

## OBJETIVO

Garantizar la satisfacción de nuestro cliente mediante la atención oportuna, transparente y responsable de los reclamos relacionados con defectos de fabricación en nuestros productos, asegurando la calidad, durabilidad y confort que caracterizan a **Grupo Primaflex**.

### 1. ALCANCE

Esta política aplica a todos los colchones, según su referencia, comercializados por Grupo Primaflex dentro del territorio nacional, y cubre exclusivamente los defectos de fabricación presentados en dichos productos.

### 2. TIEMPO DE GARANTÍA

**Grupo Primaflex S.A.S.** reconoce los siguientes tiempos de garantía para los productos vendidos al **CONSUMIDOR**. El periodo de garantía inicia desde la fecha de entrega del producto en el punto de venta, centros de producción o compras realizadas a través de la página web.

#### ➤ COLCHONES – TIEMPO DE GARANTÍA

Tiempo de garantía:

Entre 3 y 5 años para la estructura interna de la unidad por defectos de fabricación (según la referencia del producto).

#### ➤ CASOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA ESTÁ CUBIERTA POR LA GARANTÍA

La garantía no aplica cuando el producto presente:

- Telas, costuras o cremalleras dañadas por mala manipulación o desgaste normal de uso.
- Deformaciones ocasionadas por instalación incorrecta o transporte inadecuado no reportado al momento de recibir el producto.
- Deformaciones, cortes, manchas, decoloraciones o daños causados por:
  - Falta de rotación del colchón.
  - Uso en base cama irregulares, húmedas, de medidas diferentes o con separaciones amplias entre tablas.

- Mala manipulación.
  - Inundaciones, desastres naturales o exposición directa al sol.
  - Humedad, sudor, orines, fluidos corporales, quemaduras, mascotas, productos químicos, detergentes, solventes, objetos cortopunzantes o roces con paredes, muros, pisos o escaleras.
- 
- Presencia de insectos o gérmenes que impidan la manipulación del producto o representen riesgo sanitario.
  - Omisión u ocultamiento de información relevante por parte del CONSUMIDOR.
  - Desgaste normal del colchón por uso.
  - Productos que ya excedieron el tiempo de garantía establecido en esta política.

## REQUISITOS PARA APLICAR LA GARANTÍA

1. El producto debe encontrarse en óptimas condiciones de asepsia, sin evidencia de maltrato, uso inadecuado o manipulación indebida.
2. La garantía solo cubrirá productos en los que el Departamento Técnico de Calidad de Grupo PrimaFlex S.A.S. determine que la falla corresponde exclusivamente a defectos de calidad y/o fabricación.
3. La verificación se realizará conforme a las advertencias, instrucciones de uso, cuidado y manipulación descritas en este documento, las cuales deben haber sido cumplidas por el CONSUMIDOR.

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA

El CONSUMIDOR podrá presentar la solicitud a través de:

**Línea de servicio al cliente +57 318 2543265**

Nuestros asesores verificarán la solicitud y procederán con el trámite correspondiente dentro de los términos establecidos por la normatividad.

Conforme al **artículo 2 del Decreto 735 de 2013** (Superintendencia de Industria y Comercio – SIC), el CONSUMIDOR deberá:

- Informar claramente el daño.

- Poner el producto a disposición de Grupo PrimaFlex S.A.S. en el mismo lugar donde lo recibió o en los puntos de atención definidos.
- Indicar la fecha de compra o entrega.

Derecho a cobro, asistencia técnica a los productos de su portafolio, de conformidad con los términos aquí señalados:

- El transporte que requiera el producto será de exclusiva responsabilidad del **CONSUMIDOR** que solicite la asistencia técnica por parte de **GRUPO PRIMAFLEX S.A.S.**
- Las partes del producto que sean objeto de asistencia técnica tendrán la garantía que otorga **GRUPO PRIMAFLEX S.A.S.**
- Transcurrido un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o aquella en que el **CONSUMIDOR** debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que este acuda a retirar el bien, el prestador lo requerirá para que lo retire. El retiro del bien deberá hacerse dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de remisión de la comunicación, la cual deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

1. Informar por escrito al **CONSUMIDOR** que debe retirar el bien dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de dicha comunicación, e indicarle que, finalizado dicho término, de no retirarse el bien, se entenderá por ley que lo abandona.
  2. La comunicación anterior deberá enviarse por correo certificado a la dirección que el **CONSUMIDOR** haya indicado en el recibo expedido con ocasión de la prestación del servicio y a cualquier otra de la que se tenga conocimiento. Cuando se conozca la dirección de correo electrónico del **CONSUMIDOR**.
  3. la comunicación deberá remitirse además por este medio. En todo caso, serán aplicables las reglas que para el efecto ha dispuesto el inciso 5 del numeral 3 del artículo 291 de la Ley 1564 de 2012.
- Una vez requerido el **CONSUMIDOR** en los términos previstos anteriormente y transcurrido el plazo de dos (2) meses a que se refiere el artículo 18 de la Ley 1480, para que retire el bien, sin que esto ocurra, se entenderá que el bien ha sido abandonado.
    - No se entenderá que el bien ha sido retirado con la sola manifestación del **CONSUMIDOR** de su intención de hacerlo.
    - El término a que se refiere este artículo se suspenderá en aquellos casos en que el

**CONSUMIDOR** manifieste de manera expresa la imposibilidad de retirar el bien dentro del mismo, indicando además la fecha probable en que retirará el bien, y asumirá los costos que la custodia implique para el prestador.

- Una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses referido, sin que se haya retirado el bien, la condición de abandono prevista en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 tendrá como efecto que el bien se repute provisoriamente mostrenco, de conformidad con lo establecido en el artículo 704 del Código Civil, debiéndose dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.4.3.1.3.1 del Decreto 1084 de 2015.
- **GRUPO PRIMAFLEX S.A.S.** deberá conservar a disposición de la autoridad competente copia íntegra de todos los documentos, requerimientos y notificaciones, por un término no inferior a tres (3) años a partir de la fecha en que recibe el bien para la prestación del servicio.