

**CANNON**  
HOME

# PÓLIZA DE GARANTÍA CAMAS Y COLCHONES

Agradecemos la confianza depositada en nuestros productos. Para hacer válida la garantía, es imperativo que lea y sea cumplido lo indicado a continuación.

La empresa garantiza la correcta fabricación de los elementos que componen el producto.

Las camas y colchones Cannon Home cuentan con una garantía total de 1 año desde la fecha de compra del producto.

Para hacer uso de la garantía se debe presentar la boleta o factura original de compra, indicando las fallas del producto, directamente en las tiendas, o en [POSTVENTA@CANONTEX.CL](mailto:POSTVENTA@CANONTEX.CL)

La devolución o cambio del producto podrá ser realizado en la misma comuna donde fue entregado originalmente.

## CONDICIONES GENERALES

La garantía cubre la reposición del producto. El producto que se retira pasa a ser propiedad de la Empresa.

La garantía del colchón es independiente a otros elementos defectuosos. Por lo anterior, cualquier reposición del colchón por uso de garantía, no implicará la sustitución de su base o complementos, sean éstas de carácter técnico o de diseño. (Ejemplo: por diseños de tela entre colchón y base).

La garantía es aplicable para productos que hayan tenido un uso doméstico y sobre los cuales no se haya realizado ningún tipo de usufructo.

La Póliza de Garantía tendrá vigencia desde el momento de la fecha de compra indicada en la boleta o factura.

## CONDICIONES QUE INVALIDAN EL USO DE LA GARANTÍA

- 1) Si el producto no cuenta con todas las etiquetas originales (marca, modelo y especificaciones técnicas).
- 2) Si el producto ha sido intervenido por personas o empresas que no sean parte de nuestro Servicio Técnico Autorizado.
- 3) La incomodidad de parte del cliente, ya sea por firmeza, suavidad u otra característica propia al colchón.
- 4) Desgaste natural del colchón o de cualquiera de sus componentes.
- 5) Cuando el colchón o de cualquiera de sus componentes tenga fallas causadas por el maltrato, como las siguientes:
  - Utilizar el colchón en un lugar con malas condiciones higiénicas.
  - Cortes o desgarros en la tela.
  - Deformaciones producidas por saltos, objetos pesados y/o punzantes puestos sobre el colchón.
  - Manchas de todo tipo: grasa, tierra, alimentos, liquitos, otros.
  - Aplicación de detergentes, solventes o productos químicos.
  - Deterioros de la tela y acolchados por la aplicación de aparatos de irradiación de calor. (Por ejemplo: plancha, secador de pelo, otros)
  - Deformación producida por tener el producto en una superficie no rígida o en malas condiciones.
  - Deterioros producidos por el mal trato en el traslado o transporte. Ejemplo: amarrar y deformar la estructura, forzar el producto dentro de las escaleras o ascensores, etc.
  - Por compactación de los rellenos o marcas del cuerpo en el colchón, producto de insuficientes giros del colchón.

# MANUAL DE USO Y CONSEJOS PARA PROLONGAR LA VIDA DEL SISTEMA DESCANSO

## SI



Asegurar la correcta instalación de los componentes.



Transportarlo en forma horizontal y sobre una superficie plana. Al momento de desembalar el colchón, dejarlo en un lugar aireado para ventilarlo.



Usar el colchón sobre una base europea, americana, o una superficie rígida.



Usar siempre cubre colchón para protegerlo y evitar que se manche.



Durante los seis primeros meses, rotar el colchón cada 2 semanas. Después de los seis primeros meses, rotar el colchón cada tres meses.



Ventilar en forma semanal el colchón en un lugar aireado.



En caso de humedad, secar el colchón solamente al sol.



**NOTA:** Alturas de los productos podrían variar dada la compactación normal de los rellenos.

## NO



No amarrar el colchón con cuerdas que deformen su estructura al transportarlo.



No colocar sobre superficies no planas y/o no rígidas o que se encuentren en malas condiciones.



No usar el colchón en forma permanente como asiento, para evitar que se dañe la estructura, dado que está diseñado para dar un buen soporte en el descanso al dormir.



Evitar saltar, pararse o apoyar productos punzantes y/o pesados sobre la superficie del colchón o cualquiera de sus componentes



No utilizar detergentes o productos químicos para limpiar el colchón.



No usar planchas o formas externas de calor sobre el colchón, bajo ninguna condición.

# POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Todos los productos Cannon Home cuentan con garantía, por lo que el usted deberá respetar los términos allí establecidos. Deberá guardar boleta o factura que acredite la compra del producto.

Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete la reparación.

## A) GARANTÍA LEGAL

Si recibiste el producto y luego te diste cuenta de que tiene alguna falla o presenta algún defecto tienes la posibilidad de optar a cualquiera de las 3 opciones que estipula la Ley del consumidor N°19.496. Para lo cual tienes un plazo de 3 meses (90 días) a contar de la recepción del pedido y debes contar con la boleta asociada a tu compra.

### Tienes derecho a optar a:

I. Reparación gratuita del producto: Debes comunicarte con nuestro call center para coordinar dicha reparación.

II. Reposición o cambio del producto: Debes acercarte a alguna de las tiendas Cannon Home detalladas en la sección "Nuestras Tiendas" para entregar el producto junto con la boleta y lo podrás cambiar por el mismo -sujeto a disponibilidad- o cualquier otro de tu agrado. Para el caso de muebles, debes comunicarte con el call center o alguna de nuestras tiendas. También tendrás la opción de pagar la diferencia en dinero si deseas llevar un producto de mayor valor.

Si no tienes ninguna tienda Cannon Home en tu ciudad comunícate con nuestro Servicio al Cliente al teléfono +56 224825083 y te entregaremos una solución.

III. Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto: Debes llevar el producto con la boleta a cualquier tienda Cannon del país. Si pagaste con tarjeta de débito deberás indicar los datos de tu cuenta y si pagaste con tarjeta de crédito, se realizará la reversa a la misma. Para la devolución del dinero, Cannon Home, tiene un plazo de 10 días hábiles una vez recepcionado el producto. En caso de ser una compra con factura, la devolución de dinero sólo podrá realizarse a una cuenta a nombre de la empresa, o del representante legal, previo envío de la escritura en donde se indique su representación.

De acuerdo con lo previsto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se considerará que existe una falla o defecto:

- Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) anterior. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro del plazo de 3 meses contados desde la recepción del producto.
- Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso al que habitualmente se destine.

**NOTA: Para que el transportista pueda ejercer el retiro de un producto, éste debe estar desarmado y en un empaque adecuado. El transportista NO retirará productos armados, ya sea con o sin daños.**

## B) GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Se trata de una política comercial voluntaria dirigida a satisfacer a los clientes. Válido solo para ciudades que cuenten con tienda Cannon Home física.

Si el producto que compraste a través de [www.CannonHome.cl](http://www.CannonHome.cl) no te enamora o prefieres otro simplemente porque cambiaste de opinión, tenemos un beneficio adicional para ti: tienes hasta 30 días posteriores al día de la compra y/o entrega del producto para hacer un cambio del producto por gusto.

Debes acercarte a alguna de las tiendas Cannon Home detalladas en la sección "Nuestras Tiendas" para entregar el producto junto con la boleta y lo podrás cambiar por cualquier otro de tu agrado. También tendrás la opción de pagar la diferencia de dinero si deseas llevar un producto de mayor valor.

### PROCESO DE CAMBIO POR GARANTÍA DE SATISFACCIÓN EN MUEBLES

Adicionalmente, sólo para el caso de muebles, se podrá realizar la solicitud a través de nuestro call center, donde se coordinará el retiro del producto y entrega del nuevo producto desde el mismo lugar donde fue despachado además del realizar el pago de diferencias en caso de que el producto a cambiar sea de mayor valor al original.

El cambio de muebles por satisfacción será recepcionado en tiendas sólo si la infraestructura o condiciones de la misma lo permiten. Es imprescindible coordinar esta transacción previamente con la tienda, de lo contrario no se asegura la recepción del mueble.

Para hacer uso de la garantía de satisfacción se debe considerar lo siguiente:

- A) El producto deberá estar sin uso y completamente sellado en su embalaje original. Debe contar con todas sus etiquetas, manuales, gráficas en su envase original. El transportista no retirará productos armados ya sea con o sin daños.
- B) El producto debe incluir todos los accesorios y regalos promocionales que se obtuvieron al momento de la compra en su embalaje original.
- C) No se aceptan devoluciones o cambios de productos y/o accesorios o regalos usados, ni con falla o deterioro atribuible a un mal uso por parte del cliente.

## B) GARANTÍA MUEBLES

Para el caso de muebles, el plazo de garantía es 1 año desde la fecha de compra, y ésta se considera válida para efectos de reparación o eventual cambio del producto, en caso de presentar fallas, lo que será determinado previa evaluación del Servicio Técnico (a partir del tercer mes cumplido de compra, el cliente no podrá exigir la devolución del dinero, sólo cambio o reparación). **Para realizar la solicitud de servicio técnico, debe comunicarse con el call center o al correo [postventa@canontex.cl](mailto:postventa@canontex.cl) o la tienda donde fue comprado el producto, indicando sus datos, n° de boleta y el problema presentado. Posterior a esto, el Servicio técnico se contactará con usted.**

Para más información de las condiciones de garantía debes revisar documento disponible en cada ficha del producto. **ver póliza de garantía bergers – ver póliza de garantía camas y colchones**

## C) DERECHO A RETRACTO

El cliente podrá devolver un producto adquirido en [www.cannonhome.cl](http://www.cannonhome.cl) dentro del plazo de 10 días contados desde su recepción, sin necesidad de invocar ninguna causa y siempre y cuando el producto esté en sus embalajes y accesorios originales – según ya se ha explicado –, y no se haya deteriorado, por un hecho imputable al cliente.

Para ejercer este derecho el cliente deberá dentro del plazo establecido contactar a nuestro call center o acercarse a una Tienda Cannon Home. Asimismo, deberá acompañar la boleta original y restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección y sus accesorios o su valor respectivo.

Todos los productos Cannon Home cuentan con garantía, por lo que el usted deberá respetar los términos allí establecidos. Deberá guardar la boleta o factura que acredite la compra del producto.

