

instructivo de entrega

Vigente desde 1/09/2023

Colchones
Royal Flex[®]

1.1 MEDIDA

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 doblar 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 ROYAL FLEX** 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 ROYAL FLEX 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 **ENVIO**



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

COLCHONES ROYAL FLEX 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 unahora antes de llegar al domicilio.

2.0 MEDESTADO Y RASTREO PRODUCTO



● Para conocer el **ESTADO DE TU PEDIDO**, consultar en el siguiente Código QR el módulo **RASTREA TU PEDIDO**:



¿Tienes dudas o inquietudes con la información de tu pedido?
Déjanos tus comentarios y en breve te responderemos:

Lineas Telefonicas.



313 350 3879
320 587 0259
315 354 0865

**Horarios de Atención: Lunes a sabado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y
Sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.**

3. LA RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

3.0 ENTREGA

CON INSTALACIÓN



- **COLCHONES ROYAL FLEX** realiza entrega del producto debidamente instalado en Pereira, Manizales, Cali e Ibagué en las demás ciudades el pedido se entrega sin instalación.

3.1 PREPARACIÓN

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 ROYAL FLEX**, en el momento de la entrega e instalación del producto.
- **COLCHONES ROYAL FLEX** recomienda que el CLIENTE defina con anticipación qué uso le dará a su antiguo colchón.
- **COLCHONES ROYAL FLEX** recomienda la destrucción del producto, debido a que este puede contener hongos y bacterias que causan enfermedades.
- 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 debera retirar el plástico del colchón retirando a asegurar su ventilación y transpiración. Los colaboradores de **COLCHONES ROYAL FLEX** no están autorizados a retirar el plástico del colchón y cama base por razones de higiene ni manipular y retirar los objetos del lugar de entrega e instalación y, en consecuencia, **COLCHONES ROYAL FLEX** 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 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

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



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.