

Cuidamos su salud mientras duerme

Línea de Servicio al cliente:  
(1) 307 70 53 (Bogotá)  
Escribenos a:  
scliente@spring.com.co

Última actualización: 17/06/19



UNIDOS POR  
UN BUEN DORMIR  
ESTA MARCA LE GARANTIZA CALIDAD Y RESPONSABILIDAD



# Manual

del usuario y política de garantía

COLCHONES  
**OrtoRelax**  
by **Spring**

## 07 | Qué incluye la garantía

	Defecto de fabricación	Tiempo de garantía
Unidad Resortada	Unidad resortada con espirales, resortes o alambres que estén sueltos, rotos o que sobresalgan o rasguen la cubierta.	Tiempo establecido para la unidad resortada estipulado en la etiqueta de especificaciones del producto.
Rellenos	Núcleo de Cassatta deforme	Tiempo establecido para los rellenos, telas y acabados estipulado en la etiqueta de especificaciones del producto.
	Falta de uniformidad en los refuerzos de cassatta.	
	Unidad en poliuretano estallada tipo cajón.	
	Hundimiento por rellenos: compactaciones, hundimientos, o pérdida de altura superior a 10% de la altura inicial. Nota: Para determinar la altura del producto se debe aplicar el método descrito en la Norma Técnica Colombiana NTC 5431.	
	Desprendimiento de los materiales utilizados en el relleno, deformando la superficie del colchón.	
	Defecto de fábrica en el tejido de la tela (deslizamiento de hilos).	
Esquineros corridos.		
Acolchado compacto.		
Plegues en el centro del forro.		
Dimensiones erradas en la fabricación del colchón (ancho por largo). Nota: Por norma técnica colombiana (NTC 2094), el producto podrá presentar una variación de +0 cm / -2 cm sobre sus medidas nominales. Dichas medidas se tomarán según lo indicado en la NTC 5431.		
Tela y Acabados	Defectos en los remates de las costuras, figuras del acolchado incompletas e hilos sueltos.	
Manijas de sujeción desprendidas.		

## 08 | Cuando no se otorgará la efectividad de la garantía

- 8.1. Cuando el colchón presente una pérdida de altura inferior al 10% de la altura total del colchón.
- 8.2. Cuando el periodo de garantía se encuentre vencido.
- 8.3. Cuando los productos sean vendidos como saldos (productos discontinuados, con imperfectos o remanufacturados).
- 8.4. Cuando los daños o defectos sean causados por el indebido ajuste del producto a una cama o base de medida diferente a la del colchón.
- 8.5. Cuando los daños sean generados por el uso de soportes inapropiados para el colchón como: camas con espacios entre las tablas superiores a 6 cm, superficies ásperas, no uniformes o blandas y ubicación sobre otro colchón, colchoneta u otro objeto.
- 8.6. Cuando las deformidades del colchón sean ocasionadas por inadecuado uso, manipulación o rotación.
- 8.7. Cuando exista ruido del marco perimetral que no afecte el desempeño del producto y que no presente componentes rotos.

## 2.2. Recomendaciones adicionales para una adecuada instalación:

- Tenga en cuenta que este es un producto nuevo, el cual puede tener un olor que desaparecerá durante los primeros días; por lo anterior, es aconsejable mantener el colchón en un espacio con adecuada ventilación.
- Para productos en medidas superiores a 1.40 m x 1.90 m, la manipulación debe realizarse entre 2 personas para evitar su deformación.
- Para mover el producto recuerde no arrastrarlo y no halarlo, esto puede generar daño en la tela y deformación de la estructura del colchón.
- No intente doblar el colchón, esto puede deformar la unidad resortada y el cajón de espuma.
- No ubique el producto sobre el piso directamente, debe tener una base o cama que sirva de protección para evitar la proliferación de ácaros, hongos y bacterias.
- Tenga en cuenta que para rotar el colchón debe ayudarse de las manijas laterales, haciendo uso de todas al mismo tiempo.

## 03 | Mantenimiento y cuidado del producto

Para garantizar un adecuado mantenimiento y cuidado de su producto, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

### 3.1. Rotación de producto:

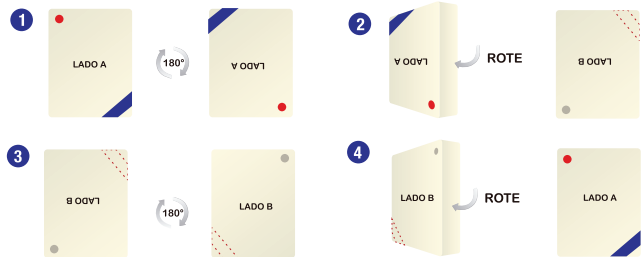
Una adecuada rotación del colchón asegura la homogeneidad en el desgaste normal del producto, lo que se traduce en un mejor desempeño. La rotación del producto debe llevarse a cabo cada 15 días durante los 3 primeros meses después de instalado y después 1 vez cada 3 meses.

Tenga en cuenta que este colchón ha sido fabricado con los mejores materiales y está diseñado para ajustar el contorno individual de su cuerpo a la superficie del producto, formando previsible impresiones del cuerpo sobre el colchón; esto es normal y no obedece a defecto alguno, sino a la compactación de los materiales del tapizado. Las compactaciones que se pudieran presentar, volverán a su posición normal una vez se rote o se gire el producto, dada la flexibilidad natural de sus rellenos.

A continuación se muestra la secuencia de rotación según el tipo de colchón:

### 3.2. Secuencia de rotación:

Para colchones de uso por dos caras:



Para colchones de uso por una sola cara:



## 04 | Adecuado uso del colchón

Recuerde que este producto ha sido diseñado para el buen descanso y relajación; por lo anterior, deberá darse el uso adecuado para el cual fue fabricado evitando cualquier daño o defecto no cubierto por nuestra garantía. Usted debe:

- No ejercer presión superior a los 140 kg en áreas inferiores de 50x100 cms, pues esto puede deformar el colchón.
- No consumir alimentos ni bebidas sobre el colchón, (es recomendable usar un protector adecuado para el colchón).
- Dejar, eventualmente, su colchón sin los tendidos para de esta forma se mantendrá ventilado.
- No saltar sobre el colchón ni pararse sobre los bordes, esto puede dañarlo o doblarlo.
- Nunca planchar, ni fumar sobre el colchón, podría generar una combustión involuntaria.
- No derramar líquidos sobre el producto, esto puede causar mal olor y pérdida de sus características iniciales.
- No lavar la tela, sólo aspire periódicamente el colchón.

En caso de ocurrir cualquiera de las exclusiones anteriormente mencionadas, su colchón perderá inmediatamente la efectividad de la garantía.

#### Peso máximo:

Asegúrese de cumplir con los siguientes pesos máximos según la medida del colchón para evitar hundimientos prematuros:

Medida	Peso Máximo
100 X 190	75 KILOS – 1 persona
140 X 190	150 KILOS – repartidos en 2 personas de 75 kilos cada una

## 05 | Política de retracto

Conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 Art. 47, el Derecho de Retracto sólo procede si:

- Se utiliza financiación directa con la compañía
- Se adquiere mediante métodos no tradicionales

No obstante lo anterior, recuerde que por motivos de higiene y sanidad no se aceptan devoluciones o cambios de dichos bienes cuando éstos hayan sido usados, sustraídos de la unidad de empaque, de la caja o de la envoltura que los contiene.

## 06 | Política de garantía

**6.1. Solicitud de la garantía:** Para solicitar estudio y aprobación de la garantía, se recomienda presentar la factura de compra y asegurarse que la etiqueta de código de barras y/o la marquilla de especificaciones de producto estén sujetas al colchón.

- Productos o materiales descontinuados: Si en el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de Industrias Spring S.A.S., se determina que existe un defecto de fábrica, la compañía evaluará la opción de reparar y/o reemplazar la parte afectada. En caso de que ésta no esté disponible o fuera de línea se utilizarán materiales de igual o superior especificación.
- Información oficial: La única información oficial relacionada con la política de garantía sobre la cual Industrias Spring S.A.S. dará soporte, será la contenida en este manual; no hará parte de la información oficial, aquella que sea realizada en forma verbal.
- Industrias Spring S.A.S. garantiza para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía.

#### 6.2. Condiciones de la garantía:

- Tiempo de garantía: El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y estará estipulado en la etiqueta de especificaciones de producto de cada colchón. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto momento en el cual usted aceptara tener conocimiento de la existencia de dicha información.

## 01 | Apreciado Cliente

A partir de hoy usted disfrutará de un producto que le brindará experiencias memorables, gracias a su perfecta combinación entre soporte y confort, esto debido al novedoso diseño y óptima elaboración, bajo los más altos estándares de calidad e higiene.

Tenga en cuenta que la vida útil de su colchón dependerá de la adecuada instalación, manipulación y uso. Por eso le recomendamos leer atentamente las siguientes instrucciones antes de recurrir al servicio de la garantía.

## 02 | Instalación

Para garantizar una adecuada instalación del producto, le solicitamos tener en cuenta lo siguiente:

### 2.1 Instrucciones paso a paso:

**2.1.1.** Lleve el colchón (aún empacado) hasta el lugar donde va a ser instalado, esto impedirá que se ensucie o rasgue en los momentos en que es manipulado y movilizado.

**2.1.2.** Retire el protector de plástico que cubre el colchón; si deja el protector puede ocasionar humedad y afectar el desempeño general del producto.

**2.1.3.** Ubique el colchón sobre una cama o base que haya sido fabricada para este fin, y tenga en cuenta lo siguiente:

- Que la cama o base se encuentre limpia y libre de polvo.
- Que la cama o base no tenga elementos punzantes o ásperos que puedan estar en contacto con el producto (astillas, tornillos, clavos, o cualquier elemento sobresaliente).
- Que la superficie sea firme, resistente, estable y uniforme.
- Para superficies tabladas, que los espacios entre tabla y tabla no superen los 6 cm.
- Que los colchones con medidas iguales o superiores a 1.60 m de ancho estén soportados con un elemento rígido y sin vacíos. Por ejemplo, se recomienda usar una lámina de madera tipo triplex.
- No dejar elementos debajo del producto (plástico, cartones, colchones, colchonetas o demás elementos).
- Para colchones enrollables, adicional a lo anterior, extender en la superficie a utilizar, para que el producto inicie la recuperación de su forma original, esto puede tardar hasta 24 horas.

**2.1.4.** Ubique el producto verificando que la marquilla de identificación quede a los pies al lado derecho (ver gráfica 3.2 del diagrama de secuencia de rotación).

**2.1.5.** Se recomienda cubrir el colchón usando un protector impermeable Spring.

**2.1.6.** Cubra el colchón con la ropa de cama.

**8.8.** Cuando se utilice un transporte o almacenamiento inapropiado del producto.

**8.9.** Cuando se limpie el colchón con productos tales como detergentes, solventes, productos químicos o líquidos aplicados.

**8.10.** Cuando se presenten manchas o decoloración en la tela por sudor o frote, quemaduras, agentes externos u oxidación de la espuma.

**8.11.** Cuando se presenten cortes o daños provocados por objetos punzantes.

**8.12.** Cuando haya presencia de insectos o cualquier otro tipo de plagas, gérmenes, pestes, virus o epidemias.

**8.13.** Cuando se manifieste preferencias subjetivas y particulares que se refieren a la comodidad, el confort, la dureza, la estética, el olor y la temperatura.

**8.14.** Cuando los productos se encuentren antihigiénicos o presenten mal olor y/o que su tela presente suciedad, rotos o manchas causadas por fluidos o líquidos de agentes externos a este (sangre, orina, fluidos corporales, entre otros).

**8.15.** Cuando los productos no presenten las condiciones originales de fábrica en sus costuras, productos abiertos por personal no autorizado por la compañía o retiro de etiquetas.

**8.16.** Cuando no se sigan las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de uso y política de garantía.

**8.17.** Cuando se presenten ocurrencias por fuerza mayor o caso fortuito.

**8.18.** Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.

**8.19.** Cuando los daños ocurran por el hecho de un tercero.

**8.20.** Cuando no se haya puesto el producto en circulación.

**8.21.** Cuando la superficie presente adhesión de fibras o motas ajenas a la composición de la tela con la que se fabrica el colchón.

**8.22.** Cuando la causa de daño no se origine en los materiales o procesos de fabricación.

## 09 | Cómo solicitar su garantía

• Recuerde el producto debe encontrarse en buenas condiciones de higiene y debe tener sujetas al colchón la etiqueta de código de barras y/o marquilla de especificaciones del producto.

• Para realizar la solicitud se recomienda tener copia de la factura y el original de este manual de usuario. Por favor contacte a la línea de Servicio al Cliente 1-3077053 en Bogotá

• Indique el número de serial del producto que está ubicado en la etiqueta en uno de los laterales del colchón, este inicia con una letra y 5 dígitos y se encuentra sobre el código de barras; uno de nuestros asesores registrará los datos y le indicará si usted se encuentra dentro o fuera del área de cobertura de atención de garantías de Industrias Spring S.A.S para la inspección del producto.

• Por ningún motivo y en ningún caso se recibirán productos en las tiendas para cualquier reclamación, los productos abandonados se tratarán según la disposición de desechos.