

# MANUAL DE USUARIO

Base camas

# Spring<sup>®</sup>

CAMBIA TU VIDA.

— Síguenos —

colchonespring



[www.ColchonesSpring.com.co](http://www.ColchonesSpring.com.co)

Línea de Servicio al cliente:  
(601) 307 70 53 (Bogotá)  
Escribenos a:  
scliente@spring.com.co

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 11/06/21



# Spring<sup>®</sup>

CAMBIA TU VIDA.

## 01 | Apreciado Cliente

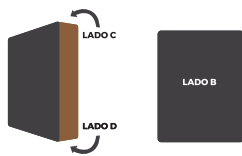
Nos sentimos honrados de darle la bienvenida a la gran familia SPRING, marca líder en soluciones para el buen descanso. A partir de hoy usted disfrutará de un producto que le brindará experiencias memorables, esto debido al novedoso diseño y óptima elaboración, bajo los más altos estándares de calidad e higiene.

Tenga en cuenta que la vida útil de su base cama 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.

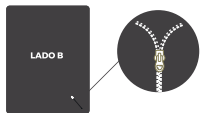
## 02 | Instalación

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

### 2.1 Instrucciones paso a paso:



2.1.1. Retire el embalaje y coloque la base cama en posición vertical apoyándola sobre cualquiera de las caras (C) o (D).



2.1.2. En la parte inferior de la cara (B) de la base cama, en una de las esquinas, ubique la cremallera del compartimento con el paquete de las patas y retículas.



2.1.3. Ubique los agujeros destinados para ensamblar las patas, en las esquinas de la cara (B) de la base cama.

8.3. Cuando el sitio de uso del producto tenga alta concentración de humedad ambiental que pueda generar decoloración de la tela o deformación del producto.

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

8.5. Cuando defecto se originado por: Golpes, rayones, oxidación y peladuras causadas por uso normal o mal uso del mismo.

8.6. Cuando la base cama ha sido modificado, abierto o cosido por cualquier persona diferente al personal autorizado por Industrias Spring S.A.S.

8.7. Cuando el periodo de garantía se encuentre vencido.

8.8. Cuando se exceda el peso para el cual está fabricado el producto.

8.9. Cuando se presente daños por uso diferente para el cual está fabricado.

8.10. Cuando se presenten ocurrencias por fuerza mayor o caso fortuito.

8.11. Cuando no se haya puesto el producto en circulación.

8.12. Cuando la superficie presente adhesión de fibras o motas ajenas a la composición de la tela con la que se fabrica la base cama.

## 09 | Cómo solicitar su garantía

Para solicitar la procedibilidad de la garantía comuníquese con la línea de servicio al cliente en Bogotá al 601 3077053 (en horario de lunes a viernes de 8am-6pm o sábados de 8am-5pm) o envíe un correo electrónico: [sccliente@spring.com.co](mailto:sccliente@spring.com.co).

Recuerde el producto debe encontrarse en buenas condiciones de higiene y debe tener sujeta a la marquilla de especificaciones de producto. Esta información le será solicitada con el fin de verificar que el producto corresponda a una base cama distribuida por Industrias Spring S.A.S.

Por ningún motivo y en ningún caso se recibirán productos en la fábrica o en las tiendas para cualquier reclamación, salvo que así se le haya indicado; los productos abandonados se tratarán según la disposición de desechos.

## 07 | Qué incluye la garantía

7.1. Base cama con ruido: Ruido que se genera al usar el producto, causado por desajuste, despegue de piezas, uniones defectuosas o fractura de la madera.

7.2. Base cama con estructura rota: Fractura de la madera por defectos como nudos, medula encontrada, errores del proceso de manufactura, manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente.

7.3. Base cama hundido/desnivelado / deforme: Viene del fabricante y no se evidencia manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente, ni rozamiento con otros materiales.

7.4. Base cama con medidas erradas: El producto se encuentra por fuera de las siguientes tolerancias: ancho y largo (+1 / -0 cm) altura (+0 / -0,5 cm).

7.5. Base cama con insectos / animales: Madera afectada por insectos, plagas, gérmenes, pestes, virus o epidemias.

7.6. Base cama con mal olor: La madera o materiales del producto emanan olores anormales, aunque el medio ambiente tiene condiciones de humedad y temperatura normales.

7.7. Base cama sin patas: No se envían las patas con el producto o se envían incompletas.

7.8. Base cama patas no encajan / sin agujero / sin tornillos: No es posible instalar las patas por ausencia o falla de la tuerca, tornillo o agujero.

7.9. Base cama con hilos sueltos / deshilado / descosido: Viene del fabricante y no se evidencia manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente, ni rozamiento con otros materiales.

7.10. Base cama con tapizado rayado / roto: Viene del fabricante y no se evidencia manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente, ni rozamiento con otros materiales.

7.11. Base cama con empaque abierto o roto: Viene dañado desde el fabricante y no se evidencia manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente, ni rozamiento con otros materiales.

7.12. Base cama roto en esquinero: Viene roto desde el fabricante y no se evidencia manipulación inapropiada en el transporte o entrega al cliente, ni rozamiento con otros materiales.

7.13. Base cama sin código / etiqueta / trocado: Los datos del producto no están presentes o tienen errores.

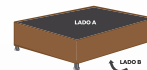
## 08 | Cuando no se otorgará la efectividad de la garantía

8.1. Cuando los daños o defectos sean causados por un tercero, el cliente, el uso inadecuado del cliente, o la desatención por parte del cliente en el cumplimiento en lo establecido en el presente manual.

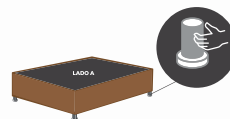
8.2. Cuando se presenten manchas o decoloración en la tela por sudor o frote, lavado, quemaduras, agentes externos, productos químicos u oxidación de la espuma.



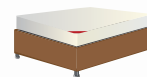
2.1.4. Inserte cada pata en cada agujero, ubicando la rosca del tornillo y gire las patas de la base cama manualmente en sentido de las manecillas del reloj hasta lograr un ajuste óptimo.



2.1.5. Cuando halla ajustado todas las patas, coloque la base cama sobre el piso verificando que esta sobre una superficie plana y que las patas estén apoyadas todas al mismo tiempo.



2.1.6. Se recomienda ajustar las patas de la base cama periódicamente cada dos (2) a tres (3) meses.



2.1.7. Coloque el colchón que se ajuste a la medida de su base cama sobre la cara (A).

## 2.2. Recomendaciones adicionales para una adecuada instalación:

2.2.1. Para mover el producto recuerde no arrastrarlo, halarlo, forzar su ingreso a la vivienda, esto puede generar daño en la tela y deformación de la estructura de la base cama.

2.2.2. Para mover el artículo se recomienda que se levante entre dos o más personas, con el fin de evitar lesiones personales o daños en la base cama por indebida manipulación.

2.2.3. Para evitar daños en la base cama o en su colchón, antes de realizar la instalación de la base cama, asegúrese que esta sea de la medida indicada para su colchón y que el colchón no vaya a quedar por fuera de esta.

## 03 | Mantenimiento y cuidado del producto

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

3.1. Evite colocar la base cama en un lugar donde estén expuestos a la luz directa del sol, estos pueden desteñir el color de las telas.

3.2. Una vez instalada su base cama, y antes de hacer el uso inicial, es recomendable aspirar o sacudir la base cama con un paño de microfibra seco.

3.3. Realice una aspiración periódicamente a la tela del producto o utilizar un paño de microfibra y seco para evitar la acumulación del polvo.

3.4. No utilice detergentes, cloro, quitamanchas, disolventes o cualquier otro tipo de sustancias abrasivas o corrosivas que no estén especialmente producidos para limpiar muebles de tela.

3.5. Este producto no debe lavarse ni mojarse.

3.6. En caso que sea necesario deje secar el producto al aire libre y en la sombra.

3.7. En caso de dudas sobre el mantenimiento de este producto, podrá contactarse en nuestra línea de atención al cliente al 601 3077053 (en horario de lunes a viernes de 8am-6pm o sábados de 8am-5pm) o envíe un correo electrónico: [sciente@spring.com.co](mailto:sciente@spring.com.co). De lo contrario contactar a un profesional para dar mantenimiento general al producto.

3.8. No retire la marquilla donde se especifica el nombre del fabricante, lote, referencia y dimensiones. Esta viene adherida para evitar que se caiga y su manipulación puede invalidar la garantía.

## 04 | Adecuado uso de la base cama

Este producto ha sido diseñado para el soporte correcto de un colchón; 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 utilizar para soportar un peso superior a los 230 kg incluyendo el colchón, pues esto puede deformar, dañar o romper la base cama.
- No saltar directo sobre la base cama ni sobre el colchón si esta está sobre la base cama.
- Nunca planchar, ni fumar sobre la base cama, podría generar una combustión involuntaria.
- No derramar líquidos sobre la base cama, esto puede causar mal olor y pérdida de sus características iniciales.

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

## 05 | Política de retracto

Conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 Art. 47, el Derecho de Retracto se entiende pactado en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.

Recuerde que usted deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. Recuerde mantener la unidad de empaque original, caja y envoltura.

Puede consultar nuestra política de Derecho de Retracto en <https://www.colchonespring.com.co/links-interes/derecho-de-retracto>

## 06 | Política de garantía

### 6.1. Información General de la garantía:

6.1.1. Si el producto es entregado directamente por el servicio de entregas de Industrias Spring S.A.S., al momento de la entrega realice una inspección detallada sobre el estado del producto. En caso de detectar algún tipo de daño o defecto por favor devuélvalo al transportador y deje la constancia del daño o defecto encontrado, de manera expresa en el formato de entrega o comuníquese de inmediato a las líneas de atención dispuestas para esto. Si al recibir el producto usted no manifiesta ninguna inconformidad, se entenderá que el producto ha sido entregado a entera satisfacción..

6.1.2. Si el producto no es entregada directamente por el servicio de entregas de Industrias Spring S.A.S., al momento de la entrega, se recomienda hacer una inspección detallada sobre el estado del producto. En caso de detectar algún tipo de daño o defecto, absténgase de usar el producto y comuníquese de inmediato con las líneas de atención dispuestas para esto. Si transcurridos cinco (5) días posteriores a la entrega, usted no ha manifestado ningún daño o defecto, se entenderá que el producto ha sido entregado a entera satisfacción.

6.1.3. Para solicitar estudio y aprobación de la garantía, el cliente deberá informar el defecto que tiene el bien, indicar la fecha y lugar de la compra y poner el bien a disposición de Industrias Spring S.A.S.

6.1.4. En ningún momento será obligatorio la presentación de la factura de compra para la efectividad o solicitud de la garantía; sin embargo se recomienda que esta sea guardada con el fin de facilitar la obtención de los datos requeridos para el trámite.

6.1.5. Para que opere la garantía su base cama deberá contener la etiqueta o marquilla de especificaciones de producto sujetas a la base cama, el cual es el distintivo que identifica que es un producto distribuido por Industrias Spring S.A.S.

6.1.6. Productos o materiales discontinuados: 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.

6.1.7. Cobertura: Sólo se atenderá la garantía en los lugares donde el producto haya sido entregado por Industrias Spring S.A.S.

6.1.8. 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 el Manual de Usos y Garantía entregado al momento de la compra o la mencionada en el sitio web ([www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co))

### 6.2. Condiciones de la garantía:

Tiempo de garantía: El periodo de garantía para la base cama será de un (1) año, la garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto.