



# BOXISLEEP



## MANUAL DE INSTALACIÓN Y GARANTÍA

### HOLA

Somos **BOXISLEEP**, una marca colombiana de productos del descanso que apuesta por la innovación y la calidad en todos sus productos.



### INSTALACIÓN

Es un honor tenerte como cliente y estamos felices porque a partir de hoy comenzarás a disfrutar del mejor colchón, en el cual tu cuerpo y tu mente descansarán como lo merecen. Nuestros colchones son elaborados con las últimas tecnologías del descanso y exclusivos materiales de calidad certificada. Sin embargo, la vida útil del colchón dependerá de la adecuada instalación, mantenimiento y uso responsable que se le dé al mismo. Para ello te recomendamos que leas atentamente las siguientes instrucciones de Buenas Prácticas Boxi:

Destapa la caja y libera el colchón.

Con ayuda del cortador que encontrarás adjunto, retira la primera bolsa y extiende el colchón sobre la cama o base, la cual debe cumplir con los siguientes criterios:

- Debe estar limpia y libre de polvo.
- Cuidar de que no presente elementos punzantes o ásperos que potencialmente puedan dañar al colchón.
- La superficie debe ser firme, estable y uniforme.
- En caso de superficies tabladas, los espacios entre las tablas no deben superar los 5 cm.

Rasga cuidadosamente la segunda bolsa por un extremo y retírala. Debes tener cuidado de no dañar la superficie ni los materiales con los cuales está elaborado el colchón.

Espera 3 horas mientras el colchón se expande en su totalidad y empieza a disfrutar de tu Boxi.

Recomendamos el uso del protector de colchón para mayor higiene del mismo, esto te permitirá aplicar a la garantía en caso que sea necesario.

### RECOMENDACIONES ADICIONALES DE INSTALACIÓN:

1. Ten en cuenta que, al ser un producto nuevo y recién fabricado, puede presentar un olor característico, el cual desaparecerá en los próximos 10 días. Es recomendable mantener el colchón en un espacio ventilado que permita su correcta respiración.
2. Para productos con medidas de 1.40x1.90 en adelante, la manipulación debe realizarse entre 2 personas para evitar posibles deformaciones y, lo que es más importante, posibles lesiones de quien lo manipula.
3. Cuando se manipule el producto, es importante no arrastrarlo ni halarlo ya que podría generar daños en la tela.
4. Nunca apoyar el colchón sobre las esquinas, siempre debe permanecer uniforme sobre los laterales o acostado en posición horizontal.
5. Muy importante no intentar doblar el colchón, ya que esto podría generar daños internos irreparables y automáticamente perdería la garantía.

### PREVENCIÓN Y CUIDADO:

1. No es necesaria la rotación del colchón: Gracias a la alta calidad de los materiales utilizados en todos nuestros colchones, se utilizan por una sola cara y por lo tanto la rotación debe ser únicamente sobre su propio eje.
2. Protección e higiene: Es imprescindible la utilización de un protector de colchón para mantener la higiene del mismo y evitar así la pérdida de la garantía por posibles manchas o daños a la tela.
3. Ventilación: Se recomienda dejar ventilar el colchón sin los tendidos una vez por semana, de esta manera se mantendrá ventilado y libre de ácaros y humedades.

## GARANTÍA DE FELICIDAD BOXI

En agradecimiento a tu confianza y buscado tu satisfacción, te ofrecemos la garantía de la felicidad la cual aplica solo para los clientes que hayan comprado directamente a través de nuestra página de internet, punto de venta directo y punto móvil (no aplican retails o mayoristas). Independientemente del motivo, Te ofrecemos la posibilidad de elegir entre la devolución del dinero o el cambio por otro de los modelos que ofrecemos en nuestra página, siguiendo siempre las siguientes condiciones:

- Colchones Boxisleep te proporciona un plazo de hasta 101 noches a partir del momento en que recibe el colchón para efectuar devoluciones o cambios. Esta garantía podrá ser solicitada partir del día 60 al día 101 desde la recepción del producto. En este caso, los gastos del transporte de la devolución correrán por nuestra cuenta.
  - Pasados las 101 noches desde la recepción del pedido no admitiremos cambios o devoluciones por garantía de felicidad, excepto si los productos presentan algún defecto de fabricación y en este caso será aplicable las condiciones de garantía por defectos de fabricación explicadas más adelante.
  - Si en el momento de solicitar el cambio del colchón este tiene un costo superior al producto comprado inicialmente el cliente deberá pagar el excedente del mismo. Si por el contrario el producto que solicita tiene un valor inferior se aplicará la devolución del dinero que este a su favor.
  - La garantía de felicidad aplica únicamente para el colchón, base camas y cabeceros que se encuentren en perfectas condiciones.
  - Para accesorios como protectores, almohadas y plumones aplica garantía de felicidad únicamente si los productos aún no han sido usados, por tanto deben mantenerse en su empaque original o de lo contrario no aplica garantía de felicidad.
- Garantías específicas en los sistemas de descanso: Los colchones, bases y demás productos del descanso que ofrecemos, pueden tener una tolerancia de +/- 5 cm debido a la naturaleza de los materiales utilizados. Esta tolerancia se puede dar tanto en el ancho, como en el largo o el grueso del producto. Se considera dentro de la normalidad una pérdida del 10% de la altura del colchón, así como la impresión de alguna marca después del descanso. En estos casos no se aceptarán devoluciones.
- La garantía de nuestros colchones quedará anulada si el soporte utilizado para el colchón es una base de resortes o tablillas con más de 5 cm de separación, ya que no son compatibles con nuestros productos.
  - Podrás probar el colchón sin el plástico que los envuelve durante 101 noches, si no eres completamente feliz con tu adquisición, podrás optar por el cambio del colchón eligiendo otro modelo o solicitando la devolución del producto y reintegro del dinero.
  - Cuando solicita devolución de dinero este se realiza entre 3 y 5 días hábiles una vez recibida la certificación bancaria expedida por su banco con sus datos personales.
  - Para la Garantía de Felicidad, es imprescindible que la devolución del producto se haga en la bolsa donde llevo el producto, esta bolsa deberá ser bien sellada, de lo contrario la garantía pierde validez.
  - Nuestra Garantía de Felicidad incluye incluso errores que se hayan producido en el pedido por el propio cliente (medida, modelo de colchón, entre otros).
  - La garantía de la felicidad aplica términos y condiciones acorde con el producto adquirido.

### GARANTÍA POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN:

Todas nuestras referencias tienen 10 años de garantía.

Condiciones de la garantía: Para reclamar sobre posibles defectos de fabricación de un producto cubiertos por la garantía, se deberá adjuntar la factura original de compra y remitir el caso a [servicioalcliente@boxisleep.com](mailto:servicioalcliente@boxisleep.com), indicando: número completo, tipo (CC, CE, Nit, Pasaporte), número de identificación, número de contacto y registro fotográfico en el que quede claro el motivo de la garantía (mínimo 5 fotos). En caso de no tener soporte por escrito de su solicitud no se hará efectiva su garantía de lo contrario Colchones Boxi se compromete a:

Recoger el colchón y repararlo sin cargo alguno, siempre y cuando sea por defectos de fabricación.

### CAUSAS DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:

- Indebida manipulación del colchón: Doblarlo, uso de fuerza excesiva, apoyo sobre sus esquinas, etc.
- Uso inadecuado: Cuando es utilizado con fines diferentes a los de su naturaleza.
- Mal almacenamiento.
- Cortes o daños en la tela provocados por objetos punzantes.
- Daños generados por agua o fuego.
- Cargas excesivas (más de 120 kilogramos por persona según referencia).
- Humedad, mal olor, manchas o decoloraciones en la tela del colchón.
- Utilización de productos químicos o detergentes para su limpieza.
- Reparaciones efectuadas por terceras personas.
- Presencia de insectos o cualquier otro tipo de plagas que impidan la manipulación del producto por riesgo de contagio.
- 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 24hrs siguientes a su recepción.
- Las tolerancias respecto a las medidas de ancho y grueso que admitirán variaciones de +/- 5 cm.
- Desde el inicio del uso del colchón se produce un asentamiento normal de las capas internas que oscila entre +0/-2 cm. Esta circunstancia es totalmente normal y no da lugar a la solicitud de la garantía.
- La superficie debe ser plana y sólida. Las bases de resortes o de tablillas con separación superior a los 5 cm, hacen que el colchón se deforme y automáticamente perderá su garantía.
- Para las garantías por daños en bases, cabeceros y colchones que se encuentren fuera de la ciudad de Bogotá deben ser reportadas inmediatamente o por tarde durante las 12 horas siguientes a la recepción del producto de lo contrario no se hará efectiva su garantía.



Colchones BOXI  
Calle 128A # 53-40 Bogotá  
Línea Bogotá: 7040874  
[contactenos@boxisleep.com](mailto:contactenos@boxisleep.com)  
[www.colchonesrem.com](http://www.colchonesrem.com)