



# CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE TODOCOLCHÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las condiciones por las que se rige el uso de la página web [www.todocolchon.es](http://www.todocolchon.es), y la compra de sus productos, en adelante "las condiciones". Al utilizar esta página o al realizar un pedido a través de la misma, usted consiente quedar vinculado por estas condiciones, por ello lea atentamente las mismas. TODOCOLCHÓN con CIF B21290994 es titular de la presente página web que tiene domicilio social en C/ SAN JOSÉ, 9, HUELVA, cp. 21002 y actúa bajo la denominación de TODOCOLCHÓN, S.L.U.

## 2. USO DE LA WEB

El Acceso al portal tiene carácter gratuito. El usuario se compromete a:

- Hacer un uso del portal de conformidad a la ley.
- Hacer un uso de esta página web para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si se pudiese considerar, de forma razonable, que ha hecho un pedido de esta índole, estaremos autorizados a anularlo e informaremos a las autoridades pertinentes.
- Facilitarnos sus datos de contacto de forma veraz y exacta. Para la correcta tramitación de su pedido necesitaremos: su dirección de envío, dirección de correo electrónico, nombre completo, teléfono de contacto y/u otros que le indicaremos al realizar su pedido.
- Así mismo, consiente que podremos hacer uso de información para ponernos en contacto con usted (ver apartado de política de privacidad).

## **Tenga en cuenta que si no contamos con todos los datos no podremos cursar su pedido.**

Esta página no está destinada a menores de edad. Al realizar un pedido a través de esta página, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos. Los contenidos son propiedad intelectual de Todocolchón S.L.U o de terceros sin que pueda entenderse cedidos al usuario, en virtud de lo establecido en estas condiciones generales de compra y uso de la página web, ninguno de los derechos de explotación que existen o puedan existir sobre dichos contenidos más allá de lo estrictamente necesario para el correcto uso del portal de los servicios.

### **3. PRECIO Y PAGO**

El precio de cada producto será el que se establezca en cada momento en la página web (www.todocolchon.es). Intentamos asegurarnos que los precios que aparecen en la página sean correctos, pero pueden darse errores. Si Todocolchón descubriese un error en alguno/s de los precios de los productos seleccionados por usted, le avisaremos lo antes posible y le ofreceremos la posibilidad de confirmar de nuevo el pedido, con el precio correcto, o de anularlo.

En el caso de que usted decida anularlo, el departamento financiero le abonará el importe que haya satisfecho, por el medio que estime oportuno, no se realizará ninguna devolución en metálico.

Si no hubiese realizado ningún abono de importe, nos limitaremos a anular el pedido sin abono de ninguna cantidad.

Todocolchón S.LU no estará obligada a suministrarle ningún producto al precio inferior incorrecto, incluso aunque usted haya recibido el mensaje de confirmación del pedido, siempre que el error sea de fácil e inequívoco reconocimiento por usted como precio incorrecto.

Los precios de esta página tienen el IVA incluido.

### **4. FORMAS DE PAGO**

- Puede ver el método de pago que ofrece Todocolchón SLU
  - Transferencia bancaria.

### **5. TRANSPORTE**

#### **ZONA.1.- HUELVA Y PROVINCIA. – GRATIS**

- Se hará entrega de la mercancía indicada de forma gratuita (SÓLO COLCHONES Y BASES) en la zona indicada de HUELVA Y PROVINCIA según los plazos indicados a tal efecto en el apartado PLAZO DE ENTREGA.
- RESTO DE ARTÍCULOS - Consultar [info@todocolchon.es](mailto:info@todocolchon.es)
- En COLCHONES Y BASES, Disponemos de un SERVICIO de Transporte y

Montaje propio que **llevamos a cabo en un plazo de 12 Horas**. Este servicio lo ofrecemos conforme a la necesidad del cliente previo contacto con nosotros a través del teléfono 959 54 15 76 o nuestro e.mail de contacto indicado en la web.

## **ZONA 2.- RESTO DE ESPAÑA**

- Para entregas en Baleares, Canarias, Andorra y Portugal consultar

## **6. PLAZO DE ENTREGA**

- El plazo de entrega puede variar dependiendo de los productos que desee comprar.
- **SERVICIO NORMAL.** - el plazo de entrega será sobre 20 días aproximados según disponibilidad de los artículos adquiridos. Será informado debidamente una vez recibamos su PEDIDO y comprobemos la disponibilidad del mismo.
- **SERVICIO EXPRESS.** - Existen productos que podemos gestionar de forma Express conforme a su solicitud realizada y acordada en su PEDIDO.

## **7. ÁMBITO DE VENTA**

El ámbito de venta de esta página web es a toda España y la Península. Todos los envíos que no tengan como destino España Peninsular y Portugal se regirán por lo siguiente:

Baleares, Canarias y Andorra: solicitar más información en nuestro e.mail de contacto o pueden llamarnos al 959-541576

## **8. GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE PEDIDOS**

- De forma general Todocolchón SLU dará curso a todos los pedidos realizados a través de [www.todocolchón.es](http://www.todocolchón.es) siempre que el pago de los mismo sea conforme con la forma de pago elegida por el cliente.

No obstante, nos reservaremos el derecho de retirar o modificar cualquier producto o contenido de esta página web en cualquier momento.

- Pueden producirse circunstancias excepcionales que nos obliguen a rechazar la tramitación de un pedido incluso aunque se haya enviado el mensaje de confirmación de pedido o de envío del mismo, por lo que nos reservamos el derecho a hacerlo en cualquier momento a discreción única y exclusivamente de Todocolchón S.L.U.
- No seremos responsables ni frente a usted ni frente a terceros del hecho de eliminar productos o contenidos de la página, ni de la modificación de cualquier material ni contenido de la misma.
- No seremos responsables ni frente a usted ni frente a terceros por negarnos a tramitar un pedido, aunque le hayamos enviado el mensaje de confirmación del pedido.

## **8.1 Manipulación y portes**

- Los portes son siempre según lo previsto en las condiciones de Todocolchón o acordadas de mutuo acuerdo con el cliente.

## **8.2 Empresa de Transporte**

Las entregas incluyen subida a domicilios normales y montaje siempre que sea preciso y esté contemplado en su PEDIDO.

La empresa de transporte especializada contactará con antelación a la entrega para informar del horario aproximado de entrega.

Si el horario indicado no se acopla a sus necesidades podrá pactar directamente con la empresa de transporte otro horario de entrega.

## **8.3 Retirada de Enseres**

- Todocolchón le ofrece un servicio gratuito de retirada de su colchón o base a la entrega de lo nuevo siempre que esté acordado entre las partes.
- La retirada de enseres de los clientes será en base a lo acordado entre las partes.
- Si no se ha concertado o acordado el servicio de retirada de enseres los transportistas no retirarán ningún material.

## **8.4 Reclamación por daños en transporte**

- Las reclamaciones por daños y/o roturas de la mercancía ocasionadas por el transporte deberán ser notificadas por escrito (según norma de la agencia de transporte) a: [www.todocolchón.es](http://www.todocolchón.es) dentro de las 12 horas siguientes a la recepción de dicha mercancía para que la reclamación sea atendida y el problema subsanado en el menor plazo posible.
- Para defectos del producto, el tiempo de reparación o cambio estará indicado en la garantía de cada producto o artículo.

## **9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

- Todocolchón S.L.U. sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6, y salvo que se produzcan circunstancias excepcionales, enviará los pedidos en el plazo acordado y en correo de confirmación del pedido que recibirá cuando finalice el mismo.

## **El plazo de entrega de los productos puede verse aumentado por las siguientes circunstancias:**

- **Pedidos personalizados o a medida:** en este caso informaremos al cliente del plazo de entrega por escrito y de forma individualizada.
- **Circunstancias específicas:** Por motivos de disponibilidad de ciertos artículos puede darse algún retraso de su pedido. Si esto fuese así le informaremos.
- **Especiales circunstancias por zona de entrega:** es posible que las delegaciones de las empresas de transportes que utiliza Todocolchón tengan días concretos de reparto en alguna zona. Si esto es así, las entregas se realizarán el día de reparto que tenga establecido cada delegación.
- **Puede darse el caso de que su zona de entrega sea una “zona conflictiva”** catalogada así por las propias agencias de transportes. Si esto fuese así será usted el que deba recoger el pedido en la delegación de la zona. Le rogamos que si conoce esta circunstancia nos informe ya que no seremos responsables de la no entrega del pedido ni de los gastos ocasionados por el transporte que correrán de su cuenta.
- **Si su zona de entrega es una zona de carga y descarga limitada** ha de informarnos para poder solucionar futuros problemas. La responsabilidad de la correcta entrega del producto corre de su cuenta e igualmente los gastos de transporte.
- **Si no pudiese cumplirse con la fecha de entrega** le informaremos antes de que el pedido salga de nuestras instalaciones teniendo usted la posibilidad de continuar con el pedido con la nueva fecha de entrega o de anular el pedido con el reembolso del precio pagado por usted, en el caso de que así haya sido.
- **Especiales circunstancias de su propia vivienda:** Todocolchón tiene a la venta productos voluminosos que pueden tener un difícil acceso a su finca o a su propio domicilio. Deberá usted informarnos de estas especiales circunstancias para evitar que, una vez enviado el producto, éste no tenga acceso a su domicilio (ya sea en la finca o en su propia vivienda). **Si no se informase de esto a Todocolchón** y el producto no pudiese ser entregado por esta circunstancia serán de su cargo los gastos de transporte de la devolución de los productos y aquellos se hayan tenido a causa de la fabricación del pedido (tapizados, colchones, productos a medida o personalizados...).
- **La empresa de transportes no realizará entregas y retiradas de sus productos en altura**, es decir, por fachadas del edificio ni por patios interiores, ni utilizarán curdas, ningún sistema de poleas o elevadores para introducir el pedido ni en el edificio ni en la propia vivienda.
- **Es responsabilidad del cliente comprobar que los artículos podrán ser instalados en su domicilio.**

- Si el pedido no se pudiese entregar por especiales circunstancias de entrega de su vivienda y no hemos sido informados de ello por usted, no podrá anular ya el pedido, siendo suya la solución para recibir el pedido.
- El pedido se dará como entregado cuando lo reciba en su domicilio. La recepción del mismo supone la aceptación.
- Los transportistas necesitarán la firma de la persona que recepciona el pedido, siendo ésta válida para dar el pedido como entregado.

## 10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGAR

- Intentaremos entregar el pedido dos veces en el domicilio que usted nos haya indicado. Si tras estos dos intentos la entrega no fuese posible contactaremos con usted para poder dar una solución.

## 11. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Si no queda satisfecho con la mercancía recibida usted podrá elegir entre la devolución del precio o el cambio de los productos por otros de la misma naturaleza y medidas, siguiendo siempre las siguientes condiciones:

- Dentro de los 14 primeros días naturales a la recepción de su pedido podrá desistir del mismo. Con arreglo a la normativa aplicable si usted está contratando como consumidor, podrá desistir del contrato excepto en aquellos supuestos en los que la propia legislación prevea excepciones al derecho de desistimiento y que Todocolchón recoge en el apartado 13.1 de las presentes condiciones. En caso de ejercicio de su derecho al desistimiento deberá comunicarlo a Todocolchón en el correo [informacion@todocolchon.es](mailto:informacion@todocolchon.es) para que podamos tramitarlo.

- Deberá de mandar una foto o soporte gráfico para que podamos comprobar que el pedido se encuentra en perfecto estado.
- El producto ha de estar en su embalaje original y no haber sido desprecintado. **Recuerde que los gastos del transporte corren de su cuenta de acuerdo con la normativa aplicable** y que están detallados en el apartado 13.1 de las presentes condiciones.
- Recuerde que, si hace uso de la garantía de satisfacción, el colchón de cambio que le enviemos no tendrá derecho de desistimiento, aunque esté perfectamente embalado.

## 12. GARANTÍAS ESPECÍFICAS DE LOS SISTEMAS DE DESCANSO

Todos los colchones, somieres, bases tapizadas y otros productos del descanso que usted tiene disponible en Todocolchón pueden tener una tolerancia de +/- 3 cm debido a los materiales con los que están fabricados. Esta tolerancia puede ser de más 3cm o de menos 3cm y se puede dar tanto en el ancho, como el largo como el grueso. Se considera dentro de la normalidad una pérdida de 3cm de la altura del colchón, así como que se pueda

quedar alguna marca después del descanso.

Los colchones deben de ponerse sobre bases adecuadas. Tampoco se podrán utilizar protectores del colchón que impidan su correcta ventilación.

- Los colchones viscoelásticos podrán utilizarse tanto con un somier de láminas, como con una base tapizada transpirable. Si se utilizan otro tipo de soportes como bañeras, tatamis, o cualquier otra se deberá cuidar al máximo la ventilación de los mismos, ya que sobre estas superficies se impide la correcta aireación del colchón y pueden aparecer manchas de humedad que no serán cubiertas por la garantía.

- La garantía de nuestros colchones quedará anulada si el soporte utilizado no es compatible con nuestros productos.

### CANAPÉS ABATIBLES

- Los canapés abatibles de Todocolchón sólo cumplirán su correcta función de apertura y bajada con el colchón puesto.

- El colchón es el contrapeso necesario para el correcto funcionamiento tanto de la apertura como de la bajada de la tapa.

- No intente bajar la tapa /somier del canapé sin haber colocado antes el colchón ya que no funcionará y podría romper el sistema de hidráulico y doblar la tapa.

- Le advertimos del peligro que la subida de la tapa del canapé sin colchón puede ocasionarle sin este puesto. Puede golpearle y ocasionarle graves lesiones.

- Los somieres articulados han de estar en posición plana para accionar el sistema de articulación. No intente accionar el mecanismo de articulación sin haber seguido las instrucciones, ya que podría producirse un daño irreparable.

## **13. CAMBIOS O DEVOLUCIONES**

- Todos los productos de Todocolchón están garantizados ante cualquier defecto de fabricación y condiciones de garantía.

- En caso de existir algún defecto de fabricación Todocolchón pondrá en marcha el protocolo de devolución o cambio con respecto a las garantías del producto por el fabricante, siempre que se documente la reclamación a [info@todocolchon.es](mailto:info@todocolchon.es) o cualquier otro medio válido en derecho, adjuntando fotos o videos de los defectos citados.

- En este caso usted no asumirá ningún gasto optando por la sustitución del colchón por otro, Todocolchón le informa que: Si el precio del nuevo producto elegido es de cuantía inferior Todocolchón le abonará la diferencia. (Siempre que se cumplan las condiciones de devolución recogidas en las condiciones generales de venta en el apartado 11).

- Si el precio del nuevo producto elegido es de cuantía superior, usted deberá abonar dicha diferencia para que podamos efectuar el cambio.

- Podrá cambiar el colchón por uno de la misma naturaleza y medida.
- El transporte del cambio o devolución dentro de los primeros 14 días naturales a su recepción es de su cuenta siendo informado del importe previamente., siempre que los productos estén en su embalaje original sin desprecintar y no hayan sido usados.
- La garantía de satisfacción de Todocolchón está contemplada únicamente para colchones. Se excluyen todos los artículos de la página web.
- Recuerde que, si hace uso de la garantía de satisfacción, el colchón de cambio que le enviemos no tendrá derecho de desistimiento.

En el caso de que el cambio haya sido aceptado por Todocolchón, le daremos indicaciones por escrito para que el transportista pueda retirarlo. La recogida del producto se efectuará por la empresa de transportes y es responsabilidad del cliente que esta pueda hacerse sin incidencias.

Para admitir un cambio o devolución de un producto, Todocolchón le pedirá las pruebas necesarias para la verificación del estado del producto. Solo se admitirán cambios o devoluciones de productos que se encuentren en perfecto estado.

### **13.1 Derecho de desistimiento**

Con arreglo a la normativa aplicable, si usted está contratando como consumidor, podrá desistir del contrato excepto en aquellos supuestos en que la propia ley indica que por la especialidad del producto o por determinadas razones, entre ellas la higiene, excluye explícitamente la posibilidad de desistimiento. Todocolchón recoge en el apartado 13 aquellos productos excluidos del derecho de desistimiento.

- En los demás casos usted podrá, dentro del plazo de 14 días naturales desde la fecha de entrega, desistir de su pedido. Para ello el producto deberá estar en su embalaje original y no haber sido usado.

En este caso Todocolchón le reembolsará el precio abonado por los productos de forma íntegra. Serán de cuenta del consumidor los gastos que ocasione el transporte de la devolución del producto de acuerdo con la normativa actual. (Ver apartado 13 cambios o devoluciones)

### **Le informamos que los costes del transporte de la devolución son por su cuenta**

El ejercicio del derecho al desistimiento se podrá efectuar por cualquier medio admitido en derecho. Especialmente ponemos a su disposición nuestro correo [info@todocolchon.es](mailto:info@todocolchon.es) para que pueda comunicarnos su deseo de utilizar su derecho de desistimiento. Las fotos o videos se han de enviar antes de que venzan los 14 días naturales desde la recepción de su pedido, para que Todocolchón pueda cursar su derecho de desistimiento en el plazo legal establecido.



## 13.2 Excepciones al derecho de desistimiento

Todocolchón le informa de que usted no tendrá derecho a desistir del contrato o al cambio del producto cuando el objeto del mismo sea: • Artículos de medidas especiales fabricados de forma expresa y /o artículos de medidas exactas. • Artículos personalizados. Todos aquellos en los que se elijan los tapizados.

- Ropa de cama, Almohadas.
- Artículos fabricados de forma expresa siguiendo las especificaciones del cliente.
- Se entenderá por media especial todos los colchones gemelos. Los productos de medidas 80/120/140/160/180/200 cm de ancho. Se entenderá por artículos personalizados aquellos en los que sea el cliente el que elija aspectos del mismo.

## 14. ANULACIÓN DE PEDIDOS

Todocolchón le informa que usted podrá anular el pedido antes de que este salga de nuestras instalaciones atendiendo a las siguientes condiciones:

- Si el pedido se anula sin que esté fabricado y por lo tanto Todocolchón no ha incurrido en gasto alguno, se le abonará el importe satisfecho, en el caso de haber pagado todo o parte del mismo. O se anulará el pedido sin abono alguno en los casos en los que usted no haya realizado desembolso alguno de dinero.
- Si su pedido ha sido enviado y usted no quiere recibirlo se le repercutirá los gastos ocasionados por él envío de la mercancía y retorno por rechazo de la misma.

## 15. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Para reclamar sobre posibles defectos en un producto cubiertos por la garantía, deberá adjuntarse la factura original de compra. Además, Todocolchón podrá solicitarle fotos, videos, u otros soportes gráficos que permitan el estudio del producto. Siendo así Todocolchón se compromete a:

- **Reparar** o sustituir cualquiera de las partes dañadas del producto sin cargo alguno, siempre que se trate de defectos de fabricación.
- La decisión de reparar o de sustituir los productos defectuosos, será tomada por Todocolchón, como profesional, y atendiendo a la naturaleza de cada producto y condiciones de garantía del fabricante.

### **No se incluye en nuestra garantía**

- Los defectos por uso inadecuado, mal almacenamiento, suciedad, uso de la fuerza, daños por agua o fuego, cargas excesivas, humedad o manchas en el colchón, utilización de productos químicos, o reparaciones efectuadas por terceras personas.

- Utilización del colchón sin una base adecuada, deformada o en malas condiciones.
- Agujeros, manchas en el tejido, hilos sueltos, u otras imperfecciones similares, que no sean reclamadas y documentadas en el momento de la entrega, o dentro de las 24hrs siguientes a su recepción.
- Las tolerancias respecto a las medidas de largo, ancho, y grueso que admitirán variaciones de +/-3 cm. No aceptaremos devoluciones por ligeras variaciones de medida.
- Desde el inicio del uso del colchón se produce un asentamiento normal de las capas internas que oscila entre +0/-3 (norma UNE-EN 1334:1996). Esta circunstancia totalmente normal, no da derecho a reparación o a compensación alguna.

#### Normas de uso y mantenimiento

Las normas de uso y mantenimiento están recogidas en las condiciones de la garantía del producto.

Además, hay que tener presente algunas de estas recomendaciones:

- No saltar o ponerse de pie sobre el colchón.
- Doblar el colchón resulta perjudicial en colchones que no son adecuados para poderse articular.
- Una base en malas condiciones dañará su colchón.
- Es aconsejable mantener protegido el colchón de agentes externos con una protección adecuada, funda, etc.
- Es importante y recomendable la utilización de una base adecuada.
- Es NECESARIO seguir las instrucciones expuestas en la garantía del producto para un correcto uso y mantenimiento de los mismos.

