

POLITICAS DE GARANTÍA DE PRODUCTO

Identificación del fabricante, importador o distribuidor: Premium Beds S.A., CUIT 30-71749388-1, con domicilio legal en Avenida Cabildo 1139, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Identificación del vendedor: Conforme surge de la factura de compra del producto.

Identificación del producto: Conforme surge de la factura de compra.

Mediante la adquisición de un producto elaborado y/o comercializado por Premium Beds S.A. - con independencia de la marca del producto- (en adelante "Producto Spring Air"), Ud. acepta y se sujeta a los siguientes términos y condiciones de garantía de producto, entendiéndose que el presente forma parte de los documentos de venta del Producto Spring Air:

1. ¿Quién es la empresa que fabrica el colchón que voy a comprar?

Premium Beds S.A. es una empresa que fabrica y comercializa de colchones y sommieres desde su planta industrial, donde produce y entrega productos bajo distintas marcas, que son comercializados por distintos comercios. Los procesos productivos de Premium Beds S.A. tienen estrictos controles de calidad, lo que permite cumplir con las necesidades de descanso de todas las personas.

2. ¿Qué es la garantía de un producto según la normativa aplicable?

La garantía legal de producto se encuadra en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, Ley 24.240. Conforme el artículo 11 de la citada Ley Nacional de Defensa del Consumidor, cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento. Cuando se tratare de bienes nuevos, la garantía legal tendrá vigencia por SEIS (6) meses a partir de la entrega.

Asimismo, resulta aplicable la garantía establecida por el artículo 1051 del Código Civil y Comercial respecto de los vicios redhibitorios, considerándose tales los defectos que hacen a la cosa impropia para su destino por razones estructurales o funcionales, o disminuyen su utilidad a tal extremo que, de haberlos conocido, el adquirente no la habría adquirido, o su contraprestación hubiese sido significativamente menor. El adquirente tiene la carga de denunciar expresamente la existencia del defecto oculto al garante dentro de los sesenta días de haberse manifestado. Si el defecto se manifiesta gradualmente, el plazo se cuenta desde que el adquirente pudo advertirlo. El incumplimiento de esta carga extingue la responsabilidad por defectos ocultos, excepto que el enajenante haya conocido o debido conocer, la existencia de los defectos. La responsabilidad por defectos ocultos caduca cuando transcurren seis meses desde que la recibió o puso en funcionamiento.

3. ¿Cuáles son los términos y condiciones de la garantía de productos Spring Air?

La garantía de los Productos Spring Air adquiridos por consumidores se encuentra sujeta a los siguientes términos y condiciones:

A) Los Productos Spring Air se encuentran amparados por las garantías legales estipuladas en la normativa vigente (la “Garantía Legal”), conforme se describe en el punto B-ii) del presente.

B) Ud. tiene:

(i) 10 días corridos desde la entrega, para arrepentirse de la compra y solicitar una de las 2 opciones siguientes:

(a) La anulación de la operación – en ese caso, se coordinará el retiro a la brevedad posible según la disponibilidad de logística, y una vez reingresado el producto a planta, se realizará el reintegro del importe abonado, con el mismo medio de pago con que se efectuó la compra.

(b) El cambio por un producto de otra medida, para lo cual el cliente deberá abonar la diferencia correspondiente entre ambos.

Pasados los 10 días corridos desde la entrega, y hasta los 6 meses, se podrá cambiar la medida sólo si el producto se encuentra con su embalaje completamente cerrado e intacto.

(ii) Una cobertura de 6 meses de Garantía Legal para los productos nuevos.

4. ¿Qué es lo que cubre esta Garantía Legal?

- Las fallas de fabricación que puedan presentar todos los materiales que constituyen el Producto Spring Air.
- La posibilidad de cambio por preferencia de sensación (dureza, blandura, mullidez, etc.) para lo cual el producto no puede presentar manchas, roturas, o daños ocasionados por incumplimiento de las Reglas Básicas de Uso (ver punto 8). Además, en caso de optar por un cambio de modelo y/o línea de producto, el cliente deberá abonar la diferencia entre el importe abonado y el valor actualizado del nuevo modelo. Luego se coordinará el retiro del producto usado y la entrega del nuevo a la brevedad posible según la disponibilidad de logística.
- En el caso de productos de outlet, ante falla, dado que no hay forma de reemplazar el producto por otro de igual categoría, se coordinará el retiro a la brevedad posible según la disponibilidad de logística, y una vez reingresado el producto a planta, se realizará el reintegro al cliente del importe abonado por éste en la compra, con el mismo medio de pago con que se efectuó la compra.

5. ¿Qué es lo que NO cubre esta Garantía Legal?

- Productos que han sufrido maltrato de parte del usuario. Es decir, que no han recibido los cuidados indicados en las Reglas Básicas de Uso (Ver punto 8).

6. ¿Qué sucede si el producto recibido tiene una falla de fabricación?

- En caso de detectarlo en el momento de la recepción:

Por favor rechace la entrega, firme el motivo del rechazo en el remito, e infórmelo al local donde realizó su compra, para que pueda reorganizarse el envío a la brevedad posible.

- En caso de detectarlo luego de recibido el producto:

Tiene que contactarse con el comercio donde lo adquirió.

Premium Beds S.A. garantiza las prestaciones del Producto Spring Air, pero quien debe realizar las gestiones de recepción y administración del reclamo es el comercio que vendió el producto.

7. ¿Cómo procede Premium Beds S.A. para corroborar la falla?

Premium Beds S.A. puede enviar personal técnico a domicilio o realizar la corroboración de la falla de forma virtual. Para esto, el personal correspondiente (del Depto. de Atención al Cliente, o bien de la empresa o local donde haya realizado su compra) le requerirá:

- Foto de la Factura de compra y del remito de entrega.
- Fotos y/o videos específicos donde se visualice la falla detectada.

Esta información deberá ser enviada por mail, y será analizada.

En caso de comprobarse la falla, se organizará a la brevedad posible el cambio del producto por uno nuevo idéntico al adquirido, o producto equivalente en caso de haberse discontinuado la venta del modelo original.

En caso de compras de conjuntos de productos, únicamente se realizará el cambio del producto fallado. Es decir, que en caso de haber adquirido un juego completo de colchón y sommier, si se hubiera comprobado la existencia de una falla en el colchón, solo se cambiará dicho producto (no así el sommier) y viceversa.

El costo del flete correspondiente correrá por cuenta del fabricante o empresa revendedora, exclusivamente durante los primeros 6 meses de Garantía Legal (Última Modificación art. 11 Ley 24.240).

8. ¿En caso de fallas del Producto Spring Air, se realizan reparaciones?

En caso de fallas, no se realizan reparaciones de los Productos Spring Air. De corresponder, se procede al cambio del producto por otro, conforme lo indicado en el punto 3) D) anterior.

9. ¿Premium Beds S.A. solamente ofrece la Garantía Legal?

No, dado que nuestros productos son confeccionados bajo rigurosas normas de calidad, y que nos obsesiona la satisfacción del cliente, es que ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de acceder a una Extensión de la Garantía Legal.

Vencida la cobertura legal, Premium Beds S.A. brindará una garantía extendida de cobertura técnica de hasta 5 o 10 años (dependiendo del modelo), absorbiendo el plazo de cobertura legal, siempre que el mismo este asociado a un defecto de fabricación, en cuyo caso, se evaluará la acción correctiva que deba realizarse. Las cuestiones subjetivas referidas a sensaciones y/o percepciones no serán atendidas por esta garantía, así como el uso indebido, roturas por elementos punzantes, vertidos de líquidos, inundaciones, manchas, quemaduras o suciedad que evidencien descuidos o mantenimiento inapropiado. Defectos en costuras de zonas decorativas (matelaseado de tapas y/o laterales), marcos de acero doblados, así como problemas derivados de un soporte inadecuado (cama, box, etc), déficit o mala rotación, o de carga irregular de peso, tampoco serán atendidas por esta garantía.

La Extensión de Garantía sólo aplica a los productos nuevos, no de outlet. Para acceder a la garantía extendida del Producto Spring Air que acaba de comprar, debe presentar la Factura de compra o el remito de entrega original

10. PLAZOS Y MERMAS POR PRODUCTO

Con la adquisición de:

Modelos	% de Cobertura (Años)									
	0 a 1	1 a 2	2 a 3	3 a 4	4 a 5	5 a 6	6 a 7	7 a 8	8 a 9	9 a 10
Espuma básico	6 meses									
Pillow (ambos)	6 meses									
Franklin	100%	50%								
Presley	100%	50%								
Dylan	100%	50%								
Turner	100%	50%	25%							
Charles	100%	50%	25%							
Houston	100%	50%	25%							
Classic	100%	80%	60%	40%	20%					
High Rest	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%
Diván	100%	50%	25%							

11. ¿Qué cubre la Garantía Extendida?

La Garantía Extendida cubre únicamente ante rotura del material de la estructura (es decir, rotura de un resorte, o de la placa central de espuma de poliuretano, según sea el material del modelo elegido).

Esta garantía NO cubre:

- El asentamiento que se va produciendo en las mantas internas que conforman el relleno y confort, el cual se inicia ya desde las primeras semanas de uso, y va aumentando paulatinamente con el tiempo. Es normal y lógico que este asentamiento ocurra, y no constituye una falla estructural del producto. Puede suceder tanto en toda la superficie, o bien más frecuentemente, focalizado en los puntos donde el usuario duerme habitualmente. Se considera normal de uso los asentamientos de hasta 2" (5cm) de profundidad. Si se desea disminuir sus efectos, se aconseja rotar el colchón 1 vez por semana los primeros 3 meses, y luego de eso, 1 vez al mes. Esto además favorece la aireación del producto y mejora su vida útil.
- La paulatina pérdida de rigidez del marco perimetral. Es normal y lógico que esta modificación se vaya produciendo con el uso, y no constituye una falla estructural. Si se desea disminuir este efecto, se aconseja no sentarse en el borde del colchón.
- La paulatina modificación en la sensación del producto a medida que transcurre el tiempo. Es normal y lógico que el producto se vaya tornando más mullido con el uso, y esto no constituye una falla estructural, sino que responde al comportamiento natural de los materiales que conforman el colchón.
- Los aglobamientos y/o arrugas de del tapizado. Los mismos responden al normal estiramiento de las telas y mantas que lo conforman, a medida que son sometidas a la presión del uso.
- Los tapizados y costuras solo están cubiertos por la Garantía Legal, no por la Garantía Extendida. O sea, tienen cobertura por falla de fabricación durante los 6 primeros meses únicamente.
- Las patas. Las mismas solo están cubiertas por la Garantía Legal, no por la Garantía Extendida. O sea, tienen cobertura por falla del material durante los 6 primeros meses

únicamente. No se reemplazan desde planta, sino desde el stock disponible en el local donde hizo su compra, contra entrega del producto dañado.

- Productos con manchas en el tapizado. Para evitar que esto suceda, y se invalide la Garantía, se aconseja utilizar siempre un buen protector de colchón, y lavar el mismo con regularidad.
- Productos que hayan sufrido humedad (el colchón presenta manchas por falta de ventilación o humedad del ambiente, por haber sido utilizado con el polietileno de embalaje, por no haber sido rotado según las recomendaciones de la garantía, o por derrame de líquidos).
- Productos que han sufrido maltrato. Es decir, que no han tenido los cuidados indicados en Reglas básicas de Uso (Ver punto 8).
- El costo de envío. Como ya se dijo, el mismo sólo está cubierto en el periodo de Garantía Legal (los primeros 6 meses), no en la Garantía Extendida.

12. ¿Cuáles son las condiciones de validez de la garantía?

Son condiciones indispensables para la validez de la garantía, sea que se trate de la Garantía Legal o de la Garantía Extendida, las siguientes:

- La presentación de la factura de compra del Producto Spring Air la factura de compra y/o el remito de entrega.
- Que el reclamo sea efectuado por el cliente que adquirió el Producto Spring Air, tal como el mismo se encuentra identificado en la respectiva factura de compra.
- Que el cliente haya cumplido en su totalidad con las reglas básicas de instalación, uso y mantenimiento de los Productos Spring Air, tal como se encuentran detallados en el punto 8.

13. ¿Cómo procedo para aplicar la Garantía Extendida?

- Contáctese con el local donde realizó su compra. La gestión del reclamo debe iniciarse desde allí.
- La Garantía Extendida solo será válida presentando el comprobante de garantía correspondiente (factura o remito original). La falta de dicho elemento, invalida la garantía en su totalidad.
- La Garantía Extendida solo es aplicable al comprador original del producto, no es transferible, ni prorrogable.
- En caso de tener que hacer uso de la misma, es importante que el reclamo se efectúe a nombre del titular de la compra, para poder identificar claramente el caso.

14. IMPORTANTE:

- La tolerancia de medidas para todos los colchones y/o sommier, es de +/- 2 cm para largo y ancho y +/- 1 cm en el espesor, en base a las medidas que se obtienen de la intersección entre 2 varas rectas apoyadas una sobre el colchón y otra sobre el lateral. Cualquier diferencia entre la medida nominal de lista y la obtenida de la medición, que sea igual o menor a la mencionada, se considera correcta. O sea, no es falla, y, por lo tanto, no es pasible de cambio.
- La tolerancia en la densidad de las espumas de poliuretano es de +/- 5%

15. ¿Cuáles son las Reglas Básicas de instalación, uso y mantenimiento de mi colchón y/o sommier?

- Una vez verificado que el producto coincida con lo adquirido y no presente fallas visibles, retire el polietileno del embalaje y apoye el colchón sobre la base o cama en que lo va a utilizar.
- En caso de haber adquirido también el sommier, arme la base simplemente roscando las patas en los orificios correspondientes, y luego apoye el colchón encima.
- Es normal que el producto presente olor a nuevo al retirarle el embalaje, el cual desaparecerá por sí solo después de algunos días. Mantenga la habitación ventilada para acelerar ese proceso.
- El producto no se puede doblar. Téngalo en cuenta al elegir la medida que va a adquirir, considerando los espacios de acceso al dormitorio (ancho de puertas, escaleras y pasillos).
- Al ser el colchón nuevo, es probable que al principio lo note más duro de lo correspondiente. Es recomendable esperar de cuatro a cinco semanas para adaptarse al nuevo soporte.
- Rote su colchón cada semana durante los primeros tres meses, así logrará que las mantas de acolchados se asienten en forma pareja, y favorecerá su aireación. Después de ese periodo, rótelo al menos una vez al mes.
- Si el colchón pertenece al sistema One Side (una sola cara de uso), bastará con que las rotaciones sean de cabecera a piecera. No debe rotarse de una a otra cara.
- Si el colchón posee dos caras de uso, las rotaciones deben hacerse tanto de cabecera a piecera como de una a otra cara.
- La rotación del colchón debe hacerse siempre entre dos personas. No realice esfuerzos innecesarios sin ayuda.
 - Si el modelo adquirido posee agarraderas, tenga en cuenta que la finalidad de las mismas es ayudarse en el movimiento, pero el colchón nunca debe ser sostenido o transportado sólo por las mismas, siempre debe ser tomado desde la parte inferior.
 - Los colchones no deben ser guardados en forma vertical (ej contra una pared).
- Deben mantenerse apoyados horizontalmente en su base correspondiente, y ser trasladados entre dos personas con cuidado. Esto evita daños en su estructura interna.
- Tener en cuenta que una mala base o sommier, puede dañar o perjudicar al colchón.
- Se considera una buena base: el sommier nuevo adquirido junto con el colchón, un sommier europeo (es decir, con estructura rígida de madera) en perfecto estado, o una cama con su elástico de madera o metal en perfecto estado.
- El colchón nuevo no puede apoyarse en forma permanente en el piso o en una superficie ciega (ej. tabla de madera sin aberturas), debe mantenerse al menos a 15 cm del suelo y la superficie de apoyo debe permitir el paso del aire, para evitar condensaciones de humedad en el colchón.
- El colchón no puede apoyarse en una base de menor tamaño, la base debe ser adecuada al mismo.
- Es importante que el producto sea utilizado siempre con un protector de colchón, y que el mismo sea lavado con regularidad. De esta manera, se preservan los procesos especiales que poseen las telas de su tapizado, además de evitar que la humedad y las manchas lo perjudiquen.

- Las manchas en el tapizado invalidan la Garantía.
- NO utilice objetos cortantes o punzantes sobre el producto. Las roturas y cortes en el tapizado invalidan la Garantía.
- NO fume en la cama, ni acerque llama (ej vela, encendedor, fosforo) a la misma. El producto no es ignifugo.
- No utilice el colchón como superficie de planchado. Tampoco utilice almohadillas de calor ni mantas eléctricas. El calor perjudica las mantas internas y disminuye su vida útil.
- No permita que nadie salte ni se ponga de pie sobre el colchón. Está diseñado para soportar el peso del cuerpo acostado, los esfuerzos puntuales lo dañan. Evite sentarse en el borde.
- No permita que el colchón se moje. En caso de que se derrame líquido sobre el mismo, retire rápidamente las sabanas y el protector de colchón para evitar que la humedad penetre en las mantas internas.
- No se puede lavar el colchón, ni aplicarle paños húmedos.
- La habitación donde se ubique el colchón debe estar completamente seca y adecuadamente ventilada. La humedad en pisos o muros, o bien la excesiva humedad ambiente por escasa ventilación, deterioran al producto.

Premium Beds SA se reserva el derecho de modificar total o parcialmente el contenido de sus políticas de garantía en el futuro.