

# Instructivo de entrega

## Colchones Eldorado

**Código:** IN-SC-01

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 2021-08-15

COLCHONES  
**ELDORADO**<sup>®</sup>

# 1. DURANTE LA COMPRA



## 1.1 MEDIDA DEL PRODUCTO

- Verifique y asegure que las medidas de su colchón se ajusten al tamaño de la cama o base cama.
- Recuerde, si el producto se fabrica de acuerdo con las medidas especificadas por el CLIENTE (personalizado / medidas especiales), no tendrá la opción de cambio, devolución o retracto sobre la compra. (Ley 1480 de 2011 ART. 47 - lit 3).
- Para asegurar el ingreso del producto en especial medidas Queen y King, tenga en cuenta las restricciones de espacios como: escaleras, ascensor, marcos de puertas, marcos de ventanas, entre otras variables que puedan afectar estas actividades.
- Confirme que el tamaño del producto elegido permite el fácil acceso y una correcta manipulación durante el ingreso del producto a la vivienda.
- Tener en cuenta que **algunas referencias** de colchones de medida 1,60m en adelante cuentan con un sistema que facilita un doblez de un ángulo hasta de sesenta grados (60°), con el fin de permitir el ingreso a espacios reducidos. **Por favor confirmar con el Asesor Comercial si esta condición aplica para su producto.**



## 1.2 FECHA Y DIRECCIÓN DE ENTREGA

- La fecha de entrega del producto se establecerá en el momento de realización de la orden pedido, de acuerdo con la política de despachos vigente.
- **COLCHONES ELDORADO** no se compromete a entregar en un horario determinado, sino en el transcurso del día, de la fecha definida para la entrega.
- En caso de que el CLIENTE necesite el (los) producto(s) en una fecha y hora específica, así deberá acordarlo con el vendedor mediante la orden de pedido. Para el efecto, el CLIENTE deberá pagar el costo

acordado del transporte y el (los) producto(s) se entregarán en la fecha y hora solicitada.

**COLCHONES ELDORADO** entregará en una única ocasión sin ningún costo, en la dirección determinada por el **CLIENTE**, la información requerida incluye: si se trata de casa o apartamento, barrio, zona, conjunto, edificio y/o bloque, así como aquellas descripciones que el **CLIENTE** estime necesarias para ubicar el sitio de despacho.

En caso de que la entrega del producto sea en un conjunto residencial, el **CLIENTE** deberá especificar el horario permitido para el ingreso del personal logístico y así mismo confirmar si existe algún tipo de restricción para el ingreso del producto.

**El cliente debe dejar constancia en la orden de pedido de cualquier restricción que pueda impactar la entrega efectiva del producto.**

**EL CLIENTE** debe suministrar los números fijos y celulares con el fin de coordinar su entrega.

Las entregas que se soliciten fuera de la ciudad donde realizó la compra, tienen un costo adicional que deberá asumir el **CLIENTE**. Dicho valor se someterá, en cada caso particular, al costo del flete definido en la política vigente.

Si el **CLIENTE** no estará presente en el momento de la entrega, debe firmar en la orden de pedido una autorización, y describir los datos correspondientes para el recibo por parte de un tercero.



## 1.3 SEGUNDO ENVÍO

Los gastos de un segundo envío correrán por cuenta del **CLIENTE** en los siguientes casos:

- A.** Producto no recibido en la fecha pactada o por ausencia de quien recibe, es decir, por no encontrarse nadie en el domicilio, no dejar autorización para el recibo del producto y/o desconocimiento en la entrega del producto.
- B.** Dirección incompleta o mal suministrada.
- C.** Cambio de medida del producto comprado.
- D.** Cambio de referencia.
- E.** Producto que por su medida no ingrese en la vivienda.

## 2. ESTADO DEL PEDIDO Y CONFIRMACIÓN DE SU ENTREGA



### 2.1 EL MISMO DÍA DE LA ENTREGA

Para conocer el día de la entrega si el pedido se encuentra en ruta, consultar en el siguiente Código QR, ingresando el número documento del titular de la compra y dar clic en el botón BUSCAR:





### 2.2 Días previos A LA ENTREGA

Si el pedido no se encuentra en ruta, para realizar una solicitud sobre el estado del pedido, debe registrar los datos de compra en el siguiente formulario (Scanear QR), uno de nuestros agentes de atención se pondrá en contacto para brindar información del estado de su compra.



Líneas Telefónicas – Estado de mi pedido:

-  PBX 60 + 1 + 4114211 Opción 2
-  [entregasefectivas@colchoneseldorado.com](mailto:entregasefectivas@colchoneseldorado.com)

Horarios de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

**COLCHONES ELDORADO** anticipadamente se comunicará con el **CLIENTE** para confirmar la fecha de entrega del pedido, además el día de la entrega el Transportador tendrá contacto con el **CLIENTE** aproximadamente una hora antes de llegar al domicilio.

## 3. LA RECEPCIÓN DEL PEDIDO



### 3.1 ENTREGA CON INSTALACIÓN

**Colchones Eldorado** realiza entrega del producto debidamente instalado (excepto base camas armables) en Bogotá, Medellín, Cali, Tunja, Bucaramanga y Barranquilla, en las demás ciudades el pedido se entrega sin instalación.

Si durante la contingencia de COVID-19 se reporta algún contagio en el domicilio del cliente, **COLCHONES ELDORADO** realizará la entrega del pedido en la puerta de la vivienda.



### 3.2 PREPARACIÓN DE LA ZONA DE INSTALACIÓN

Retire con anticipación todo tipo de objetos como lámparas, televisores, cuadros, mesas, etc. que puedan obstaculizar o impedir el libre tránsito del colchón y del personal de **COLCHONES ELDORADO**, en el momento de la entrega e instalación del producto.

**COLCHONES ELDORADO** recomienda que el **CLIENTE** defina con anticipación qué uso le dará a su antiguo colchón. **COLCHONES ELDORADO** recomienda la destrucción del producto, debido a que este puede contener hongos y bacterias que causan enfermedades. Realice la solicitud de destrucción comunicándose o dirigiéndose a los operadores de aseo autorizados de la ciudad, para que acudan a recoger e incinerar el producto.

La cama o base de cama donde se instalará el producto debe estar también libre de cualquier objeto que pueda obstaculizar la debida instalación del producto. Es necesario instalar el colchón sobre una superficie plana y uniforme, de lo contrario el producto sufrirá deformidad y no tendrá el rendimiento adecuado.

Es requisito instalar el colchón retirando el plástico del empaque para asegurar su ventilación y transpiración.

Los colaboradores de **COLCHONES ELDORADO** no están autorizados para manipular y retirar los objetos del lugar de entrega e instalación y, en consecuencia, **COLCHONES ELDORADO** no se hará responsable de los daños que los colaboradores puedan causar frente a solicitudes del **CLIENTE** para ese efecto.



### 3.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS

**EL CLIENTE** siempre debe verificar el estado del producto, una vez, instalado y revisado, sin que el **CLIENTE** acuse algún tipo de anomalía o desperfecto en el bien, se tendrá por **entregado en buen estado y a satisfacción**. (Código de comercio colombiano ART 939).

Si el producto no se encuentra en perfecto estado no lo reciba y notifique de inmediato a su Asesor Comercial.

Si llega a faltarle algún producto de su pedido, por favor deje evidencia en la remisión de entrega y contacte de inmediato a su Asesor Comercial.

Todos los pedidos son entregados con Remisión de venta, posterior a la entrega el cliente recibirá la factura electrónica en el correo registrado en la orden de pedido.



Estimado Cliente, no olvide rotar el colchón de acuerdo a las instrucciones de la póliza de garantía; los productos nuevos tienen un olor característico que desaparece en un periodo aproximado de 15 días, no se preocupe por ello.

He leído y acepto los términos y condiciones estipulados en este instructivo de entrega.

Nombre:

Nro. Identificación:

Firma:

Lugar de compra:

Online

Salas

Espacio exclusivo para el diligenciamiento por parte de  
COLCHONES ELDORADO

Nro. Pedido de venta:

Nombre del cliente:

Fecha de compra:

Nombre del asesor comercial:

# COLCHONES ELDORADO®

Av. Cl. 17 (Ant. Cl.13) N° 80A - 70 Bogotá



colchoneseldorado | [www.colchoneseldorado.com](http://www.colchoneseldorado.com)