



# Manual de **Instalación** y **Garantía**

Hay una nueva manera de comprar **colchones**.



# BIENVENID@!

Hoy queremos darte la más cordial y calurosa bienvenida a la familia REM, la primera y única marca de colchones en Latinoamérica que se comercializa únicamente por Internet. Para nosotros es un honor tenerte como cliente y estamos felices porque a partir de hoy comenzarás a vivir una nueva experiencia de descanso que te aportará las mejores noches y los más felices amaneceres.

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 REM**:

## INSTALACIÓN:

1. Manteniendo su empaque original, lleva el colchón hasta el lugar donde va a ser instalado. Esto evitará que pueda ser dañado durante el trayecto.
2. Retirar, sin romper, la bolsa acartonada protectora y guardarla en un lugar seguro. Es requisito indispensable conservar esta bolsa para futuros cambios o devoluciones. Caso contrario, la garantía pierde su validez.
3. Retirar la bolsa plástica transparente. Esta bolsa sí puede ser desechada.
4. Ubicar 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.
5. Asegurarse de que la etiqueta o bordado con la marca REM quede en donde reposarán los pies.
6. Cubrir el colchón con un protector de colchón y sábanas.

**¡Es todo! ahora tu colchón está listo para proporcionarte las mejores noches de tu vida.**

## 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 15 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 y deformaciones internas del colchón.
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.

## MANTENIMIENTO Y CUIDADO:

1. Rotación del colchón: La adecuada rotación del colchón garantiza la homogeneidad en el desgaste natural del producto, lo cual asegura el mejor desempeño del colchón. Durante los 3 primeros meses, la rotación debe llevarse a cabo 1 vez al mes. Posteriormente es suficiente con rotarlo 1 vez cada 3 meses.
2. Es importante tener en cuenta que este colchón fue fabricado con materiales de última tecnología que se adaptan de manera personalizada e independiente a la silueta de cada uno de los durmientes, formando previsible impresiones en la superficie del colchón. Este efecto es normal y no debe ser considerado como defecto de fabricación sino que es el resultado de la compactación de los materiales. Sin embargo, dicha compactación desaparecerá y los materiales volverán a su estado natural una vez se lleve a cabo la rotación del colchón.
3. Procedimiento de rotación: 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:



4. 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.

5. 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:

Si la satisfacción con el colchón no es plena, independientemente del motivo, podrás 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 REM te proporciona un plazo de hasta 45 días a partir del momento en que recibe el colchón para efectuar devoluciones o cambios. Esta garantía podrá ser solicitada partir del día 30 al día 45 desde la recepción del producto. En este caso, los gastos del transporte de la devolución correrán por nuestra cuenta.
- Pasados los 45 días 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 realizara 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 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 45 días, 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 20 y 25 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 acartonada protectora donde llego 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).

## GARANTÍA POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN:

### 1. Tiempo de garantía según modelo

Hydra: 7 años  
Nimbus: 8 años  
Altair: 10 años

### 2. 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 [contactenos@colchonesrem.com](mailto:contactenos@colchonesrem.com). En caso de no tener soporte por escrito de su solicitud no se hará efectiva su garantía de lo contrario Colchones REM se compromete a:

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

### 3. 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).
- 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 REM**  
**Calle 79 # 14-56. Piso 3**  
**3204412370**  
Línea Bogotá: **4672152**  
**contactenos@colchonesrem.com**  
**www.colchonesrem.com**

---