

¿QUÉ ES LA GARANTÍA VOLUNTARIA ROSEN?

Es una póliza de garantía otorgada voluntariamente por Colchones Rosen S.A.I.C, como compromiso de calidad hacia sus clientes, por un período de 6 meses adicionales a continuación de la garantía legal. No tiene costo alguno para el cliente y comienza a regir una vez finalizada la vigencia de la garantía legal. Se refiere a responder en caso de falla de fábrica que presente el producto.



Producto entregado a Cliente

6 meses



Garantía Legal

6 meses



Garantía Voluntaria

¿QUÉ PRODUCTOS TIENEN ESTA GARANTÍA?

Colchones, bases camas, bases box, bases funcionales, bases eléctricas (incluye patas y ruedas de cama y kit de anclaje de camas).

Productos que solo cuentan con la garantía legal

- Colchones de espuma: Modelos Oriental y Bahamas.
- Muebles Tapizados: Sofás, seccionales, sofás reclinable, sofás cama, poltronas, bergeres, banquetas, poufs, kit de limpieza, futones, juegos de living.
- Terrazas: Juegos de living, juegos de comedor, seccionales, juegos de bar, juegos de balcón, sombrillas, reposeras, pouf, mesas, sillas, sillones, sofás.
- Textiles: Almohadas, sábanas, plumones, toppers, cobertores, fundas de plumón, colchas, quilts, cojines, pieceras, mantas, cubrecamas, cubre colchones, frazadas, toallas, fundas de almohadas, protectores de almohadas y de plumones.
- Muebles de Madera: Camarotes, camas cuja, camas nido, marquesas, cómodas, veladores, respaldos, mesas, estantes, gabinetes, buffets, bares, escritorios, sillas, percheros y arrimos.
- Productos para Mascotas
- Productos Aromatizadores
- Los productos de segunda selección o rezago no tienen garantía de ningún tipo.

En general, se excluyen los productos que no sean colchones, bases camas, bases box, bases funcionales, bases eléctricas, patas y ruedas de cama, ni kit de anclaje de camas.

¿CUÁNDO APLICA ESTA GARANTÍA?

Cuando existe falla o desperfecto en los materiales de fabricación y no está asociado a mal uso del producto.

¿CÓMO HACER USO DE LA GARANTÍA?

Deberá contactarse a través de cualquier canal de venta ROSEN, tiendas del Retail o marketplace, notificando la falla del producto.

¿CUÁL ES EL TIEMPO DE COBERTURA

Los productos sujetos a esta cobertura cuentan con una garantía de **6 meses adicional a los 6 meses de garantía legal**. La **garantía voluntaria** comienza a regir una vez finalizada la vigencia de la garantía legal. Esta garantía aplica para las **zonas de cobertura de despacho Rosen**, las que puede consultar en [Rosen.cl](https://www.rosen.cl).

¿TIENE ALGÚN COSTO ADICIONAL LA GARANTÍA?

No tiene ningún costo de reparación ni de traslado del producto.

¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR PARA HACER USO DE LA GARANTÍA?

Cualquier documento que acredite la compra, ya sea: Boleta, Factura, Guía de despacho o Ticket de Cambio. De ser necesario, se solicitarán fotografías del producto.

DE LA GARANTÍA VOLUNTARIA? CONDICIONES GENERALES:

La garantía voluntaria consiste en una evaluación sin costo por parte del área de Gestión de Servicio al Cliente de Rosen, quien de acuerdo a la resolución técnica determina la factibilidad de reparar el producto. El Área Gestión de Servicio al Cliente determinará según factibilidad la opción de reparar o cambiar el producto.

En primer término, Rosen se obliga a la reparación del producto, sin perjuicio de que, en atención a las condiciones y evaluación del producto, pueda entregarse al cliente la opción de cambio de dicho producto.

La decisión de optar por reparar el producto, su cambio por otro producto, o bien la devolución del dinero, no es en este caso una decisión voluntaria del cliente, alternativas que sí existen en el caso del ejercicio de la garantía legal.

RENOVACIÓN DE GARANTÍA POR CAMBIO DE PRODUCTO:

Cada vez que se hace uso de la garantía voluntaria del producto y se realiza algún cambio a través del área de Gestión de Servicio al Cliente, se debe tener en cuenta:

- La resolución técnica estará sujeta al diagnóstico emitido por el Área de Gestión de Servicio al Cliente.
- **Es importante considerar que el cambio de un producto por otro, no implica que se renovará la totalidad del tiempo de garantía voluntaria (6 meses), aplicando al nuevo producto el plazo restante de la garantía voluntaria del primer producto adquirido por el cliente.**

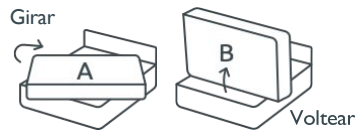
RESTRICCIÓN DE GARANTÍA:

La presente garantía se invalidará si el producto es manipulado para su reparación, revisión y/o análisis por personas ajenas a la empresa Rosen, o sufriera maltratos inadecuados como:

- Planchar o aplicar calor directo al producto.
- Saltar sobre el colchón o aplicar peso excesivo.
- Cortes o daños provocados por objetos cortantes o punzantes.
- Falta de higiene de su unidad: producto manchado o mojado.
- Aplicaciones de detergentes, solventes o productos químicos.
- Roturas o quemaduras en la tela
- Transporte y almacenamiento inapropiado.
- Deformación de parte o la totalidad del producto por instalarlo en una superficie no adecuada para el tipo de producto adquirido.
- Presencia de polillas u otros insectos.
- Uso inadecuado del producto.
- No seguir todas y cada una de las recomendaciones de uso contenidas en la presente póliza.

RECOMENDACIONES DE USO:

- Deja ventilando el colchón entre 4 a 6 horas sin ropa de cama. El olor a nuevo que podrás percibir irá disminuyendo paulatinamente.
- Ubica tu colchón sobre una base resistente y plana. Te recomendamos las bases Rosen para mejorar la experiencia de descanso y el resultado funcional de tu colchón. Asegura que la superficie sea lisa y no contenga elementos sobresalientes que puedan dañar al producto.
- Los acolchados de los colchones Rosen están diseñados para proporcionar confort y comodidad al descansar. Debido a sus componentes es posible que se produzcan impresiones de cuerpos en la superficie del colchón, originado por el peso corporal. Para prolongar la vida útil del colchón te recomendamos seguir los siguientes consejos:
- Es importante revisar en la ficha del producto (<https://www.rosen.cl/camas-y-colchones/colchones>) si se trata de un colchón ONE SIDE (un lado de uso) o TWO SIDES (dos lados de uso). Si el modelo que escogiste es Two Sides, debes girar y voltear el colchón cada 15 días durante los primeros 4 meses de uso. Si tu colchón es One Side, no requieres voltear (darlo vuelta) sino solo girar cada 15 días durante los primeros 4 meses de uso. Para ambos modelos, a partir del quinto mes es recomendable que realices este proceso una vez al mes con el fin de garantizar su funcionamiento y mantener su calidad intacta a largo plazo.



- Protege tu colchón de la humedad y evita exponerlo a líquidos de cualquier tipo. Si esto ocurre debes ventilarlo de manera natural hasta que se seque. No debes aplicar ni acercar el producto a ninguna fuente de calor (ver restricciones de garantía). Una vez secado es probable que notes una mancha o aureola.
- De preferencia no quites las etiquetas del producto para facilitar su identificación y datos de fabricación. Se recomienda tomar una foto y guardar el registro.
- Es importante que consideres que todos los colchones Rosen están diseñados para soportar un rango máximo de peso de 90 a 110 Kgs por persona. Cumpliendo con esto, se podrá garantizar la durabilidad de los colchones.
- Todos los colchones Rosen tienen un rango de impresión corporal normal de hasta dos centímetros, sin afectar su función.
- Para medir el grado de asentamiento de los rellenos coloca una barra rígida recta (de madera o metal) y mide la cantidad de centímetros de hundimiento, tal como se muestra en la imagen adjunta.



Colchón