GARANTIA Y NORMAS DE USO PARA NUESTROS COLCHONES.

¿Qué cubre la garantía de mi colchón?

- La garantía del colchón cubre defectos físicos en el colchón. El problema más común es el hundimiento. Si el colchón está hundido más allá de cierto punto cuando no hay nadie tumbado, la garantía se aplica. La normativa europea sobre tolerancias en medidas de productos de descanso considera normal una pérdida del 10% de la altura del colchón o que en el mismo quede una marca donde se ha descansado varias horas, sobre todo coincidiendo en la zona de caderas. El hundimiento normalmente se mide estirando un hilo u otro objeto tirante en línea recta sobre la superficie del colchón y se mide con una regla la distancia que hay desde el hilo hasta la parte más baja del hundimiento.
- La garantía del colchón también cubre usualmente muelles que se han roto o que sobresalen por los lados, las espumas de la superficie si por lo que sea se han revuelto, las costuras del colchón si están rompiéndose o cualquier otro defecto físico por el estilo. Si sospechas que hay algo que pueda cubrir la garantía, consulta primero con el vendedor, si esto no soluciona nada ponte en contacto directamente con el fabricante.

Para reclamar sobre los posibles defectos en un producto cubierto por la garantía, deberá adjuntarse la factura original de compra. Siendo así, Diverxomuebles se compromete a:

1. Reparar o sustituir cualquiera de las partes dañadas del producto sin cargo alguno, siempre que se trate de defectos de fabricación.
2. La decisión de reparar o sustituir los productos defectuosos, será tomada por Diverxomuebles, como profesional, y atendiendo a la naturaleza de cada producto

¿Qué cosas NO cubre la garantía de tu colchón?

1. La garantía del colcho NO cubre problemas de confort. Si tu colchón no te proporciona un buen apoyo o causa presión en tu cuerpo, no estamos ante un vicio oculto. La garantía solo cubre problemas estructurales, no que el producto sea incapaz de mantener su confort con el paso del tiempo. Por eso es extremadamente importante saber elegir colchón.
2. Los defectos producidos por transporte o uso inadecuado, mal almacenamiento, suciedad, uso de la fuerza, daño por agua o fuego, cargas excesivas, suciedad y manchas en el colchón, utilización de productos químicos, o reparaciones efectuadas por terceras personas.
3. Agujeros, manchas en el tejido, hilos sueltos u otras imperfecciones similares, que no sean reclamadas en el momento de la entrega, o dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
4. Las tolerancias respecto de las medidas de largo, ancho y grueso que admitirán variaciones de +/- 3 cm.
5. Desde el inicio del uso del colchón se produce un asentamiento normal de las capas internas que oscila entre + 0/-2 (norma UNE-EN 1334:1996). Esta circunstancia totalmente normal, no da derecho a reparación o a compensación alguna.
6. Quitar la etiqueta. Esta etiqueta es la que encontrarás cosida al colchón y que dice «no quitar esta etiqueta». Esta información se utiliza para regular los productos de los fabricantes. El consumidor es totalmente libre de quitar esta etiqueta, pero este acto anulará la garantía. Es algo así como quitar el número de bastidor de tu coche y esperar que la garantía cubra cualquier problema que tenga. No hay otra prueba de que sea al mismo colchón que compraste.
7. Manchas. Si un colchón está manchado, la garantía se anula. Esto se aplica incluso a problemas en los que las manchas no tengas nada que ver, como un colchón hundido. Los líquidos pueden empapar el colchón y deteriorar las espumas en su interior. Además, las manchas pueden ser anti higiénicas y nadie quiere llevarse un colchón así de vuelta al almacén. Puedes prevenir las manchas simplemente usando un protector de colchón impermeable.
8. Base incorrecta o deformada. Tu colchón necesita una buena base donde apoyarse. Esta puede tomar diferentes formas. La más común es quizás el somier con láminas de madera, o una base tapizada. Utilizar una cama vieja o deteriorada casi siempre anula la garantía. Si no quieres comprar una cama nueva, considera un somier con patas sencillo o una base tapizada con una superficie sólida. Si utilizas un somier con láminas, asegúrate de que la parte del centro suministra un apoyo fuerte y estable al colchón.

Condiciones para devolución de colchones:

Recuerde que el colchón tendrá que ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue recibido. Se recepcionarán en nuestros almacenes con la misma funda plástica en la que lo recibió. En caso de colchones ROLL-UP (enrollados al vacío) no será aceptada ninguna devolución que no esté cubierta por nuestra garantía y el colchón deberá desembalarse antes de que transcurran 10 días desde la recepción en su domicilio.

GARANTIA Y NORMAS DE USO PARA NUESTROS COLCHONES.

Normas de uso para nuestros colchones:

1. Los colchones viscoelásticos o espumaciones son susceptibles de ser doblados y enrollados, sin que esto perjudique en absoluto las cualidades o prestaciones de los mismos.
2. No saltar o ponerse de pie sobre el colchón.
3. Doblar las esquinas del colchón puede resultar perjudicial.
4. Una base en malas condiciones dañará su colchón.
5. Es aconsejable mantener limpio y protegido el colchón de la humedad y agentes externos con una funda impermeable.
6. Es importante y recomendable la utilización de una base, somier o canapé, en buen estado y de la misma medida que el colchón.
7. Es conveniente cambiar de posición el colchón una vez al mes, girando de cabeza a pies y de pies a cabeza. Una vez al año, si el colchón tiene cara de invierno/verano realizaremos el giro y cambio de cara.