

Política de garantías

Para Alondra Muebles y Colchones S.A.S. NIT 900.877.788-3 es importante su seguridad, por eso informamos que la única línea autorizada para ofrecer nuestros productos es **3336025002** (línea nacional y WhatsApp). En caso de recibir información de otras fuentes por favor notificar al correo **gestionoperativasac@amoblandopullman.com**

POLÍTICA DE GARANTÍAS

ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.

El presente documento relaciona las políticas de garantías y procedimientos de servicio de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, para el manejo de averías de los productos que ésta provee al **CONSUMIDOR**.

Los numerales contenidos en este documento deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** y por el **CONSUMIDOR** con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

I. DEFINICIONES

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, se entenderá por:

I.I. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

I.II Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

I.III. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas, según la descripción de la ficha técnica. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

I.IV. Producto: Todo bien o servicio.

I.V. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

I.VI. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

I.VII. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

II. DE LA GARANTÍA

II.I. TIEMPO DE GARANTÍA: ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S reconoce el siguiente tiempo de garantía para los productos que le sean vendidos al **CONSUMIDOR**. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que se entrega el producto al **CONSUMIDOR** en un punto de venta o través de los sitios web de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES**

S.A.S (www.pullman.com.co, www.amoblando.co y www.pullmanhome.com).

COLCHONES

Tiempo de garantía:

- 5 años de estructura interna (estructura resortada)
- 1 año para el resto de componentes (tela, espuma, casata, etc.)

ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA

ESTRUCTURA INTERNA

- Espirales por fuera del colchón.
- Residuos de alambres, grapas, agujas o residuos del proceso de fabricación que queden dentro del colchón.
- Resortes o laterales que se encuentren rotos o sueltos.

RELLENO

- Pérdida de altura en más del 10% de la medida original del colchón
- Hundimiento de espuma atípico

TELAS Y ACABADOS

- Esquineros sueltos o corridos, o ausencia de los mismos.
- Dimensiones erradas del colchón, teniendo en cuenta la tolerancia permitida para su fabricación- Norma NTC 2094, el producto podrá presentar una variación de +/-2 cm sobre sus medidas nominales.

- Cuando el producto presente deformaciones ocasionados por la indebida manipulación en la instalación o transporte no reportados en el momento de recibir el producto.
- Cuando el producto presente deformaciones, cortes, manchas, decoloraciones o daños ocasionados por:
 - La no rotación del producto.
 - El indebido ajuste del colchón a una cama o base: irregular, de medida diferente, mojada, espacio muy amplio entre tablas, entre otros.
 - Inadecuada manipulación.
 - Inundaciones, desastres naturales o exposición directa a rayos solares.
 - Humedad, sudor, quemaduras, mascotas, productos químicos, detergentes, solventes, objetos corto punzantes, rasgados por otras superficies como paredes, muros, pisos, escaleras, etc.

- Costuras o manijas sueltas, descosidas o con defectos
- Tela rasgada, con pliegues o con peeling
- Cuando en el producto se evidencie la presencia de insectos o gérmenes, los cuales impiden la manipulación del producto y posiblemente generen contagio o riesgo para la salud.
- Cuando el **CONSUMIDOR** omita u oculte información que permita establecer las causas de la afectación del producto.

BASE CAMAS, CABECEROS, MUEBLES TAPIZADOS, PINTADOS Y LAMINADOS

Tiempo de garantía:

- Estructura de madera en muebles: 12 meses.
- Estructura de madera en Camas, Base camas y cabeceros: 12 meses
- Chapilla, cantos, laminados, pintura, tapizado, Herrajes, patas y espuma: 12 meses

ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA

- Ruidos internos de la estructura resultantes de un defecto en la fabricación.
- Ruptura de la madera causada por un nudo de la misma.
- Desajustes de los pegues y uniones del mueble.
- Desgaste no habitual en la pintura del mueble (cuarteada, burbujas, "Piel de naranja", levantada, pelada)
- Pérdida de altura en más del 10% de la medida original de la espuma o hundimiento atípico.
- Tela rasgada.
- Costuras sueltas o con defectos.

NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA

- Cuando se presenten deformaciones del mueble, golpes o rayones ocasionados por la indebida manipulación en la instalación o transporte no reportados en el momento de recibir el producto.
- Cuando el producto presente daños, cortes, manchas, decoloración o ruptura de la madera ocasionados por:
 - Golpes o uso inadecuado del producto.
 - Humedad, sudor, quemaduras, mascotas, productos químicos, detergentes, solventes, objetos corto punzantes
 - Rasgado por otras superficies como paredes, muros, pisos, escaleras, etc.
 - Inundaciones, desastres naturales o exposición al sol.
- Cuando haya una leve variación en tonos, colores, nudos o vetas frente a la muestra exhibida en almacenes o imágenes de referencia – no son considerados defectos de fabricación.

- Dimensiones erradas (+/- 2cm).
- Cuando haya presencia o evidencia de insectos o gérmenes por afectación externa (no se puede manipular)

LENCERÍA

Tiempo de garantía:

- 3 meses.

ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA

- Costuras sueltas y/o sin rematar en forros.
- Defectos en la tela no identificadas en el control de calidad.
- No adopción de forma estándar al desempacar (aplica para productos que vengan comprimidos).
- Dimensiones erradas (+/- 2cm)

NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA

- Daños o deformaciones (no reportados al momento de recibir el producto)
- Cuando se encuentren costuras dañadas por desgaste o mal uso.
- Cuando se presenten daños en los que se evidencie una mala manipulación del producto.
- Cuando se evidencien daños ocasionados por no seguir las instrucciones de lavado, por abrasión, humedad, sudor, quemaduras, mascotas, productos químicos, blanqueadores, ácidos, objetos corto punzantes
- Cuando haya cambios de forma o desgaste normal del producto.
- Evidencia de insectos o gérmenes (no se puede manipular)

II.II. PRODUCTO FUERA DEL TIEMPO DE GARANTÍA: El producto adquirido o entregado, según corresponda, fuera del período de garantía señalado en el presente documento, no estará cubierto por la misma.

II.III. REQUISITOS PARA APLICAR LA GARANTÍA: Es requisito primordial para el reconocimiento de la garantía que el producto no presente síntomas de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada por parte del **CONSUMIDOR**. En este sentido, la garantía solo cubrirá aquellos productos que el departamento técnico de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** indique, y ello con fundamento en la determinación de que la falla o daño en el producto obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación. **Para esto es indispensable que se tengan en cuenta las advertencias y recomendaciones de cuidado, uso y manipulación de los productos según se muestra** en el numeral VII del presente documento.

II.IV. PRODUCTO Y DOCUMENTOS SOPORTE: Con el fin de lograr el reconocimiento de la garantía con que cuentan los productos ofrecidos por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, el **CONSUMIDOR** deberá aportar imágenes (fotos), videos o demás medios que considere pertinentes con los cuales ilustre el daño que presenta el producto, con el propósito de que **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** pueda

diagnosticar de manera clara y oportuna la aplicabilidad o inaplicabilidad de la garantía. Asimismo deberá aceptar una visita técnica presencial y/o virtual (video llamada) para obtener un diagnóstico definitivo.

II.V. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA.

De conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la garantía comprende:

- **Le reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario,** y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

En el evento en que el transporte inicial haya sido asumido por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, el transporte necesario para la ejecución de la garantía será cubierto desde el mismo lugar. Si el lugar de recogida es diferente y se presentaren diferencias entre los fletes de un lugar y otro, el **CONSUMIDOR** asumirá la diferencia.

- En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del **CONSUMIDOR**, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- El deber de suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
- El deber de disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. **La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.**

En caso de que la asistencia técnica no sea el resultado de un proceso de reconocimiento de garantía, el **CONSUMIDOR** deberá asumir los respectivos gastos, incluyendo el transporte requerido para la prestación el servicio.

- La entrega material del producto.
- El deber de contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos señalados serán asumidos por el **CONSUMIDOR**.
- Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

III. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍAS Y TIEMPO DE RESPUESTA

III.I. Sin perjuicio de los medios que la Ley 1480 de 2011 dispone para el efecto, el **CONSUMIDOR** podrá radicar una solicitud, queja o reclamo por garantía, a través de los siguientes medios:

III.I.I. A través del diligenciamiento del formulario **PQR** que se encuentra en las páginas web www.pullman.com.co, www.amoblado.co y www.pullmanhome.com, en las cuales deberá seleccionar la opción que más se ajuste a su requerimiento.

Diligenciado el formulario, encontrará la opción “**ENVIAR SOLICITUD**”. El sistema arrojará un código único de la solicitud (**PULL/AMBL/PULLHME**). Con este radicado se dará inicio a solicitud.

III.I.II. A través de la línea de servicio al cliente +57 333 6025002.

En cualquiera de los casos, nuestros asesores de servicio al cliente verificarán su solicitud y procederán con el trámite pertinente para dar respuesta a la misma dentro de los términos estipulados en nuestra normatividad.

III.II. En los términos del artículo 2 del Decreto 735 del 2013 de la Superintendencia de Industria y Comercio, para solicitar la efectividad de la garantía legal, el **CONSUMIDOR** estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del **CONSUMIDOR**, y a indicar la fecha de la compra o de entrega, según corresponda.

III.III. El representante del Departamento técnico designado por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** para la atención de garantías y/o reclamaciones de productos, deberá evaluar si ésta se encuentra dentro de los términos de garantía de acuerdo con los numerales II.I, II.II y II.II del presente documento, y comunicará al **CONSUMIDOR** si se hará efectiva o será negada.

Para la comunicación mediante la cual se da respuesta a la solicitud de efectividad de la garantía o reclamación se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión.
2. Podrá enviarse al **CONSUMIDOR** por correo físico o correo electrónico (según como esté autorizado en el formulario de PQR's o a través de la línea de atención).
3. Deberá remitirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes (literal c, numeral 3, del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011) al recibo de la solicitud de garantía, o a la fecha en que ésta se entienda completada, si existió requerimiento adicional por **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** para poder realizar la evaluación.

III.IV. Si el bien o producto se encuentra aún en poder del **CONSUMIDOR**, en caso de que el Departamento técnico de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** determine y comunique la viabilidad del reconocimiento de la garantía, éste procederá a establecer

comunicación directa con aquel, a efectos de coordinar **las condiciones de devolución** del producto adquirido y respecto del cual se está reconociendo la garantía solicitada.

El **CONSUMIDOR** contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** haya establecido comunicación directa con él, para poner a disposición de aquella el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

Al momento de recibir el producto para dar trámite a la garantía, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** deberá expedir una constancia de recibo en la que se indique lo siguiente:

1. La fecha de la recepción,
2. El nombre del propietario o de quien hace entrega,
3. Su dirección, teléfono, dirección y correo electrónico,
4. Identificación del bien,
5. Los motivos de la reclamación y,
6. La fecha de devolución, si es posible determinarla en ese momento,.

III.V. Cuando **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** proceda con la reparación del producto, la entrega de éste al **CONSUMIDOR** deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente al de la recepción del bien para la reparación. En caso de que **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** disponga de un bien en préstamo para el **CONSUMIDOR** mientras se efectúa la reparación, el término para la misma podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

III.VI. El **CONSUMIDOR** garantizará que el producto reparado le pueda ser entregado sin contratiempos por parte de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** en el lugar por aquel indicado. En caso de que el primer intento de entrega del producto reparado sea fallido, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** intentará una segunda entrega a su costa. Si aún una segunda entrega no fuere posible por motivos no imputables a **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, ésta dejará el bien a disposición del **CONSUMIDOR** para que sea recogido en el centro de distribución más cercano, o realizará la entrega del bien reparado, previa consignación o transferencia del valor del flete por parte de éste.

Si el consumidor no recoge el bien ni realiza el pago del flete correspondiente, se dará aplicación a lo señalado en el numeral VI de esta Política, con miras a la declaración de bien mostrenco.

III.VII. En caso de repetirse la falla o de que el bien no admita reparación, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** deberá informarlo dejar evidencia escrita de la elección del **CONSUMIDOR** sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del producto por otro de similares características, en los términos del artículo [12](#) de la Ley 1480 de 2011. En este caso, **ALONDRA**

MUEBLES Y COLCHONES S.A.S procederá de conformidad con la elección del **CONSUMIDOR**.

No obstante lo anterior, si el **CONSUMIDOR** opta por la reposición o cambio del producto y no existe disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero.

III.VIII. Cuando la solicitud de la garantía legal sea sobre acabados, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** responderá por escrito al **CONSUMIDOR**, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que deberá ser informada por escrito al **CONSUMIDOR**. A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al **CONSUMIDOR**, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** reparará el acabado objeto de reclamo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta. Si una vez reparado el acabado se repite la falla, el **CONSUMIDOR**, a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición del acabado afectado o la entrega de una suma equivalente al valor del acabado.

III.IX. Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** entregará al **CONSUMIDOR** constancia de reparación indicando lo siguiente: 1. Descripción de la reparación efectuada. 2. Las piezas reemplazadas o reparadas. 3. La fecha en que el **CONSUMIDOR** hizo entrega del producto, y 4. La fecha estimada de devolución del producto.

III.X. En los eventos en que el **CONSUMIDOR** opte por la reposición del bien o el cambio del producto por otro de similares características, éste deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en el que el **CONSUMIDOR** ponga a disposición de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

III.XI. En los eventos de controversia sobre el monto de la devolución, sobre la equivalencia del bien de reposición o cambio, o respecto del funcionamiento del bien entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto. En todo caso, **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** y el **CONSUMIDOR** podrán solucionar sus controversias a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos.

III.XII. En los casos en los que deba procederse con la devolución del dinero, ésta se realizará a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a aquel en el que el **CONSUMIDOR** ponga a disposición de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

La suma a devolver corresponderá con la pagada por el **CONSUMIDOR**.

Las demoras que se presenten en la devolución del dinero por cuenta de las gestiones de los operadores o intermediarios financieros no serán imputables a **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S**.

III.XIII. Cuando el Departamento técnico de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S** determine que la garantía no será reconocida, el bien será dejado a disposición del **CONSUMIDOR** en el mismo lugar en que éste lo entregó a **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**

Para tales efectos, se aplicará lo señalado en el numeral III.VI de la presente Política.

IV. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el cliente reciba un producto incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

Dentro de los dos días hábiles siguientes a aquel en que se recibió el producto, el cliente deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem.

Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días hábiles se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiendo el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al cliente que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el producto completo.

Si el cliente no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política (según normativa y entendiendo que algunos de nuestros productos son prendas íntimas)

V. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.

ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando previo análisis por parte del departamento técnico encargado de determinar la aplicabilidad o inaplicabilidad de las garantías, demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del **CONSUMIDOR**, y 4. Desatención por parte del **CONSUMIDOR** de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

VI. DE LA ASISTENCIA TÉCNICA COMPLEMENTARIA QUE PRESTA ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S

ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S prestará de forma complementaria y con derecho a cobro, asistencia técnica a los productos de su portafolio de conformidad con lo términos aquí señalados:

- El transporte que requiera el producto será de exclusiva responsabilidad del **CONSUMIDOR** que solicite la asistencia técnica por parte de **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S**
- Las partes del producto que sean objeto de asistencia técnica, tendrán la garantía que otorga **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES 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 éste 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 que 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**, la comunicación deberá remitirse además por este medio. En todo caso, serán aplicables las reglas que para el efecto ha dispuesto en 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, manifestando además la fecha probable en que retirara el bien, y asumirá los costos que la custodia implique para el prestador.
- Una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses referidos, 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 reputa 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.
- **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES 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 que en que recibe el bien para la prestación del servicio.

1. ADVERTENCIAS PARA EL ÓPTIMO USO Y RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DE LOS PRODUCTOS.

Sin perjuicio de que cada uno de los productos sean entregados al **CONSUMIDOR** con sus respectivas instrucciones, la presente política expone de manera específica las recomendaciones de uso y cuidado de cada uno de ellos, y es obligación del **CONSUMIDOR** conocer las recomendaciones de uso y cuidado de los productos.

VII.I. RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADO DE COLCHONES

- No ponga el producto sobre el piso directamente; éste debe ser ubicado sobre una cama o base cama:
 - Uniforme y firme para evitar deformaciones

- Limpia, seca y libre de polvo para evitar la proliferación de ácaros, hongos y bacterias
- Sin elementos punzantes o ásperos que puedan dañar la tela del producto
- Use protector de colchón, preferiblemente impermeable, por higiene y protección.
- Rote y/o voltee periódicamente el colchón, esto le permitirá mantener su forma y estado. Se recomienda hacerlo mínimo una vez cada tres meses.
- No exponga el colchón a altas temperaturas, luz solar directa, planchas, secadores, químicos y/o otros agentes dañinos que puedan quemarlo.
- No retire las etiquetas del producto. Estas permiten identificar el producto y datos de su fabricación.
- No doble el colchón. Esta acción provocará daños irreparables en el interior de la unidad.
- No se pare ni salte sobre el colchón. El producto no está diseñado para soportar ese tipo de actividades.
- Para lograr una correcta limpieza del producto, permita que el colchón se ventile y sacuda el polvo por lo menos una vez por semana. Así eliminará ácaros y partículas de polvo acumuladas.
- Evite arrastrar o halar el colchón. La manipulación se debe realizar entre 2 personas asegurando que se cargue y no se arrastre o doble. Tener presente que no se debe sostener exclusivamente de las manijas, porque el uso inadecuado puede hacer que se desprendan y rasguen la tela del colchón.

VII.II. RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADOS DE BASE CAMAS, CABECEROS, MUEBLES TAPIZADOS, PINTADOS Y LAMINADOS

- Ubique el producto sobre una superficie lisa y plana para alargar su vida útil.
- Por regla general, los productos no están diseñados para ser utilizados en espacios exteriores, salvo aquellos que específicamente se indiquen. Por lo tanto, no deben ser expuestos directamente a la luz del sol, altas intensidades de luz artificial, temperaturas extremas, ambientes con humedad ni a condiciones adversas a su correcta conservación.
- No exponga el mueble a planchas, secadores, químicos y/o otros agentes dañinos que puedan quemarlo.
- Evite sentarse en los brazos de los muebles, pues no están diseñados para recibir todo el peso del cuerpo.
- Evite saltar, balancearse o hacer movimientos bruscos sobre los productos con estructuras fijas.
- Evite arrastrar o deslizar los muebles armados para evitar daños o desajustes en las patas y la estructura de los mismos. Lo ideal es poder cargar los muebles para reubicarlos.

- Mantenga alejados objetos punzantes o corto punzantes, así como mascotas, que puedan afectar el tapizado y/o rayar la madera,
- La manipulación de los productos se debe realizar entre 2 personas asegurando que se cargue y no se arrastre o hale.

VII.III. CUIDADOS PARA TAPIZADOS EN TELA

- Limpie el producto con trapo blanco seco.
- Utilice un trapo humedecido con agua para limpiar áreas percutidas o rayadas con tinta, siempre de manera suave y uniforme.
- Sacuda regularmente los cojines (cuando aplique) e intercambie la posición de los mismos frecuentemente (si el mueble lo permite). Esto garantizará un desgaste uniforme de los mismos.

VII.IV. CUIDADOS PARA TAPIZADOS EN CUERO SINTÉTICO:

- Limpie el producto con trapo blanco seco.
- Utilice un trapo humedecido con agua para limpiar áreas percutidas o rayadas con tinta, siempre de manera suave y uniforme. Limpiar con trapo seco en caso de que caiga algún líquido sobre el mueble
- No limpie con aspiradora o cerdas duras. Esto podría causar afectaciones irreparables a la tela.
- Evita que caiga tinta a la tela. Esta puede ser absorbida dejando una mancha permanente irreparable.
- Sacuda regularmente los cojines (cuando aplique) e intercambie la posición de los mismos frecuentemente (si el mueble lo permite). Esto garantizará un desgaste uniforme de los mismos.

VII.V. CUIDADOS PARA MUEBLES DE MADERA Y LAMINADOS

- Limpie con trapo blanco seco.
- En caso de que el producto tenga sellador, humedezca un trapo y frote suavemente. Seque inmediatamente después con un trapo blanco.
- Utilice manteles, porta calientes, individuales, portavasos y otros elementos de protección para evitar daños en el mismo, incluso cuando la superficie del producto esté protegida.

VII.VI. RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADOS DE LENCERÍA

- Juegos de sábanas y Duvets: Lave a máquina, a temperatura media y bajo ninguna circunstancia utilice blanqueador. No utilice secadora. Seque a la sombra. El producto no necesita planchado.
- Cobijas ovejeras: Lave individualmente, a temperatura media, no utilice blanqueador. Puede usar secadora o puede ser secado a la sombra. No requiere plancha.

- Cobijas Pipo: Lave a máquina, a temperatura media, y no utilice blanqueador. Puede usar secadora o puede ser secado a la sombra. No use plancha.
- Colcha Bouti: Lave de manera individual y no utilice blanqueador. No utilice secadora. Seque a la sombra. El planchado no deberá superar los 110°C. No utilice vapor.
- Plumones: Lave de manera individual y no utilice blanqueador. No utilice secadora. Seque a la sombra. No planche. Se recomienda utilizar con un forro duvet.
- Protectores impermeables y protectores acolchados: Lave individualmente y no utilice blanqueador. Seque a la sombra y no use plancha.
- Almohadas Kardaflex, Viscoflex, Viscofoam Cervical, Memory Dream, Green Fill Acolchada y Green Fill Mesh: Se recomienda no lavar y no planchar. Sacuda periódicamente. Deben ser usadas con funda adicional y protector para prolongar el tiempo de vida útil.
- Almohadas Viscofoam cuentan con funda lavable. No utilice blanqueador. No utilice secadora. Lave a temperatura media y no planche. Use con funda adicional y protector para prolongar el tiempo de vida útil.
- Cubrecamas: Lave individualmente y no utilice blanqueador ni secadora. Seque a la sombra. No planche.
- Se recomienda cambiar las sábanas una vez por semana. Esto servirá para eliminar ácaros y polvo.