Instructivo de entrega

Código: IN-SC-01
Versión: 07
Vigente desde: 2026-10-10

COLCHONES ELDORADO®

Tecnología que te da sueño.

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 con su asesor comercial 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 (60º), con el fin de permitir el ingreso a espacios reducidos. Por favor confirmar con el Asesor Comercial si esta condición aplica para su producto.
- **COLCHONES ELDORADO** recomienda elegir colchones con tecnología EasyFlex para viviendas con accesos complejos o ubicadas en pisos superiores, ya que su diseño facilita la maniobrabilidad y el ingreso del producto por escaleras, ascensores y espacios reducidos.

1.2 FECHA Y DIRECCIÓN DE ENTREGA

- La fecha de envío y entrega del producto se establecerá en el momento de realización de la orden del pedido, de acuerdo con la política de despachos y entregas vigente.
- **COLCHONES ELDORADO** no se compromete a entregar en un horario determinado, sino en el **TRANSCURSO DEL DIA**, de la fecha definida para la entrega. El transportador tendrá contacto con el **CLIENTE** aproximadamente una hora antes de llegar al domicilio.

COLCHONES ELDORADO entregará en una única ocasión sin ningún costo, en la dirección determinada y confirmada 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.

El cliente debe informar al asesor comercial cualquier recomendación que pueda impactar la entrega efectiva del producto.

EL CLIENTE debe suministrar los números de celulares y contactos de los encargados de recibir el producto con el fin de coordinar su entrega de manera exitosa.

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 mayor de edad.



13 SEGUNDO ENVIO

Los gastos de un segundo envió 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 ELDORADO anticipadamente se comunicará con el **CLIENTE** para confirmar la fecha de envío y entrega del pedido, además el día de la entrega el transportador tendrá contacto con el **CLIENTE** aproximadamente una hora antes de llegar al domicilio y 1 día antes para entregas de destinos nacionales.

2.1 Estado y rastreo DE TU PEDIDO

Para consultar el ESTADO DE TU PEDIDO, escanea el código QR e ingresa al módulo ESTADO DE ENTREGA en nuestra página web: https://www.colchoneseldorado.com/localiza-pedido
Consulta la información de tu pedido ingresando el número de identificación del titular de la compra o el número de pedido.

Tu pedido se puede encontrar en los siguientes estados:



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

Líneas de atención – Estado de mi pedido:
PBX 60 +1+7561585 Opción 2
Botón de WhatsApp en pagina web: Opción - Seguimiento de Pedido
entregasefectivas@colchoneseldorado.com

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

3. LA RECEPCIÓN DEL PEDIDO

3.1 ENTREGA CON INSTALACIÓN

COLCHONES ELDORADO realiza entrega del producto debidamente **instalado** en Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Tunja, Duitama, Ibagué, Barranquilla y Valledupar, en los demás destinos el pedido se entrega **sin instalación** en la puerta de la vivienda.

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 obtener previamente los permisos de ingreso del producto por parte de la administración de la propiedad horizontal en caso de que el inmueble donde se realice la entrega e instalación se halle sometido a dicho régimen.

Los depósitos o garantías que la administración de la propiedad horizontal requiera para el ingreso del producto y su manipulación, corren por cuenta del **CLIENTE**, como también cualquier tipo de daño ocasionado a paredes, ventanas, pisos, ascensores o bien común de la propiedad horizontal.

El **CLIENTE** deberá preparar con anticipación la protección de pisos, paredes, ventanería, fachadas, etc., que hagan parte de las zonas comunes del edificio o conjunto del cual haga parte la unidad privada donde se realizará la entrega o instalación del producto.

El Cliente acepta que cualquier daño que se genere como consecuencia de no haberse tomado las prevenciones recomendadas en este instructivo y aún así solicitar el servicio de instalación, deberá ser resarcido por el cliente y **COLCHONES ELDORADO** no estará en la obligación de reparar ni indemnizar ningún tipo de daño.

Ingreso por Fachada: **COLCHONES ELDORADO** realiza ingreso por fachada hasta máximo el cuarto (4) nivel, siempre que las condiciones de acceso, espacio, maniobrabilidad y seguridad lo permitan, y que el área de acceso haya sido previamente preparada por el **CLIENTE**.

Ingreso por Ascensores o Escaleras: **COLCHONES ELDORADO** realiza ingresos por ascensores o escaleras sin restricción de nivel, siempre que las condiciones de acceso, espacio, maniobrabilidad y seguridad permitan la ejecución del servicio.

Cuando el ingreso requiera maniobras especiales o el uso de equipos adicionales, podrán aplicarse costos adicionales y condiciones específicas para la prestación del Servicio de Instalación Especializada solicitado por el **CLIENTE**. En estos casos, cualquier daño a las personas o bienes será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE**.

3.2 PREPARACIÓN
DE LA ZONA DE INSTALACIÓN

El **CLIENTE** debe retirar con anticipación cualquier objeto que pueda obstaculizar el libre tránsito del producto y del personal de **COLCHONES ELDORADO** (tales como lámparas, televisores, cuadros, mesas, ventanas, vidrios, barandas, cables, entre otros). Asimismo, es requisito indispensable que el cliente o una persona encargada de recibir el producto se encuentre presente en el lugar durante el tiempo de la instalación.

COLCHONES ELDORADO únicamente manipulará productos de la marca; cualquier adecuación de espacios, desarme de mobiliario, retiro de colchones usados o manipulación de elementos ajenos será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** es responsable de proteger previamente pisos, paredes y demás superficies del área de instalación.

Mantenga las mascotas alejadas del lugar de instalación y tránsito del producto, con el fin de proteger a la mascota y a los colaboradores de COLCHONES ELDORADO.

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 el producto y darle el proceso adecuado.

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.

COLCHONES ELDORADO®

Tecnología que
te da sueño.

El Cliente acepta haber recibido y leído el instructivo de entrega remitido al correo electrónico que suministró a COLCHONES ELDORADO S.A. y que, en cualquier caso, está disponible en: https://www.colchoneseldorado.com/terminos-condiciones

Av. Cll. 17 (Ant. Cll.13) Nº 80A - 70 Bogotá
colchoneseldorado | www.colchoneseldorado.com