

Condiciones y estipulaciones de la venta para comercio electrónico

Las siguientes condiciones y estipulaciones de la venta aplican únicamente al comercio electrónico a través del sitio ashley.cr

T1. Uso de los productos

Todos los productos mostrados en este sitio son únicamente para uso residencial (uso normal en el hogar). Ninguno de estos productos fue diseñado y fabricado para usos de alquiler, empresariales, comerciales o institucionales, como por ejemplo hoteles, hospedaje temporal de viajeros y alquiler de mobiliario.

T2. Características de los productos

La mercadería exhibida en nuestras tiendas físicas representa el encaje, medida, acabado, terminación, hechura y calidad de la mercadería que el comprador va a recibir. Materiales como cuero, piedra, vidrio y productos de madera están definidos por marcas distintivas y características naturales que no son imperfecciones. Estas características naturales le agregan belleza y no comprometen la funcionalidad, durabilidad y longevidad de las piezas. Es responsabilidad del consumidor dar el mantenimiento, limpieza y cuidado adecuado a los productos que adquiera.

Las fotografías, catálogos e imágenes que se utilizan para promocionar, identificar y de cualquier forma mercadear los artículos en venta, lo son para efectos publicitarios y por este motivo esas representaciones pueden presentar diferencia de coloración, tonalidad, brillo o apariencia en general. Es responsabilidad del consumidor corroborar las características físicas de los productos ante de formalizar la compraventa.

T3. Maderas incorporadas en nuestros productos

La mayoría de nuestros muebles están fabricados con maderas procesadas, también conocidas como maderas industriales o maderas de ingeniería. Algunos ejemplos de maderas procesadas son: tableros aglomerados, tableros de partículas de densidad media (MDF), tableros de fibra orientada (OSD) y tableros contrachapados (Plywood). A menos que la descripción del producto indique específicamente madera sólida, se entiende que la mayoría de los componentes de madera del producto fueron fabricados con maderas procesadas.

Nuestros muebles cumplen con los requisitos fitosanitarios al momento de su entrega. Ningún mueble ni accesorio con componentes de madera está curado contra la polilla.

Algunos muebles de carpintería también incorporan partes de resina moldeada.

T4. Acabados y terminaciones de los productos de carpintería

Nuestros muebles de carpintería pueden estar terminados en diferentes materiales, como por ejemplo pintura, papel laminado, melamina, chapa de madera y otros. Por favor revise muy bien el acabado del producto que desea adquirir. No suponga un terminado basado únicamente en lo que percibe en la fotografía.

T5. Bombillos

Las lámparas y vitrinas no incluyen los bombillos.

T6. Precios de los productos

Los precios de los productos son exclusivamente para compras en ashley.cr, están sujetos a cambios sin previo aviso, son válidos únicamente durante el tiempo que estén publicados, incluyen el impuesto al valor agregado y no incluyen los gastos de envío y ensamble, los cuales pueden variar según la zona geográfica (cantón-distrito) a la que se solicite enviarlos.

En los casos que el precio esté especificado en otra moneda, la facturación se hace en colones al tipo de cambio de venta del Banco Central de Costa Rica del día de la transacción.

El precio de los productos no incluye el servicio de almacenamiento. Si la mercadería no ha sido retirada después de 6 meses de la fecha de factura, se cobrará un recargo del 10% mensual del valor de la mercadería por concepto de almacenaje. Si al término de un año la mercadería no ha sido retirada, se considerará que ha quedado en abandono y la empresa dispondrá del producto para cubrir los costos administrativos y de almacenaje.

T7. Moneda

Los precios de los productos y servicios se muestran en dólares de Estados Unidos (USD\$).

Si usted utiliza el carrito de compras, los cargos a las tarjetas de crédito y débito se harán en dólares de Estados Unidos (USD\$).

Si usted desea que el cargo se haga en colones, suspenda el proceso en el carrito de compras, matricule los productos que desea adquirir en una lista de deseos y escríbanos a info@homestorecr.com. Con gusto le enviaremos un enlace seguro Compra Click del BAC Credomatic para que usted pueda realizar el pago en colones.

T8. Financiamiento a plazo 0% interés con las tarjetas de crédito

En este momento la opción de financiamiento a plazo 0% interés no está disponible desde el carrito de compras.

Si usted es tarjetahabiente del BAC Credomatic y desea optar por la opción de Tasa 0 a 24 cuotas, suspenda el proceso en el carrito de compras, matricule los productos que desea adquirir en una lista de deseos y escríbanos a info@homestorecr.com y con gusto le enviaremos un enlace seguro Compra Click del BAC Credomatic para que usted pueda realizar el pago. Por favor indique la moneda que desea utilizar (dólares o colones).

T9. Pedidos

El sitio web puede recibir pedidos de cualquier parte del mundo, pero solo se podrán hacer entregas en Costa Rica.

T10. Medios de pago

En caso de que el pago de los productos sea efectuado mediante cheque, transferencia electrónica de fondos, depósitos bancarios y/o valores, la validez de la compraventa queda condicionada al pago efectivo o la definitiva acreditación de fondos por parte del banco emisor o, en su caso, en el banco receptor de los recursos, sea nacional o extranjero. Lo anterior aplicará conforme los plazos habituales para esa acreditación. Debido a lo anterior, nos reservamos el derecho de postergar la entrega de los artículos vendidos hasta que se hubiese constatado en forma indubitable la acreditación de fondos. De igual forma, en caso de que la venta se hubiese formalizado mediante tarjeta de crédito o débito, nos reservamos el derecho de retener la entrega de los productos en caso de que conste reclamo, impugnación o reclamo a la aplicación de la transacción de crédito.

T11. Disponibilidad de los productos

Los productos pueden mostrar cuatro estados al ser desplegados en la página: disponible, en tránsito, orden especial y sin marcar. El estado **disponible** denota que el producto se encuentra en físico disponible en nuestro centro de distribución y se puede coordinar su entrega en los siguientes siete días hábiles. El estado **en tránsito** indica que el producto ya fue embarcado y se encuentra de camino para ser recibido por nuestro centro de distribución en los siguientes 75 días naturales. El estado **orden especial** indica que el producto se puede ordenar por pedido especial, para entregar aproximadamente en 120 días. Si el producto está sin marcar, considere que su estado es orden especial.

El producto deberá estar cancelado en su totalidad para programar el despacho.

Desde las tiendas físicas no se entregan muebles ni colchones. Estos productos se entregan y despachan desde nuestro centro de distribución, ubicado en avenida 26, Distrito Hospital (al sureste del Parque Metropolitano La Sabana).

T12. Fechas de entrega

Las fechas de entrega son estimadas. La empresa hará su mejor esfuerzo por adherirse a las fechas de entrega programadas. Sin embargo, por condiciones fuera de su control, pueden darse atrasos en la entrega del producto.

La empresa no será responsable por demoras a causas fuera de su control, tales como guerras, bloqueos, motines o alborotos populares, retrasos en la fabricación, retrasos de embarques, desastres naturales, en cuyo caso la fecha de entrega se pospondrá en el plazo correspondiente.

En el eventual caso que al momento del alisto el producto tenga alguna incidencia o no esté disponible en la fecha solicitada, la subsanación del problema se limita a (a) aceptar el producto en su condición (b) esperar que el producto vuelva a ingresar, o (c) aplicar una nota de crédito para utilizar en la compra de otro producto, o devolución del dinero por el mismo medio de pago utilizado en la compra. Las devoluciones de dinero de pago en efectivo se hacen únicamente mediante cheque o transferencia bancaria. Las devoluciones de dinero por reversión del cobro a las tarjetas de crédito y débito pueden tener una demora de varios días, dependiendo de las políticas del emisor de la tarjeta.

T13. Orden especial

Una orden especial es un pedido de un producto que no está disponible en nuestro centro de distribución, que no está en tránsito, ni tampoco ordenado y que un cliente solicita importar por orden especial para su disfrute. Las ordenes especiales se consideran pedidos en firme y no se acepta la anulación de su venta.

T14. Anulación de la venta antes del despacho

La anulación de la compra dentro de las 48 horas previas a su despacho permite al cliente un reembolso del 100% del precio de compra, debiendo informar por escrito a <info@homestorecr.com>. Se excluye expresamente de esta posibilidad de anulación, (a) las compras realizadas por orden especial (importación directa) (b) las compras que tengan más de dos meses de haber sido facturadas. El precio de compra será reembolsado con reversa en el medio de pago de compra. Esta reversa puede tener una demora de varios días hábiles según el medio de pago.

T15. Política de devolución

Todas las ventas son definitivas y no se aceptan devoluciones una vez que el cliente ha firmado el recibido conforme en el documento de remisión.

Para asegurarse de que todos los productos que compra sean de su agrado y apropiados para usted y su hogar, por favor siga los siguientes consejos:

Verifique medidas y dimensiones tanto del producto como del recinto donde pretende ubicarlo, esquemas de armado, y dimensiones de puertas, ascensores y escaleras para

asegurarse que el producto es el adecuado para usted. Consulte por materiales y terminaciones, alternativas de color y otros para que al momento de recibir su producto esté totalmente satisfecho con su compra.

Asegúrese de que verificó que el tamaño de los artículos comprados sea compatible con las dimensiones del espacio donde ubicará los productos.

Asegúrese de que verificó las medidas mínimas de los accesos por donde deberán ingresar los artículos. Verifique que las dimensiones internas del inmueble permiten los giros requeridos para la ubicación final de los productos. En el caso de colchones tamaño King, tome en cuenta que las medidas aproximadas son 197 x 203 cm (con una tolerancia de +/- 3 cm) y que estos productos no se pueden doblar. Cuando se trate de edificaciones de más de una planta, asegúrese que los productos podrán ser introducidos, movilizados y transportados por elevadores y/o escaleras.

Asegúrese de que comprendió todas las características del producto que está adquiriendo, tales como funcionalidad, beneficio de sus componentes, terminaciones, color, acabado, cuidado y limpieza y otras especificaciones técnicas.

Si tiene dudas en cualquiera de estos puntos, no dude en comunicarse con nosotros vía correo electrónico a info@homestorecr.com

T16. Rechazo de productos defectuosos

Una vez recibidos los productos y firmado el recibido conforme en el documento de remisión, no se permitirán cambios ni devolución de su compra. Dado esto, es de vital importancia que usted inspeccione en detalle sus artículos al momento de recibir la entrega y posterior ensamble.

Si usted solicita que sus productos sean entregados a una empresa de transporte a su elección, estos se entenderán recibidos conforme y en perfecto estado desde el momento de que dicha empresa firma el recibido conforme en el documento de remisión.

T17. Entrega de producto en la caja y sin ensamblar

En caso de que el comprador solicite que el producto le sea entregado en la caja y sin ensamblar, el comprador deberá revisar en el momento de la entrega que cada caja contenga el manual de instrucciones de ensamble, que ninguna de las piezas esté defectuosa y que no existan faltantes. Una vez que el producto ha sido entregado, el comprador asume toda responsabilidad por los daños que puedan surgir por un mal ensamble y libera de toda responsabilidad a la empresa. La responsabilidad sobre el correcto ensamble recae sobre el comprador. La garantía contra defectos de fábrica del producto no cubre las incidencias que sean atribuibles a un ensamble deficiente.

T18. Documento de remisión

La prueba documental que deja constancia de la entrega y recepción de la mercadería, por medio de la firma del receptor, es el **documento de remisión**.

Por la cara frontal del documento de remisión se especifica, entre otros, el nombre de cliente, el código de los productos, la descripción, la cantidad solicitada, la cantidad entregada y la unidad de medida. Por el reverso se solicita llenar el nombre de la persona que recibe, su número de identificación y su firma en el espacio recibido conforme.

Los productos entregados deberán siempre ser revisados por el cliente o por una persona mayor de 18 años una vez recibidos, debiendo firmar el documento de remisión en el campo recibido conforme. La firma de quien reciba en el campo recibido conforme en el documento de remisión implica su total conformidad de la recepción, inspección, ensamble y condiciones de la mercadería recibida.

T19. Ubicación del centro de distribución

El centro de distribución se encuentra ubicado en avenida 26, Distrito Hospital (al sureste del Parque Metropolitano La Sabana). Para coordinar una cita puede escribir a cliente.retira@homestorecr.com o llamar al 4055-1526. El horario de atención telefónica es de lunes a sábado de 7:00 AM a 4:00 PM. Las citas para retirar mercadería se otorgan de 8:00 AM a 3:30 PM

T20. Retiro de mercadería desde el centro de distribución

Solamente se atiende con cita.

La empresa vendedora no es responsable y no reconocerá indemnización alguna por los costos que incurra el comprador por no coordinar el retiro con anticipación.

Si la factura está a nombre de una persona física y quién se apersona es el titular de la factura, debe presentar copia de la factura y documentos de identificación. Si la factura está a nombre de una persona jurídica o quien se apersona es un tercero, debe presentar copia de la factura, autorización del titular o representante legal y documentos de identificación. La autorización se puede hacer desde el mismo correo electrónico a donde se envió la factura electrónica o desde un correo o número de teléfono que esté registrado en el archivo del cliente en nuestro sistema de cómputo.

Se recomienda el uso de transporte adecuado. El uso de transporte inadecuado podría dañar la mercadería e invalidar su garantía. El medio de transporte debe ser cerrado y proteger el producto de la intemperie. Debe ser lo suficientemente grande para que todo el producto entre holgadamente y en la posición recomendada por el fabricante. El ensamble incorrecto podría dañar el producto e invalidar su garantía.

Quién retira debe aportar los implementos necesarios para la sujeción y protección del producto. La mercadería se entrega en el andén de carga. Quien retira la mercadería es responsable por cargar y sujetar la mercadería correctamente. Sugerimos que quién retira, abra las cajas y el material de embalaje e inspeccione minuciosamente el producto antes de cargarlo. La firma de quién retira en el espacio recibido conforme en el documento de remisión, es el acuse de recibo de que todo fue inspeccionado y recibido de conformidad. La empresa no será responsable por daños a la mercadería después que esta ha abandonado sus instalaciones.

Nuestros productos no están embalados para ser transportados con carga consolidada ni servicios de encomienda. Deben ser movilizados por empresas especializadas en el transporte de muebles de uso residencial. No recomendamos el uso de servicios de encomienda o similares. En caso de que el comprador utilice estos servicios, los representantes del servicio deben revisar el producto antes de cargarlo. Una vez entregado el producto, la empresa vendedora es liberada de toda responsabilidad con respecto a la condición o daños en que llegue el producto al destino del comprador.

T21. Servicio de entrega a domicilio

Los costos del envío y ensamble corren por cuenta del comprador.

El servicio de entrega es ejecutado por transportistas autorizados independientes. Este servicio se puede cancelar con anticipación desde el carrito de compras (para los cantones-districtos definidos) o cancelar en efectivo al equipo de entrega, al momento de la prestación del servicio.

La tarifa del servicio de entrega que despliega el carrito de compras (para los cantones-districtos definidos) es la tarifa básica y no incluye cargos adicionales.

La tarifa básica incluye el armado y montaje del mobiliario y la remoción de todo el material de embalaje. La tarifa básica solamente incluye entregas en el primer piso, sin restricciones físicas de ingreso, movilización y giro. Además, requiere que las vías de acceso y el aposento final se encuentren despejados. La tarifa básica no incluye la remoción o reacomodo de bienes en posesión del comprador, el montaje de artefactos electrónicos, ni la instalación y colgado de ninguna mercadería en las paredes, techos y elementos estructurales. La tarifa básica tampoco incluye subir el mobiliario por escaleras o utilizando cuerdas en edificios que no cuentan con un elevador de carga, o donde el elevador de carga es muy pequeño, está fuera de servicio o tiene restricciones horarias. Tampoco incluye movilizar el mobiliario una distancia mayor de 15 metros cuando el camión de entrega no se puede estacionar una distancia razonablemente cercana al acceso principal. Cualquier otro servicio relacionado con el servicio de envío no está incluido en la tarifa básica y se cobra por separado.

Por favor comunique a los enrutadores con al menos dos días hábiles antes de la fecha de entrega deseada, cualquiera de las siguientes situaciones: (a) Si el lugar de destino tiene restricciones horarias, reglamentarias o físicas de cualquier tipo. (b) Si la fecha

de despacho requiere ser modificada. (c) Si la dirección de despacho o números de contacto o correo electrónico cambian. (d) Si desea reprogramar una fecha previamente acordada.

El servicio de despacho y ensamble debe ser usado al mismo tiempo, es decir, si recibe el producto y no quiere que sea ensamblado en el momento se entiende que recibió el producto conforme. Es posible solicitar posteriormente el servicio de ensamble, pero tiene un costo adicional.

En preparación para la entrega y para prevenir daños, asegúrese que las áreas donde le gustaría colocar sus muebles estén libres y despejadas de mobiliario existente y de cualquier otro artículo que pudiese obstruir el paso del equipo de instalación. Por la seguridad de sus niños y mascotas, así como del equipo de entrega, por favor mantenga a los niños y mascotas en un lugar seguro y alejados de cualquier situación de riesgo.

El equipo de entrega se limitará a movilizar las mercaderías dentro del lugar de destino limitándose al uso de marcos y puertas, pero no utilizará ventanas, balcones, techos, cuerdas ni otros que expongan a riesgo al transportista o al producto. La empresa, ni el transportista, serán responsables por trabajos que requieran experiencia o conocimiento a nivel constructivo para poder ingresar los productos al lugar de destino.

Al momento de la entrega, una persona mayor de edad debe estar presente para aceptar la entrega y firmar el recibido conforme. La firma de quién recibe en el espacio recibido conforme en el documento de remisión, es el acuse de recibo de que todo fue inspeccionado y recibido de conformidad.

En caso de que se ejecute el despacho y no se pueda concretar el servicio por razones atribuibles al cliente, como por ejemplo que el producto no cabe por los accesos, sin moradores o hay alguien no apto para recibir (menor de edad), la empresa se contactará para reprogramar la entrega. Este nuevo servicio se cobrará por aparte.

T22. Cobertura para entrega

Dentro del carrito de compras, es posible seleccionar el servicio de entrega y ensamble en algunas zonas del Área Metropolitana. Otros destinos deben ser cotizados caso por caso. Por favor contacte inmediatamente a nuestros enrutadores para solicitar una cotización del costo del servicio al destino solicitado.

Para programar su despacho, nuestros enrutadores se comunicarán con usted por medio telefónico, mensaje de texto o correo electrónico.

T23. Números de contacto del servicio de entrega a domicilio

Se puede comunicar con nuestros enrutadores por los siguientes medios: (a) entregas **sector oeste** del Área Metropolitana, teléfono 4055-1527, correo electrónico,

rutas.oeste.cedis@homestorecr.com (b) entregas **sector este** del Área Metropolitana, teléfono 4055-1524, correo electrónico, rutas.cedis.este@homestorecr.com. También puede escribirnos un mensaje de texto al WhatsApp 2222-5518

Horario de entregas a domicilio

De lunes a sábado de 10:00 AM a 7:00 PM. El día y la hora se fijan de común acuerdo con el cliente dentro del horario establecido.

Garantía contra defectos de fabricación (muebles y accesorios)

G1. Emisor

Esta garantía es emitida por Ashley Furniture Homestore Costa Rica, Barrio Corazón de Jesús, Avenida 26, Distrito Hospital 10103.

G2. Alcance

Esta garantía cubre los muebles y accesorios que han sido adquiridos a través del sitio <www.ashley.cr> o en las tiendas físicas Ashley Furniture Homestore de Costa Rica y es válida únicamente en Costa Rica.

G3. Plazo

G3.1. Muebles (mesas de comedor, mesas de sala, camas, cómodas, escritorios, armarios, vitrinas, aparadores, centros de entretenimiento): el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.2. Muebles tapizados

G3.2.1. Estructura de los muebles tapizados: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.2.2. Relleno de los cojines: el plazo de garantía es de un (1) año

G3.2.3. Descosimiento de costuras, deshilachado de las telas de tapicería: el plazo de garantía es de (1) año.

G3.2.4. Cuero: el plazo de garantía de (1) año.

G3.3. Mecanismo de sillón reclinable: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.4. Mecanismo de sofá cama: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.5. Colchón de sofá cama: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.6. Protectores impermeables de colchón: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.7. Sillas y bancos con un precio de venta unitario facturado superior a sesenta mil colones (¢60,000.00) IVA incluido: el plazo de garantía es de un (1) año.

G3.8. Sofá futones: el plazo de de garantía es de seis (6) meses.

G3.9. Sillas y bancos con un precio de venta unitario facturado inferior a sesenta mil colones (¢60,000.00) IVA incluido: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.10. Sillas de estudio: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.11. Sobres de mármol, sobres de granito: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.12. Manijas incorporadas a cualquier mueble: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.13. Cordones de tiro para sillones reclinables: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.14. Almohadas para dormir: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

G3.15. Vidrios: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.16. Accesorios decorativos (cuadros, espejos, lámparas, alfombras, adornos, cojines): el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.17. Ropa de cama (edredones, faldas de cama, fundas de almohada y cualquier almohada decorativa incluida en un juego de edredón): el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.18. Componentes eléctricos y electrónicos incorporados a los muebles: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.19. Telas aterciopeladas y orlón: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.20. Telas de muebles tapizados: aplanamiento de la napa, formación de motas, decoloración o encogimiento de las telas: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

G3.22. Artículos o mercadería varios: todos los artículos no incluidos en las categorías anteriores cuentan con un plazo de 30 días hábiles.

G3.22. Colchones, bases y bases ajustables: la garantía de estos productos de específica en un documento por aparte.

G3.23. Exclusiones de la garantía: en el eventual caso que una autoridad competente determine que alguna de las exclusiones es imprescriptible, la condición descrita en la exclusión tiene un plazo de garantía de 30 días hábiles.

G4. Inicio del plazo de garantía.

Todos los plazos de garantía empiezan a correr a partir de la fecha de entrega y recepción del artículo al cliente o la persona autorizada.

G5. Daños cubiertos por garantía

La garantía aplica a daños que no hayan sido aceptados expresamente por el cliente y que fueron incluidos expresamente en los formularios firmados o completados durante el proceso de despacho, que el cliente firma en el momento de la entrega del producto.

G6. Aplicación de la garantía

La garantía aplicará únicamente sobre defectos de fábrica o de los materiales de fabricación de los artículos. No constituye motivos para acordar la aplicación de la garantía, aspectos tales como, cambio de parecer en cuanto al aspecto estético del artículo, retracto puro y simple, error del cliente en cuanto al cálculo de la medida o combinación estética del lugar en que se ubicará el artículo, o similares, ni en caso de errores o daños ocurridos en el momento de instalar por el cliente.

G7. Condiciones de la garantía

Para hacer efectiva la garantía el cliente debe presentar la factura original de compra y el certificado de garantía.

G8. Reparación y/o sustitución del artículo

La reparación es la primera opción que tiene la empresa para hacer efectivo el derecho de garantía del cliente. Sin embargo, queda a discreción de la empresa proceder a la sustitución del artículo sujeto a garantía.

G9. Duración de la reparación o sustitución

Es entendido que el cliente acepta los inconvenientes por demoras o atrasos que pueden presentarse con ocasión de la reparación o sustitución de los artículos objeto de garantía, sin que corresponda indemnización por esas demoras o atrasos.

G10. Devolución

En caso de que proceda la devolución del precio del artículo, se procederá a la devolución del dinero utilizando el mismo medio de pago utilizado en la compra. Las devoluciones de dinero de pago en efectivo se hacen únicamente mediante cheque o transferencia bancaria. Las devoluciones de dinero por reversión del cobro a las tarjetas de crédito y débito pueden tener una demora de varios días, dependiendo de las políticas del emisor de la tarjeta.

G11. Procedimiento de reclamo

Para hacer efectiva la garantía, el consumidor debe poner el artículo en reclamo a disposición de la empresa, en el Centro de Distribución en San José, Barrio Corazón de Jesús, Avenida 26, Distrito Hospital (al sureste del Parque Metropolitano La Sabana). El consumidor es responsable por transportar el producto hasta el Centro de Distribución. El costo del transporte corre por su cuenta. Las visitas a domicilio para inspeccionar el producto tienen un costo por aparte. No se hacen visitas de cortesía fuera del Área Metropolitana.

Para contactar a Servicio al Cliente en el Centro de Distribución, puede escribir al correo electrónico servicio@homestorecr.com, o llamar al teléfono 4055-1522.

Nuestras tiendas físicas no reciben productos en reclamo de garantía.

G12. Uso

Esta garantía cubre únicamente el uso normal del artículo en el hogar (uso residencial)

G13. Exclusiones

Se encuentran expresamente excluidas de la obligación de garantía las siguientes situaciones.

G13.1. Que el artículo haya recibido un uso diferente al uso ordinario para el cual fue fabricado el producto o cualquier uso inadecuado, negligente o abusivo.

G13.2. Usos empresariales, comerciales, institucionales, de alquiler, hospedaje temporal de viajeros o cualquier otro que no sea residencial (uso normal en el hogar).

G13.3. Que el artículo haya sido manipulado, reparado, alterado o modificado por personas no autorizadas por la empresa vendedora.

G13.4. Que el artículo haya sido expuesto a condiciones climáticas dañinas o excesivas (sol, lluvia, humedad, agua llovida, ceniza, entre otras).

G13.5. Que el artículo haya sido expuesto o se le hayan aplicado solventes, blanqueadores, abrasivos o métodos no recomendados por el fabricante o por la empresa vendedora.

G13.6. Los daños o decoloraciones que presente el artículo en sus superficies, acabados, tela o tapiz provocados por el paso del tiempo o por exposición a condiciones climáticas excesivas.

G13.7. Manchas, suciedad, quemaduras, cortaduras, roturas, aplanamiento de la napa, formación de motas, decoloración o encogimiento de las telas.

G13.8. Daños ocasionados al producto por la presencia de moho.

G13.9. Daños ocasionados al producto por la presencia de polilla u otros insectos que atacan los productos forestales.

G13.10. Daños causados por desastres naturales y cualquier tipo de accidente.

G13.11. Daños de entrega, transporte o manipulación. Daños que resulten al trasladar el producto del punto original de entrega al consumidor a otra ubicación.

G13.10. La garantía no cubre los gastos por el transporte externo de los productos.

G14. Advertencias

G14.1 Nuestra garantía es únicamente contra defectos de fabricación y no es una garantía de satisfacción.

G14.2. Ningún funcionario de la empresa está autorizado para modificar o alterar los términos de la garantía.

G14.3. Si usted padece de una afectación de su salud o malestar físico, o sospecha que puede padecerla, por favor consulte con su médico si los colchones y productos de descanso que nosotros vendemos son adecuados para su condición.

C14.4. El ensamble e instalación incorrecto de los productos los puede dañar.

G14.5. En los casos que el producto sea trasladado del punto inicial de entrega, el comprador asume la responsabilidad y la garantía puede quedar invalidada.

G14.6. Para poder dar servicio adecuado al producto, se requiere el número de modelo y serie que viene especificado en la etiqueta adherida al producto. No remueva estas etiquetas y si lo hace, consérvelas en un lugar accesible.

G14.7. Conserve la factura original de compra y el certificado de garantía en un lugar accesible. Se requieren ambos documentos para poder dar el servicio adecuado al producto.

G14.8. Nuestros proveedores se reservan todos los derechos de suspender la producción de sus productos o cambiar las especificaciones de los productos sin previo aviso.

G14.9. Si durante la vigencia de esta garantía y al momento de la reparación o sustitución, no existe disponibilidad de materiales idénticos, nos reservamos el derecho de sustituir materiales por otros de igual o mejor calidad. También nos reservamos el derecho de hacer modificaciones a los productos debido a innovaciones tecnológicas, así como modificar el diseño de la superficie del colchón (enguate) y cambiar los colores, diseños y materiales de las telas.

G14.17. Nos reservamos el derecho de denegar el servicio si después de inspeccionar el producto, encontramos que este se encuentra en condiciones insalubres.

G14.18. La mayoría de nuestros productos están diseñados para utilizarse en ambientes de interiores. Su utilización en aplicaciones de exteriores puede invalidar la garantía contra defectos de fabricación. Las terrazas, balcones y otras áreas con protección parcial contra las inclemencias del tiempo son considerados ambientes de exteriores. A menos que la descripción del producto indique "para aplicaciones de exteriores" se entiende que el producto fue diseñado para utilizarse en aplicaciones de interiores. Los muebles para exteriores deben recibir el mantenimiento adecuado. Los asientos y cojines deben guardarse en un lugar protegido y no deben permanecer permanentemente a la intemperie.

G14.19. Todos los rellenos de los cojines de asiento y respaldo se suavizarán con el uso normal y se amoldarán a la forma del usuario. Esto será considerado un desgaste normal y no será considerado como pérdida de elasticidad o defecto de manufactura.

G14.20. Nuestros muebles cumplen con los requisitos fitosanitarios al momento de su entrega. Ningún mueble ni accesorio con componentes de madera está curado contra la polilla.

G14.21. Esta garantía no cubre ningún daño ocasionado al producto causado por seres vivos, como hongos, insectos, roedores y mascotas entre otros.

G14.22. Evite la humedad excesiva y los derrames de líquidos. En caso de que se produzca un derrame, séquelo inmediatamente. Recuerde que los recipientes fríos pueden condensar humedad y humedecer los muebles.

G14.23. La humedad y los líquidos pueden dañar el acabado de sus muebles. La humedad ambiental excesiva puede afectar el acabado y el comportamiento mecánico de algunos componentes, además de facilitar el desarrollo de hongos (moho) y otros microorganismos que pueden afectar su salud.

G14.24. Evite la luz solar directa y la reflejada en superficies brillantes (como espejos y pisos de cerámica brillantes). La Luz solar puede decolorar y dañar el acabado de sus muebles.

G14.25. Evite los cambios bruscos de temperatura. Superficies muy calientes o frías pueden alterar el acabado de sus muebles.

G14.26. No aplique a sus muebles productos químicos adquiridos en otros establecimientos comerciales. Estos productos pueden dañar el acabado de sus muebles.

G14.27. No coloque nuestros productos cerca de fuentes de calor. Algunos materiales, como las espumas y telas, son altamente inflamables. Por favor sea precavido y evite accidentes.

G14.28. Mantenga a los niños alejados de las muebles con componentes móviles. Sea precavido al utilizar estos muebles, especialmente los que son activados por motores eléctricos, como las piezas de tapicería con movimiento y las bases ajustables. El usuario siempre debe subirse y bajarse en la posición inicial. Hacerlo en cualquier otra posición puede provocar un accidente.

G14.29. Evite que los muebles con componentes de madera sean atacados por la polilla y otros insectos. Si descubre rastros de polilla, contacte a una empresa de control de plagas tan pronto como le sea posible.

G14.30. Los muebles con componentes de metal pueden oxidarse. No aplique productos químicos de limpieza sobre estos muebles. Estos productos pueden remover la capa protectora y facilitar la oxidación del metal.

G14.31. Instale los accesorios anti vuelco que vienen con sus muebles.

G14.32. Remueva todo el material de empaque y no permita que los niños jueguen con las bolsas plásticas. Estos productos pueden causar daño severo e incluso asfixia.

G14.33. No permita que los niños utilicen los muebles para escalar. Esto puede provocar que el mueble se vuelque y causar un accidente.

G14.34. Mantenga a los niños alejados de los muebles con vidrios y esquinas filosas.

G14.35. No arrastre los muebles. Esto puede dañar su estructura e incluso provocar un accidente. Para mover un mueble de lugar, aunque sea unos pocos centímetros, se debe levantar. Si el mueble es muy pesado, entonces se debe desmontar y volver a ensamblar en su nueva posición.

G15. Muebles acabados en chapeta de madera laqueada

Las temperaturas extremas pueden decolorar los productos acabados con laca. Evite poner objetos muy fríos o calientes sobre estas superficies. Por favor utilice aislantes térmicos para proteger sus muebles.

Evite los derrames de líquidos sobre los muebles acabados con chapa de madera. Si ocurre un derrame, séquelo inmediatamente. Si el agua penetra en las juntas de la chapa de madera, puede diluir el pegamento y ocasionar que la chapa se levante.

Si ocurre un derrame de líquido entre las hojas de una mesa de extensión, proceda a secar el líquido inmediatamente y separe las hojas para secar el líquido que se haya filtrado entre estas. Asegúrese de secar tanto el sobre como los cantos de las hojas de extensión. Para secar puede utilizar un trapo de algodón seco.

Si ocurre un derrame de líquido en un sobre que utiliza piezas de vidrio o cerámica, levante con cuidado estas piezas y seque rápidamente la estructura sobre la que descansan estas piezas.

No aplique a sus muebles productos químicos adquiridos en otros establecimientos comerciales. Estos productos pueden dañar el acabado de sus muebles.

Evite poner sobre la superficie de sus muebles objetos con superficies abrasivas. Estos objetos pueden rayar sus muebles. Recomendamos utilizar felpas en todos los accesorios que se coloquen sobre los muebles.

G16. Vidrios

Los vidrios son susceptibles de rayarse y quebrarse con facilidad. Mantenga a los niños y mascotas alejados de los vidrios y superficies con esquinas filosas.

Evite golpear los sobres y bordes de los vidrios. Los vidrios de seguridad pueden disipar la energía absorbida y romperse varias horas después de haber recibido un golpe.

Evite poner sobre los vidrios objetos con superficies abrasivas. Estos objetos pueden rayar los vidrios. Recomendamos utilizar felpas en todos los accesorios que se coloquen sobre los vidrios.

Los vidrios de seguridad son susceptibles de rayarse más fácilmente que los vidrios que no han sido sometidos al proceso de temperado.

No levante las mesas de comedor con sobres de vidrio tirando del vidrio. Esto puede causar que la estructura se desprenda del vidrio, dañar el producto y ocasionar un accidente.

G17. Muebles acabados con mármol y piedras naturales

El mármol y algunas piedras naturales son porosas. Si un líquido se derrama, puede provocar una mancha permanente. Evite el derrame de líquidos sobre estas superficies.

G18. Camas

Todas nuestras camas utilizan colchones medida americana: King, Queen, Full y Twin. Los colchones que miden 200 x 200 cm no son compatibles con nuestras camas.

La mayoría de nuestras camas utilizan patas centrales. Estas patas deben estar instaladas en posición vertical y tocando el piso permanentemente.

Para mover la cama de posición se debe desmontar y volver a ensamblarla o levantarla totalmente. Las camas no se deben arrastrar o empujar, ya que esto puede desajustar la estructura de cama y provocar que las patas centrales se doblen y dejen de soportar la estructura de cama. Esto puede provocar un accidente, dañar el colchón, dañar la estructura de cama e incluso lastimar al usuario. Una vez que la cama esté en su posición final, asegúrese de instalar nuevamente las patas y dejarlas en posición vertical tocando el piso.

En caso de que sea necesario limpiar o aspirar por debajo de la cama, tenga cuidado de no golpear ni volcar las patas de la cama.

G19. Cómodas, bibliotecas, estantería y cajoneras

Por favor asegure las cómodas, bibliotecas, estantería y cajoneras a la pared y no permita que los niños utilicen sus gavetas para escalar. Si el mueble se vuelca, puede lastimar al niño y causar un serio accidente.

Instale siempre los accesorios antivuelco que vienen con sus muebles.

El peso máximo recomendado sobre los estantes de las bibliotecas y estanterías es de 10 kg por estante.

G20. Camarotes

Se recomienda que la cama superior de los camarotes solamente sea utilizada por niños mayores de 6 años. El colchón de la cama superior debe permitir que la baranda del camarote conserve una luz libre de por lo menos 18 centímetros.

G21. Sillas de Estudio

Las sillas de estudio fueron diseñadas para uso residencial y no son para uso profesional de 6 a 10 horas diarias.

G22. Sofá Camas

Nuestros sofás cama son para uso residencial y no son grado comercial.

Los sofás cama tienen muchos componentes móviles. No permita que los niños jueguen con el herraje. Su uso indebido puede provocar un accidente.

Para proteger el sofá cama durante el transporte, el herraje del sofá cama puede venir inmovilizado con un mecanismo de seguridad. Por favor desbloquee el mecanismo antes de operarlo por primera vez.

G23. Muebles tapizados en tela

Las telas de los muebles tapizados, incluyendo los forros de los asientos, almohadones y piezas removibles, no se lavan.

Evite la luz solar directa y la reflejada en superficies brillantes (como espejos y pisos de cerámica brillantes). La Luz solar puede decolorar y dañar las telas de sus muebles.

Algunas prendas de vestir, como la mezclilla, pueden desteñir y manchar las piezas tapizadas.

Si aspira las piezas tapizadas, mantenga la boquilla de la aspiradora alejada de la tela. No permita que la boquilla frote la tela, porque la puede dañar.

No se sienta sobre los brazos de los muebles tapizados.

G24. Muebles tapizados en cuero

El cuero es un producto natural y como tal, cada piel reflejará su propia individualidad. Es de esperar algunas variaciones en tono y matiz, así como mellas, raspaduras, rasguños, arrugas y cicatrices que solamente se presentan en el cuero genuino. El cuero se estira con el uso. Ninguna de estas características naturales se debe considerar como un defecto.

Es posible que al recibir una pieza tapizada en cuero la piel venga arrugada. Esto es normal y con el tiempo el cuero va a desarrugar.

No exponga el cuero a la luz solar directa, calor excesivo o iluminación demasiado fuerte. La luz solar se puede reflejar con gran intensidad en pisos cerámicos y espejos. Esto puede provocar que el cuero se decolore. Esta condición no es cubierta por la garantía del producto.

No aplique a sus muebles tapizados en cuero productos químicos adquiridos en otros establecimientos comerciales. Estos productos pueden dañar el acabado del cuero.

Para limpiar, puede utilizar un trapo de algodón ligeramente humedecido (más seco que húmedo) y secar inmediatamente con un trapo de algodón seco. También puede utilizar el kit de mantenimiento de cuero suplido por esta empresa. El kit contiene una solución limpiadora y una solución humectante. Se recomienda aplicar la solución humectante por lo menos dos veces al año.

Si aspira las piezas tapizadas, mantenga la boquilla de la aspiradora alejada del cuero. No permita que la boquilla frote el cuero.

Mantenga los lapiceros y las tintas alejados de sus muebles tapizados. Estos productos pueden manchar permanentemente el cuero.

Algunas prendas de vestir, como la mezclilla, pueden desteñir y transferir el tinte a el cuero.

Los productos químicos que utilizamos en el cabello y la piel pueden alterar y manchar el acabado del cuero. Incluso los aceites naturales de nuestra piel pueden alterar el acabado.

Si usted utiliza químicos en su cabello, recomendamos proteger los cabeceros de los muebles con movimiento (reclinables) con un pañito o tela protectora que aisle la superficie tapizada del cabello.

Si usted utiliza cremas sobre su piel, evite el contacto de estas cremas sobre las superficies tapizadas. Los químicos presentes en las cremas pueden dañar el acabado del cuero.

El cuero es un material natural y tiende a estirar con el uso. Esta es una característica natural del producto y adiciona a su belleza y autenticidad.

No se siente sobre los brazos de los muebles tapizados.

G25. Sofás con movimiento

El herraje de los sofás con movimiento viene bloqueado de fábrica para evitar que se mueva durante el transporte. Antes de utilizar por primera vez, se debe liberar las amarras y evitar forzar el herraje.

Mantenga a los niños y las mascotas alejados de estos muebles mientras están en movimiento. Algunos sofás incorporan motores eléctricos. No permita que los niños jueguen con estos artefactos. Su uso indebido puede provocar un accidente.

G26. Protector impermeable de colchón

Los protectores impermeables de colchón crean un ambiente saludable durante las horas de descanso. Al no permitir que los líquidos corporales penetran los componentes internos del colchón, prolongan la vida y comodidad del colchón, además que protegen su inversión y su salud.

Las células muertas de la piel y la humedad del cuerpo proveen el hábitat perfecto para que se reproduzcan los ácaros y promueve el crecimiento de las bacterias. La materia fecal de los ácaros es la mayor causa de alergias.

Se recomienda el uso de un protector impermeable de colchón permanentemente.

Los protectores se pueden lavar a máquina a baja temperatura. No se debe utilizar blanqueador. Preferible secar al aire en la sombra. No se deben planchar y ni lavar en seco (dry cleaning).

Se recomienda lavar la ropa de cama y los protectores de colchones por lo menos una vez por semana.

Nuestros protectores de colchones no han sido diseñados para casos de incontinencia urinaria de niños y/o adultos. Para estas situaciones existen otro tipo de productos.

Los protectores de colchones Vertex de Bedgear deben utilizarse con una sábana con ajuste elástico.

G27. Validez

En caso de que cualquier disposición de este certificado de garantía fuere declarada inválida o ineficaz, las disposiciones restantes conservarán su plena validez y eficacia.

T24. Colchones y productos de descanso

El colchón y la almohada que usted elija, deberían hacer dos cosas por usted: (a) Dar soporte para mantener su columna vertebral alineada y recta, y (b) Disminuir los puntos de presión (comodidad)

En nuestra sala de exhibición tenemos varios colchones y almohadas con diferentes tecnologías y niveles de soporte y comodidad. Por favor pruebe las muestras el tiempo que requiera, para asegurarse que usted elige el nivel de comodidad y soporte de su preferencia. Solamente usted puede elegir el colchón y la almohada adecuada para usted y su pareja.

Los colchones se consideran una prenda íntima. Una vez que se sacan del empaque original, no aceptamos devoluciones, incluyendo preferencias de soporte y comodidad.

Antes de sacar el colchón de su empaque original, por favor preséntelo sobre la estructura de cama, para asegurarse que la altura final del producto es de su agrado.

Si usted padece de una afectación de su salud o malestar físico, o sospecha que puede padecerla, por favor consulte con su médico si los colchones y productos de descanso que nosotros vendemos son adecuados para su condición.

Los colchones deben girarse 180 grados de acuerdo con el siguiente calendario: (a) Durante los primeros tres meses de uso: una vez al mes. (b) Posteriormente: una vez cada tres meses.

Recomendamos utilizar permanentemente un protector de colchones repelente de líquidos. Esto ayuda a evitar que la humedad y los líquidos corporales, penetren las espumas. Los líquidos corporales degradan las espumas y modifican su comportamiento mecánico.

Nuestros protectores de colchones no han sido diseñados para casos de incontinencia urinaria de niños y/o adultos. Para estas situaciones existen otro tipo de productos.

La membrana impermeable de los protectores de colchones se daña si lava y seca con calor. Por favor siga las instrucciones de limpieza del fabricante.

Nuestros cuerpos dejan impresiones en la superficie de los colchones. Impresiones del cuerpo menores a 3.8 cm se consideran normales y no un defecto de fabricación.

Las medidas de los colchones (ancho, largo, alto) tienen una tolerancia de 3 centímetros (+/-). Por favor verifique que el colchón que usted desea comprar tiene las medidas que se ajustan a sus requerimientos. Los colchones King (Eastern King 76 x 80 pulgadas) miden 193 x 203 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Queen (60 x 80 pulgadas) miden 152 x 203 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Full (54 x 75 pulgadas) miden 157 x 191 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Twin (39 x 75 pulgadas) miden 99 x 191 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Twin-XL (39 x 80 pulgadas) miden 99 x 203 cm (+/-) 3 cm.

Las colchonetas para colchones (mattress toppers) miden a lo ancho y largo aproximadamente 4 cm menos que su correspondiente colchón.

Nuestros colchones se deben instalar y utilizar con una base del mismo modelo y marca. Si se utilizan sobre una base diferente, el período de vigencia de la garantía es de un mes, a menos que la compra del colchón se haga simultáneamente con la compra de una estructura de cama suministrada por esta empresa.

Con el uso, todos los colchones y almohadas experimentan una pérdida gradual del soporte y comodidad. Esta condición se considera una característica normal del producto y no es un defecto de fabricación.

Nuestros productos incorporan diferentes materiales y tecnologías para ayudar a disipar la temperatura y humedad corporal. No todos los productos lo hacen de la misma manera. Por favor verifique que el producto que usted escogió cumple con sus expectativas.

Garantía de los colchones y sus bases

C1. Emisor

Esta garantía es emitida por Ashley Furniture Homestore Costa Rica, Barrio Corazón de Jesús, Avenida 26, Distrito Hospital 10103.

C2. Alcance

Esta garantía cubre los colchones, las bases para colchones y las bases ajustables que han sido adquiridos a través del sitio <www.ashley.cr> o en las tiendas físicas Ashley Furniture Homestore de Costa Rica y es válida únicamente en Costa Rica.

C3. Plazo de la garantía

C3.1. Colchones que se venden y utilizan con su respectiva base o con una base ajustable compatible vendida por la empresa:

C3.1.1. Estructura de resortes del colchón: el plazo de garantía es de diez (10) años.

C3.1.2. Los hilos de las costuras del enguate y del bies: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.1.3. El resto de los componentes del colchón: el plazo de garantía es de cinco (5) años.

C3.2. Colchones que se venden y utilizan con una estructura de cama que no requiere base, vendida por la empresa simultáneamente con la venta del colchón:

C3.2.1. Estructura de resortes del colchón: el plazo de garantía es de diez (10) años.

C3.2.2. Los hilos de las costuras del enguate y del bies: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.2.3. El resto de los componentes del colchón: el plazo de garantía es de cinco (5) años.

C3.4. Bases de madera para colchón: el plazo de garantía es de diez (10) años.

C3.5. Bases ajustables (con excepción de los componentes electrónicos): el plazo de garantía es de dos (2) años.

C3.6. Colchones para niños: el plazo de garantía es de un (1) año.

C3.7. Colchones para sofá cama: el plazo de garantía es de un (1) año.

C3.8. Colchonetas para colchón (mattress toppers): el plazo de garantía es de un (1) año.

C3.9. Protectores impermeables para colchón: el plazo de garantía es de un (1) año.

C3.10. Almohadas para dormir: el plazo de garantía es de tres (3) meses.

C3.11. Colchones que se venden y utilizan sin su respectiva base: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.12. Mercadería que fue utilizada, en cualquier momento, como una muestra de piso o modelo de exhibición: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.13. Mercadería comprada como obsoleta o en liquidación: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.14. Tarjetas, control remoto y componentes electrónicos de las bases ajustables: el plazo de garantía es de 30 días hábiles.

C3.15. Exclusiones de la garantía: en caso de que alguna de las exclusiones de la garantía fuere declarada imprescriptible, la condición descrita en la exclusión tiene un plazo de garantía de 30 días hábiles.

C4. Inicio del plazo de garantía.

Todos los plazos de garantía empiezan a correr a partir de la fecha de entrega y recepción del artículo al cliente o la persona autorizada.

C5. Daños cubiertos por garantía

La garantía aplica a daños que no hayan sido aceptados expresamente por el cliente y que fueron incluidos expresamente en los formularios firmados o completados durante el proceso de despacho, que el cliente firma en el momento de la entrega del producto.

C6. Aplicación de la garantía

La garantía aplicará únicamente sobre defectos de fábrica o de los materiales de fabricación de los artículos. No constituye motivos para acordar la aplicación de la garantía, aspectos tales como, preferencias de firmeza o suavidad del colchón, cambio de parecer en cuanto al aspecto estético del artículo, retracto puro y simple, error del cliente en cuanto al cálculo de la medida o combinación estética del lugar en que se ubicará el artículo, o similares, ni en caso de errores o daños ocurridos en el momento de ensamblar e instalar por el cliente.

C7. Condiciones de la garantía

Para hacer efectiva la garantía el cliente debe presentar la factura original de compra y el certificado de garantía.

C8. Reparación y/o sustitución del artículo

La reparación es la primera opción que tiene la empresa para hacer efectivo el derecho de garantía del cliente. Sin embargo, queda a discreción de la empresa proceder a la sustitución del artículo sujeto a garantía.

C9. Duración de la reparación o sustitución

Es entendido que el cliente acepta los inconvenientes por demoras o atrasos que pueden presentarse con ocasión de la reparación o sustitución de los artículos objeto de garantía, sin que corresponda indemnización por esas demoras o atrasos.

C10. Devolución

En caso de que proceda la devolución del precio del artículo, se procederá a la devolución del dinero utilizando el mismo medio de pago utilizado en la compra. Las devoluciones de dinero de pago en efectivo se hacen únicamente mediante cheque o transferencia bancaria. Las devoluciones de dinero por reversión del cobro a las tarjetas de crédito y débito pueden tener una demora de varios días, dependiendo de las políticas del emisor de la tarjeta.

C11. Procedimiento de reclamo

Para hacer efectiva la garantía, el consumidor debe poner el artículo en reclamo a disposición de la empresa, en el Centro de Distribución en San José, Barrio Corazón de Jesús, Avenida 26, Distrito Hospital (al sureste del Parque Metropolitano La Sabana). El consumidor es responsable por transportar el producto hasta el Centro de Distribución. El costo del transporte corre por su cuenta. Las visitas a domicilio para inspeccionar el producto tienen un costo por aparte. No se hacen visitas de cortesía fuera del Área Metropolitana.

Para contactar a Servicio al Cliente en el Centro de Distribución, puede escribir al correo electrónico servicio@homestorecr.com, o llamar al teléfono 4055-1522.

Nuestras tiendas físicas no reciben productos en reclamo de garantía.

C12. Uso

Esta garantía cubre únicamente el uso normal del artículo en el hogar (uso residencial)

C13. Exclusiones

Se encuentran expresamente excluidas de la obligación de garantía las siguientes situaciones.

C13.1. Que el artículo haya recibido un uso diferente al uso ordinario para el cual fue fabricado el producto o cualquier uso inadecuado, negligente o abusivo.

C13.2. Usos empresariales, comerciales, institucionales, de alquiler, hospedaje temporal de viajeros o cualquier otro que no sea residencial (uso normal en el hogar).

C13.3. Manchas, suciedad, quemaduras, cortaduras, roturas, desgarre, formación de motas o decoloración de las telas.

C13.4. Daños provocados a las telas por una fuente de calor externa o por la exposición a productos químicos.

C13.5. Daños provocados a los componentes internos del colchón (incluyendo las espumas) por una fuente de calor externa o por la exposición a productos químicos.

C13.6. Desgaste, compactación y/o degradación de las espumas ocasionados por la absorción de líquidos corporales o de cualquier otro tipo de líquido.

C13.7. Desgaste y compactación desigual de las espumas por no girar el colchón de acuerdo con las especificaciones (figura 4).

C13.8. Preferencias de firmeza y comodidad.

C13.9. Impresiones normales del cuerpo sobre la cubierta del colchón de una profundidad menor a 3.81 cm (una pulgada y media).

C13.11. Daño estructural al colchón causado por el uso de una estructura de cama (sistema de soporte) o base inapropiada.

C13.12. Modificaciones al desempeño del colchón (nivel de soporte y comodidad) causados por el uso de una cama (sistema de soporte) o base inapropiada.

C13.13. Daño estructural al colchón causado por flexión, torsión o al doblarlo.

C13.14. Altura final del colchón con la base y/o estructura de cama totalmente ensamblada.

C13.15. Ajuste de sábanas y ropa de cama.

C13.16. Que el artículo haya sido manipulado, reparado, alterado o modificado por personas no autorizadas por la empresa vendedora.

C13.17. Que el artículo haya sido expuesto a condiciones climáticas dañinas o excesivas: exposición directa o indirecta a la luz solar, humedad excesiva, calor excesivo, agua llovida, sales marinas, entre otros.

C13.18. Cualquier condición que resulte de mantenimiento, limpieza o cuidado incorrectos o inadecuados.

C13.19. Los daños o decoloraciones que presente el artículo en sus superficies, acabados, tela o tapiz provocados por el paso del tiempo o por exposición a condiciones climáticas excesivas.

C13.20. Daños causados por desastres naturales y cualquier tipo de accidente.

C13.21. Para los colchones que utilizan un alambre perimetral que corre al lo largo del borde del colchón, que el alambre haya sido doblado debido a flexión, torsión o desplazamiento (no todos los colchones utilizan un alambre perimetral).

C13.22. Daños de entrega, transporte o manipulación. Daños que resulten al trasladar el producto del punto original de entrega al consumidor a otra ubicación.

C13.23. Un colchón, base o base ajustable que no es defectuoso.

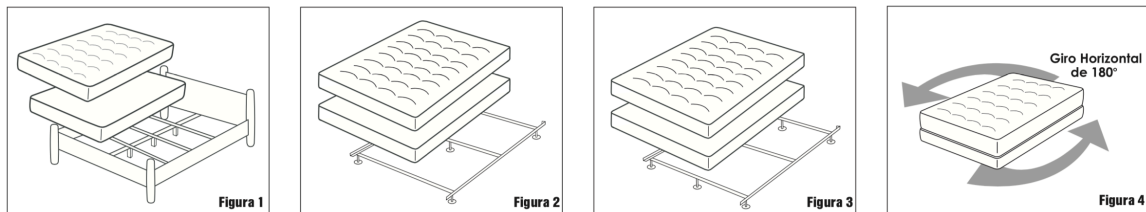
C13.24. Presencia de hilos en las costuras y bies del colchón.

C13.25. Daños provocados por la presencia de moho.

C13.26. La garantía no cubre los gastos por el transporte externo de los productos.

C14. Advertencias

C14.1. El colchón debe estar soportado continuamente por una base que le coincida y que tenga una estructura de cama apropiada. Una estructura de cama apropiada debe soportar completamente la base. La estructura de cama de los colchones tamaños Queen y King deben tener un soporte rígido central que tenga por lo menos cinco (5) patas y tres (3) travesaños (ver figuras 1,2,3).



C14.2. Los colchones deben girarse 180 grados de acuerdo con el siguiente calendario: (a) Durante los primeros tres meses de uso: una vez al mes. (b) Posteriormente: una vez cada tres meses (ver figura 4).

C14.3. Si usted padece de una afectación de su salud o malestar físico, o sospecha que puede padecerla, por favor consulte con su médico si los colchones y productos de descanso que nosotros vendemos son adecuados para su condición.

C14.4. Los núcleos de relleno de las fundas de los colchones están constituidos por materiales suaves y pueden modificar ligeramente su longitud, ancho y altura durante su uso. Por esta razón, nuestros cuerpos dejan impresiones en la superficie de los colchones donde se ha descansado durante varias horas. Impresiones del cuerpo menores a 3.8 cm se consideran normales y no un defecto de fabricación.

Una de las mejores maneras de minimizar las marcas de los cuerpos en la superficie del colchón es girando el colchón de manera regular (Figura 4).

C14.5. Las impresiones normales del cuerpo en la cubierta del colchón se miden tirando una cuerda tensada por dos contrapesos. Las mediciones se deben hacer alejadas tres (3) centímetros de las costuras del enguete.

C14.6. Con el paso del tiempo y uso, todas las espumas se comprimen y pueden perder hasta un 15% de su volumen. El desgaste y pérdida de firmeza normal de las espumas no es un defecto de fabricación.

C14.7. El plazo de garantía de su colchón no es un indicador de cuánto tiempo debe utilizarse el producto antes de ser reemplazado. Los colchones, como todos los productos, se desgastan con el uso. La pérdida gradual del soporte y la comodidad del colchón se consideran desgaste normal y no un defecto de fabricación.

C14.8. Protectores de colchones

Se recomienda proteger los colchones utilizando permanentemente un protector impermeable de colchones.

Los protectores impermeables de colchones crean un ambiente saludable durante las horas de descanso. Al no permitir que los líquidos corporales penetran los componentes internos del colchón, prolongan la vida y comodidad del colchón, además que protegen su inversión y su salud. Los líquidos corporales degradan las espumas y modifican su comportamiento mecánico, provocando que las espumas se desgasten rápidamente. Además, las células muertas de la piel y la humedad del cuerpo proveen el hábitat perfecto para que se reproduzcan los ácaros y promueve el crecimiento de las bacterias. La materia fecal de los ácaros es la mayor causa de alergias.

Los protectores se pueden lavar a máquina a baja temperatura. No se debe utilizar blanqueador. Preferible secar al aire en la sombra. No se deben planchar y ni lavar en seco (dry cleaning).

Se recomienda lavar la ropa de cama y los protectores de colchones por lo menos una vez por semana.

Nuestros protectores de colchones no han sido diseñados para casos de incontinencia urinaria de niños y/o adultos. Para estas situaciones existen otro tipo de productos.

Los protectores de colchones Vertex de Bedgear deben utilizarse con una sábana con ajuste elástico.

C14.9. Nuestra garantía es únicamente contra defectos de fabricación y no es una garantía de satisfacción.

C14.10. Ningún funcionario de la empresa está autorizado para modificar o alterar los términos de la garantía.

C14.11. El ensamble e instalación incorrecto de los productos los puede dañar.

C14.12. Durante el transporte y en todo momento, evite amarrar fuertemente el colchón. Evite la concentración de fuerza en zonas puntuales del producto.

C14.13. Para poder dar servicio adecuado al producto, se requiere el número de modelo, serie y fecha de fabricación que viene especificado en la etiqueta adherida al producto. No remueva estas etiquetas y si lo hace, consérvelas en un lugar accesible.

C14.14. Conserve la factura original de compra y el certificado de garantía en un lugar accesible. Se requieren ambos documentos para poder dar el servicio adecuado al producto.

C14.15. Nuestros proveedores se reservan todos los derechos de suspender la producción de sus productos o cambiar las especificaciones de los productos sin previo aviso.

C14.16. Si durante la vigencia de esta garantía y al momento de la reparación o sustitución, no existe disponibilidad de materiales idénticos, nos reservamos el derecho de sustituir materiales por otros de igual o mejor calidad. También nos reservamos el derecho de hacer modificaciones a los productos debido a innovaciones tecnológicas, así como modificar el diseño de la superficie del colchón (enguate) y cambiar los colores, diseños y materiales de las telas.

C14.17. Nos reservamos el derecho de denegar el servicio si después de inspeccionar el producto, encontramos que este se encuentra en condiciones insalubres.

C14.18. Todos los colchones embolsados, recién fabricados y sin estrenar pueden desprender cierto olor durante los primeros días. El olor desaparece a los pocos días y no es nocivo. Deje ventilar el colchón por lo menos media hora antes de vestirlo con la ropa de cama. Entendemos que algunas personas son más sensibles que otras a estos olores. El olor se disipará con el tiempo, pero es posible que usted requiera poner a ventilar el colchón por un período más prolongado.

C14.19. En los casos que se haya adquirido el colchón con su respectiva base, el cambio de una de las piezas (base o colchón), no implica automáticamente el cambio de la otra pieza. Nos reservamos el derecho de sustituir por materiales y modelos similares y no necesariamente el color y tela de una pieza hará juego con la otra.

C14.20. Los colchones se consideran una prenda íntima. Una vez que se sacan del empaque original, no aceptamos devoluciones. Antes de sacar el colchón del plástico, verifique que el colchón tiene la medida correcta para la estructura de cama que va a utilizar y que la altura final de la estructura de cama, base y colchón es la altura de su preferencia.

C14.21. Si utiliza ropa de cama o un protector impermeable de colchones que envuelve todo el colchón, asegúrese que no restrinja el movimiento del colchón. Usted podría pensar que el colchón es muy firme, cuando en realidad la ropa de cama o el protector están restringiendo el movimiento del colchón.

C14.22 Las manchas sobre la cubierta del colchón son un indicativo de mantenimiento inadecuado del producto.

C14.23 Hilos. En las costuras generadas en la confección del colchón aparecen hilos como consecuencia del sistema de cosido utilizado. Estos hilos no impiden en ningún caso la óptima utilización del producto.

C14.23. Medidas de los colchones

Las medidas de los colchones (ancho, largo, alto) tienen una tolerancia de 3 centímetros (+/-). Los colchones King (Eastern King 76 x 80 pulgadas) miden 193 x 203 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Queen (60 x 80 pulgadas) miden 152 x 203 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Full (54 x 75 pulgadas) miden 157 x 191 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Twin (39 x 75 pulgadas) miden 99 x 191 cm (+/-) 3 cm. Los colchones Twin-XL (39 x 80 pulgadas) miden 99 x 203 cm (+/-) 3 cm.

Las colchonetas para colchones (mattress toppers) miden a lo ancho y largo aproximadamente 4 cm menos que su correspondiente colchón.

C14.24. Bases ajustables

Las bases ajustables solamente se deben utilizar con colchones diseñados para utilizarse con estas bases.

Los colchones que utilizan resortes bonell y los que utilizan un alambre perimetral que corre a lo largo del borde del colchón, no son compatibles con las bases ajustables. Los siguientes modelos no son compatibles con las bases ajustables: Wonder, Deluxe, Deluxe Advanced, Dream Sleeper, Luxurious, Tempur Touch y BackCare.

Las bases ajustables tienen muchas piezas móviles. Debe tener cuidado y precaución al operarlas. No permita a niños jugar con ellas y esté pendiente de las mascotas. Para subirse o bajarse de la base ajustable, esta debe estar en posición inicial (posición horizontal). Mantenga las manos, pies y cualquier parte del cuerpo alejados del mecanismo. Solamente su ocupante debe operarlas.

Los colchones tamaños King utilizan dos bases tamaño Twin-XL. En el caso de bases ajustables, pueden utilizar dos bases ajustables tamaño Twin-XL o una base ajustable tamaño King. Si se utilizan dos bases ajustables tamaño Twin-XL, sus motores se deben sincronizar para que trabajen juntas. También es posible utilizar de forma independiente dos bases tamaño Twin-XL con dos colchones tamaño Twin-XL.

Las bases ajustables deben utilizarse con un protector de voltaje, para proteger las tarjetas electrónicas de los daños causados por las sobrecargas de voltaje. El protector de voltaje no está incluido en el precio del producto y se debe adquirir por aparte.

Las bases ajustables no son camas de hospital y no cumplen con los requisitos hospitalarios. No utilice las bases ajustables con equipo de terapia con oxígeno ni cerca de gases explosivos.

C15. Instrucciones para el cuidado del colchón y la base

C15.1. Haga lo siguiente

C15.1.1. Dé a su nuevo colchón tiempo para ventilarse, después de sacarlo de su envoltorio de plástico. Descarte cuanto antes todo el envoltorio de plástico.

C15.1.2. Lleve o traslade el colchón de canto, alineado verticalmente. Es más fácil de manejar y menos probable de dañar en esta posición.

C15.1.3. Mantenga su ropa de cama limpia. Le sugerimos utilizar todo el tiempo un protector impermeable para el colchón.

C15.1.4. Cambie la base vieja cuando compra un colchón nuevo. Es posible que la base antigua no brinde el soporte suficiente. Le puede parecer que el colchón nuevo se ha hundido cuando en realidad es la base que sostiene el colchón.

C15.1.5. Use una estructura de cama adecuada y con soporte central para camas tamaño Queen y King. Al emplear la estructura de cama correcta, asegurará que su garantía siga vigente.

C15.1.6. Deje que su colchón de espuma visco elástica se caliente a temperatura ambiente. La espuma visco elástica es sensible y se ablanda al calentarse.

C15.2. Evite lo siguiente

C15.2.1. NO coloque el colchón cerca de una fuente de calor y evite la exposición al fuego. Este colchón no es ignífugo o incombustible y se puede quemar o incendiar si es expuesto a una fuente de calor o fuego. Al incendiarse, algunos materiales de la superficie del colchón pueden quemarse rápidamente y emitir humo y gases peligrosos.

C15.2.2. NO fume en la cama. Este colchón podría estar fabricado según los requisitos para resistir el encendido, pero no necesariamente para eliminar el riesgo de encendido debido a cigarrillos prendidos.

C15.2.3. NO utilice el colchón para aplanchar ropa. El calor de la plancha puede dañar las telas y componentes internos del colchón y provocar un accidente.

C15.2.4. NO tire del colchón desde la parte superior de la cubierta. Esta acción podría rasgar las telas y provocar que la cubierta superior se desprenda. Para girar el colchón, introduzca las manos por debajo del colchón. No intente girar el colchón usted mismo. Evite lastimar su espalda. Para los colchones tamaños Twin y Full se recomienda la participación de por lo menos dos personas. Para los tamaños Queen y King, por lo menos cuatro personas.

C15.2.5. NO permita que nadie se pare o salte sobre el colchón o la base, ya que no han sido fabricados para resistir ese tipo de concentración de peso o abuso.

C15.2.6. NO permita que se moje el colchón porque algunos de los materiales internos se pueden degradar. Proteja el colchón del agua u otros líquidos. Utilice siempre un protector impermeable de colchones.

C15.2.7. NO quite la etiqueta colocada en el colchón. Esta etiqueta sirve como medio de identificación para poder dar el servicio adecuado a su producto.

C15.2.8. NO use ningún tipo de líquido de limpieza en seco (dry cleaning) en su colchón. Estas sustancias químicas dañarán algunos materiales de construcción y los daños resultantes no están cubiertos por la garantía

C15.2.9. NO coloque el colchón al revés, con la parte de la cubierta superior (pillow top) viendo al fondo.

C16. Transporte, ensamble e instalación

C16.1. Los colchones no se deben doblar. Muchas habitaciones no tienen puertas y escaleras lo suficientemente grandes para permitir el ingreso y giro de los colchones tamaño Queen y King. Si el colchón se dobla, el daño resultante no está cubierto por la garantía.

C16.2. Se recomienda que los colchones sean transportados e instalados por personal competente. Durante el transporte, la superficie del colchón debe tener un soporte firme y equitativo en toda su área y en todo momento. Muchos de los daños no cubiertos por la garantía ocurren durante el transporte y la instalación. Algunos ejemplos de acciones que pueden dañar el colchón son: doblar el colchón, sujetarlo con amarras que presionen demasiado fuerte lugares puntuales del colchón, transportar el colchón acostado, presionar el colchón contra una superficie no uniforme, transportar el colchón sobre el techo de un automóvil o en la cajuela de un "pick up" que no sea lo suficientemente grande para que el colchón entre holgadamente.

C16.3. Se debe velar que durante el transporte no se moje el colchón, ni el empaque que contiene el producto. Los daños resultantes por estas situaciones no están cubiertos por la garantía. El transporte de los colchones por personal no autorizado corre por cuenta y riesgo del consumidor.

C17. Sistema de Soporte (Estructura de cama y bases)

C17.1. Las únicas bases y estructuras de cama recomendadas son las que provee la empresa. El uso de cualquier otra base o sistema de soporte es por cuenta y riesgo del consumidor.

C17.2. No se recomienda el uso de nuestros colchones en bases ajustables de otros proveedores. El uso de cualquier otra base ajustable es por cuenta y riesgo del consumidor.

C17.3. Los daños al colchón causados por uso de bases inapropiadas no están cubiertos por la garantía.

C17.4. La separación entre los travesaños de las bases o de la estructura de cama (incluyendo los tubos de los camarotes metálicos) no puede ser mayor de 8 cm.

C17.4. Algunas camas utilizan listones flexibles para soportar directamente el colchón. Los listones flexibles pueden modificar el desempeño del colchón y provocar cambios en el nivel de soporte y confort del colchón. Le puede parecer que el colchón se ha hundido, cuando en realidad es la estructura de soporte que sostiene el colchón. Esta condición no está cubierta por la garantía del producto. La utilización de listones flexibles para soportar directamente el colchón es por cuenta y riesgo del consumidor. Se recomienda utilizar un tablero de madera rígido para crear un mejor soporte. Para reducir la absorción de humedad por parte del tablero, se recomienda que esté recubierto con melamina en ambas caras. Los tamaños Queen y King, deben de tener por lo menos un apoyo rígido central.

C17.5. El sistema de soporte del colchón en cualquier estructura de cama, tanto las que utilizan base como las que no utilizan base, debe ser estable, macizo (fuerte) y rígido (no flexible). Lo anterior implica, pero no se limita, a que el colchón debe ser soportado por un plano uniforme y equitativo en todo momento y en toda el área. Todos los puntos de apoyo tienen que estar perfectamente alineados en un plano recto. El sistema de soporte no puede transmitir ninguna deformación al colchón (a menos que se trate de una base ajustable recomendada con un colchón compatible).

C17.6. El sistema de soporte no puede confinar lateralmente el colchón, aún cuando la cama esté vestida con la ropa de cama. Debe existir una distancia libre adecuada entre el colchón y cualquier elemento lateral.

C18. Mantenimiento

18.1. Se debe utilizar todo el tiempo un protector impermeable de colchones, que no permita el ingreso de ningún líquido a las partes internas del colchón. Los líquidos corporales pueden alterar las propiedades físicas y químicas de los materiales internos, modificando su comportamiento. Esta condición no está cubierta por la garantía.

C18.3. El colchón se debe girar 180 grados una vez al mes durante los primeros tres meses y luego una vez cada tres meses. De esta manera el colchón tendrá un desgaste uniforme (Figura 4).

C18.4. El colchón es para usarse con ropa de cama. Para proteger la salud de los usuarios, la ropa de cama debe lavarse frecuentemente.

C18.5. Se recomienda airear regularmente su habitación con el fin de mantener un clima seco y agradable para usted y su colchón. Las manchas de moho se deben a demasiada humedad, una temperatura demasiado baja en la habitación y a la falta de circulación del aire.

C19. Validez

En caso de que cualquier disposición de este certificado de garantía fuere declarada inválida o ineficaz, las disposiciones restantes conservarán su plena validez y eficacia.

Para consultas puede escribirnos a servicio@homestorecr.com o llamarnos al 4055-1522.

Versión 2020.06.05

Al marcar el casillero correspondiente, yo afirmo lectura, comprensión y aceptación de las condiciones y estipulaciones de la venta y entrega y la garantía del producto, apruebo la compra y autorizo a Ashley Furniture Homestore para que proceda a elaborar la correspondiente factura de compra venta.