Carta de garantía

Colchones Blizka · Confort que se expande

Gracias por elegir Blizka. Con esta carta, **Grupo JPC SAS** (NIT 900.041.593-6), titular de la marca Blizka, garantiza que tu producto fue fabricado con la calidad e idoneidad esperadas y se compromete a responder por los defectos descritos a continuación.

1. A quién protege esta garantía

Esta garantía protege al consumidor final: la persona que compra el producto para su uso propio. Se cuenta desde la fecha de entrega de tu producto, y conviene que conserves tu factura o comprobante de compra.

2. Cuánto cubrimos, parte por parte

La garantía cubre defectos de calidad e idoneidad. El plazo de cada parte es el siguiente:

Parte	Garantía	Qué cubre
Resortes y estructura		
Resortes ensacados y borde	5 años	Resortes rotos o sueltos y hundimiento permanente superior a 3 cm causado por falla del resorte o de la estructura, medido sobre una base adecuada.
Capas de espuma		
Espumas de confort y viscoelástica	1 año	Defectos de fabricación, como capas separadas o huecos. El desgaste normal por uso no está cubierto.
Forros y tela		
Tapa, lateral, costuras, cremallera y manijas	1 año	Defectos de fabricación, como costuras abiertas, cremalleras dañadas o fallas de la tela.
Almohadas	1 año	Defectos de fabricación.

3. Base de cama adecuada

Para que la garantía aplique, el colchón debe usarse sobre una base que lo soporte correctamente desde abajo. Recomendamos:

- Bases de tablillas: separación máxima de 7,5 cm entre tablillas.
- Colchones queen y king: soporte central que llegue hasta el piso en bases de tablillas, estructuras metálicas y camas de madera; en bases tipo box spring, soporte a ambos lados que llegue hasta el piso.
- La base debe resistir el peso del colchón y de quienes lo usan. En un reclamo podemos pedirte una foto o evidencia del estado de la base.

4. Qué no cubre esta garantía

- Desgaste normal por uso, incluido el ablandamiento natural de las espumas y hundimientos menores a 3 cm.
- Hundimientos causados por una base inadecuada, deformada o sin el soporte indicado.
- Preferencias de comodidad, como sentir el colchón más blando o más firme de lo esperado.
- Daños por mal uso o accidente: quemaduras, cortes, rasgaduras, humedad o líquidos, manchas, golpes o peso excesivo.
- Colchones doblados, almacenados de pie o expuestos a la intemperie, y productos modificados o intervenidos por terceros.
- Productos en condiciones antihigiénicas que impidan una inspección segura.

5. Cómo hacer efectiva la garantía

Escríbenos con estos datos y soportes:

- Nombre completo, número de contacto y dirección donde se encuentra el producto.
- Factura o comprobante de compra y fecha de entrega.
- Fotos o video que muestren claramente el defecto y la base de cama.

Revisaremos tu caso y, si el defecto está cubierto, repararemos o reemplazaremos el producto afectado, según corresponda.

6. Tus derechos como consumidor

Esta garantía se otorga sin perjuicio de los derechos que la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) reconoce a los consumidores.

> **Servicio al cliente**
> **Correo:** servicioalcliente@blizka.co
> **Teléfono / WhatsApp:** +57 (301) 284 8080
> **Más información:** www.blizka.co/garantia

Grupo JPC SAS
NIT 900.041.593-6 · Marca Blizka