



Política de Garantías



Descanso de clase mundial, respaldado con *precisión*.



Hemos diseñado con nuestros socios fabricantes, colchones premium para un desempeño superior. Nuestra garantía refleja ese compromiso: clara, justa y enfocada en proteger tanto al cliente como la integridad del producto.

Cobertura

1 ¿Qué cubre?



La garantía cubre *defectos de fabricación y materiales* bajo condiciones normales de uso:

Incluye:

- Hundimientos estructurales visibles mayores a 4 cm (no asociados a adaptación natural del cuerpo)
- Fallas en el sistema interno (resortes sueltos, deformación estructural)
- Defectos en costuras o capitonado
- Problemas de fabricación en los componentes internos

Importante:

La ligera adaptación del colchón al cuerpo (hasta ~3 cm) es normal y esperada, no se considera defecto.

Cobertura

2 Vigencia



10 años de garantía total, según modelo:
Incluye:

Año 1: Cobertura completa (reparación o cambio sin costo)
Años 2-10: Cobertura proporcional (prorrataada)

3 Condiciones



Para asegurar el desempeño del colchón, es indispensable:

- Usar una base firme, rígida y adecuada, con soporte central
- Mantener el colchón en condiciones higiénicas óptimas
- Conservar etiqueta original y comprobante de compra
- Rotar el colchón cada 3 meses (según diseño del modelo)

Cobertura

4 Lo que NO cubre



Higiene

- Presencia de manchas de cualquier tipo (fluidos, líquidos, alimentos, tierra o cualquier otro)
- Olores, humedad o plagas

Uso inadecuado

- Saltar, doblar o forzar el colchón
- Uso en bases incorrectas (malla, tubular, sin soporte o deformadas)
- Daños por objetos punzocortantes, quemaduras o maltrato

Manejo incorrecto

- Daños durante mudanza o transporte inadecuado
- Manipulación en espacios reducidos deformando la estructura

Intervenciones externas

- Reparaciones o modificaciones no autorizadas

Desgaste natural

- Compactación normal por uso
- Preferencias de confort (firmeza, suavidad, altura)

Cobertura

5 *Proceso de garantía*



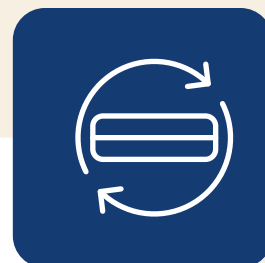
Para hacer válida la garantía:

1. Contactar al distribuidor
2. Presentar:
 - o Comprobante de compra o Evidencia del producto
3. El colchón será inspeccionado por personal autorizado, recabando para ella evidencia fotográfica y audiovisual sobre el defecto señalado.

Nota:

Galerías del Descanso y REST CO se reservan el derecho de no recibir productos en condiciones no higiénicas.

6 *Resolución*



Si se confirma un defecto de fabricación:

- Se reparará el producto, o
 - Se reemplazará por uno igual o equivalente
- (En caso de discontinuación, se ofrecerá el modelo más cercano en especificaciones.)

Cobertura

7

Costos adicionales



El cliente cubrirá costos logísticos (transporte e inspección), según ubicación y canal de compra