

GR No.



Queremos felicitarlo por haber elegido uno de los mejores productos para el descanso que existen en el mercado. Para HAPPY SLEEP es un orgullo contar con usted como nuestro cliente.

Con el respaldo de

Colchones
espar

Mejorando tu calidad de vida.

Nit : 890.003.838-8





COLCHONES HAPPY SLEEP, ALMOHADAS, SOFACAMAS Y SOMIERES.

Colchones Espar S.A., durante el periodo de garantía del producto, se obliga con el cliente a la prestación del servicio de reparación gratuita derivado de defectos de fábrica, incluyendo la mano de obra a que haya lugar.



Condiciones generales de la garantía:

1) **Tiempo de garantía:**

El periodo válido de garantía de todos los productos identificados bajo la marca "Happy Sleep" tendrán las garantías que se informan en el cuadro posterior. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto, según queda registrado en la factura de compra.

2) **Requisitos para acceder a la garantía:**

Colchones Espar S.A., estudiará la procedencia de las garantías, siempre que el Cliente presente la respectiva factura de compraventa, así como la etiqueta del producto adquirido.

3) **Cobertura:** Sólo se atenderá la garantía en los lugares donde el producto haya sido entregado por Colchones Espar S.A.

4) **Aplicación de la Garantía:**

Colchones Espar S.A., únicamente realizará el cambio del producto, cuando logre identificarse que existe fallas en la idoneidad, calidad y seguridad del mismo. En consecuencia, no responderá

por daños derivados del mal uso del producto por parte de El Cliente.

5) **Alcance de la Garantía:**

Cuando se repare o cambie un producto previo el estudio que para tales efectos realice Espar S.A., a título de efectividad de la garantía, comenzará a correr un nuevo término de ésta a partir de la última entrega o reparación, si por alguna razón se realizaren reparaciones parciales a los productos, los mismos tendrán su propia garantía.

6) **Productos o materiales discontinuados:** Realizado el estudio por parte de Espar S.A., y determinada la procedencia de la garantía, Espar S.A., analizará las condiciones para reparar el producto entregado y/o reemplazar la parte afectada. En caso que no existan repuestos por estar los mismos discontinuados, se utilizaran repuestos de la misma calidad y/o superior.

7) Si por alguna razón, luego de analizado el caso por Colchones Espar S.A., esta determina que el producto

adquirido por el Cliente no puede ser reparado por los defectos de fábrica del mismo, se procederá bien a la reposición a otro producto de características similares y/o a la devolución del dinero.

8) En caso de repetirse la falla dentro del producto y logre demostrarse que la misma es imputable a Colchones Espar S.A., se procederá, según decisión del consumidor a: a) una nueva reparación; b) la devolución total o parcial del dinero, según determine el informe técnico o; c) el cambio total o parcial del producto por uno de la mismas y/o similares características técnicas.

9) Durante el término en que el producto esté en Colchones Espar S.A., como consecuencia de la efectividad de la garantía, el plazo de la misma se suspende hasta que se haya determinado el proceder y/o responsabilidad de Colchones Espar S.A., si a ello hay lugar.

10) No habrá producto sustituto mientras colchones Espar S.A. preste el servicio de garantía.

11) Espar S.A. es la única empresa autorizada para efectuar una revisión técnica del producto y prestar el servicio técnico.

Garantías para colchones. La garantía general para los Colchones “Happy Sleep” Se rige de acuerdo a la clasificación técnica de la línea de producto.

Los colchones tipo A incluyen las siguientes referencias:

* Happy Star

* Luxury

* Lutus

* Confort Dream

* Orto Sleep

* Sky Blue

* Axis Dream

* Eco Dream

* Clínico Resortado

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Tela	Tela Deshilada Defectos en costuras Rota: A causa de elementos internos del producto	1 años

Núcleo Interno	Deformación del núcleo por pérdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	7 años
-----------------------	--	--------

Los colchones tipo x incluyen la siguientes referencias:

* Dinamic

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Tela	Tela Deshilada Defectos en costuras Rota: A causa de elementos internos del producto	1 años
Núcleo Interno	Deformación del núcleo por pérdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	7 años
Componente electrónico	Defectos en la fabricación del motor comprobables por deficiencia del mismo, además de las mencionadas al inicio de este manual. NO se cubren daños en el motor por mala manipulación (entiéndase sobreesfuerzo) o cortos circuitos por instalaciones eléctricas defectuosas.	3 años

Los colchones tipo B incluyen la siguientes referencias:

* Esparflex

* Light premium

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Tela	Tela Deshilada Defectos en costuras Rota: A causa de elementos internos del producto	1 años

Núcleo Interno	Deformación del núcleo por pérdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	5 años
-----------------------	--	--------

Los colchones tipo C incluyen la siguientes referencias:

- * Happy Kids
- * Espar Kids

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Tela	Tela Deshilada Defectos en costuras Rota: A causa de elementos internos del producto	1 años
Núcleo Interno	Deformación del núcleo por pérdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	3 años

Los colchones tipo D incluyen la siguientes referencias:

- * Easy Dream
- * Acty Sleep

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Tela	Tela Deshilada Defectos en costuras Rota: A causa de elementos internos del producto	1 años
Núcleo Interno	Deformación del núcleo por pérdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	2 años

Lencería

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Modulo	Se cubre garantía por deformación (Siempre y cuando o sea daño causado) NO cubre anchamiento del forro, olores, ni manchas derivadas de cualquier tipo de fluido. Son consideradas prendas de uno íntimo, razón por la cual no se cambiaran por percepción de confort.	6 meses

Se cubre garantía de 6 meses por deformación (Siempre y cuando el daño no sea causado)

Somier

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Estructura interna	<ul style="list-style-type: none">• Broma• Comején	5 años
	<ul style="list-style-type: none">• Base desajustada• Ruido• Deformación de la base• Desnivel	1 años
Diferente tonalidad	Madera y tela: Diferentes tonalidades en una misma zona. Se evidencia cuando una de ellas es la parte que no ha quedado bien cubierta.	1 años
Tela	<ul style="list-style-type: none">• Costura sueltas o reventadas• Perdida del Pilling• Motas	1 años

- Sofacamas Urban
- Cama nido Santy

- Silla reclinomatic
- Sala cama toscana

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Estructura interna	<ul style="list-style-type: none"> • Broma • Comején 	5 años
	<ul style="list-style-type: none"> • Base desajustada • Ruido • Deformación de la base • Desnivel 	1 años
Espuma	Perdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	1 años
Herraje	No permite reclinar el producto en alguna o todas de sus posiciones (3)	1 años
Diferente tonalidad	Madera y tela: Diferentes tonalidades en una misma zona. Se evidencia cuando una de ellas es la parte que no ha quedado bien cubierta.	1 años
Tela	<ul style="list-style-type: none"> • Costura sueltas o reventadas • Perdida del Pilling • Motas • Perdida del estampado 	1 años

- Cama Toscana
- Cama Damara

Concepto	Defecto de fabricación	Tiempo de la garantía
Estructura interna	<ul style="list-style-type: none"> • Broma • Comején 	5 años
	<ul style="list-style-type: none"> • Base desajustada • Ruido • Deformación de la base • Desnivel 	1 años

Espuma	Perdida de altura mayor a 10% según la NTC 2094	1 años
Diferente tonalidad	Madera y tela: Diferentes tonalidades en una misma zona. Se evidencia cuando una de ellas es la parte que no ha quedado bien cubierta.	1 años
Pintira	Desprendimiento	1 años
Tela	<ul style="list-style-type: none"> • Costura sueltas o reventadas • Perdida del Pilling • Motas • Perdida del estampado 	1 años

¿Cuándo no se confieren garantías?

Colchones Espar S.A., no conferirá garantías respecto de sus productos, cuando se presenten cualquiera de los siguientes supuestos:

a) La causa del daño no se origine en un defecto de fabricación.

b) Productos vendidos como saldos, entendiéndose éstos como aquellos discontinuados, en desuso y/o con desperfectos.

c) Daños ocasionados al producto por mala utilización del cliente.

d) Manchas generadas por variables externas al producto, fluidos humanos, animales y/o cualquier clase de líquido.

e) Manchas o descoloramiento por acción del sudor, frote, quemaduras, rasgado y/o la exposición del producto a rayos UV.

f) Daños ocasionados al producto, como consecuencia del indebido ajuste del mismo a una cama o base de diferentes medidas a las del producto.

g) Daños generados por el uso de superficies inapropiadas no uniformes o con espacio entre tablas superiores a los cinco (5) centímetros; igualmente no habrá cobertura cuando

el mismo se sobreponga en bases ásperas, no uniformes y/o sobre otros colchones o colchonetas.

h) Deformidades ocasionadas al producto derivados de la inadecuada manipulación o uso;

i) Daños ocasionados por la realización de cortes en la tela

j) Daños ocasionados al producto como consecuencia de la existencia de insectos, plagas y/o bacterias en el entorno que puedan afectar el adecuado uso y/o su manipulación;

k) Uso inadecuado y antihigiénico del producto. (heces, orina, sangre, fluidos corporales, etc.)

l) Productos que hayan tenido una manipulación por parte del Cliente que no haya sido autorizada por Espar S.A. (Productos manipulados y/o abiertos por personas diferentes al personal autorizado de la compañía)

m) Desatención de las recomendaciones de uso establecidas en el presente manual.

n) Ocurrencia de actos de fuerza mayor y/o caso fortuito

o) Cuando se presenten daños cuya responsabilidad sea exclusiva del cliente y/o de un tercero.

Procedimiento de aplicación de la garantía. Entregas y Servicio Técnico.

a) Colchones Espar S.A., tendrá a disposición del cliente el servicio de instalación de los colchones, el cual tendrá un coste adicional que será informado al mismo en el momento previo al que se realice la compra del producto.

b) El servicio de entrega incluye el transporte dentro del perímetro urbano en las ciudades en donde existan almacenes de Colchones Espar S.A.

c) Colchones Espar S.A., no se obliga ni compromete a la entrega en un horario determinado, las entregas se llevarán a cabo de lunes

a sábado en el horario previamente informado al cliente.

d) Al momento de recibir del producto por parte del Cliente este tiene la obligación de revisar las medidas del mismo y suscribir la entrega a satisfacción. Colchones Espar S.A., no se hace responsable por cualquier reclamación posterior que tenga la aceptación a conformidad por parte de El Cliente.

e) Serán asumidos por el cliente, los costos asociados al transporte cuando quiera que la primera entrega no pueda realizarse por cualquier motivo no imputable a Colchones Espar S.A. A manera de ejemplo se citan algunos eventos en los que no se pueda realizar la entrega por Colchones Espar S.A., y que su posterior envío debe ser asumido en su totalidad por el cliente: i) Medidas erróneas determinadas por el cliente, verificadas al momento de la entrega; ii) Dirección de entrega equivocada, confirmada por

el cliente; iii) Ausencia de persona autorizada para la recepción del producto en el sitio informado por el cliente; iv) No contar con el pago del saldo en el momento en que se vaya a realizar la entrega del mismo; v) Imposibilidad de entrega del producto por imposibilidad en el acceso (vías y/o espacios interiores); vi) imposibilidad de realizar la entrega por restricciones del sitio en donde debe efectuarse la misma, a no ser que hayan sido previamente informadas por el cliente.

f) De conformidad con lo establecido en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el cliente cuenta con un periodo de cinco (5) díashábiles contados a partir de la entrega del producto para ejercer su derecho de retracto. En caso que este ejerza tal derecho, el producto será recibido siempre que: a) los costes de transporte y demás asociados a la devolución son asumidos por el consumidor en su totalidad; b) se verifique que el producto está en perfectas condiciones de uso y salubridad.

g) No procederá el derecho de retracto, cuando quiera que se elaboren colchones bajo especificaciones y/o medidas determinadas directamente por el cliente.

h) Si la garantía corresponde a las medidas del producto y el cliente ha confirmado previamente las medidas del mismo, pero a su recepción informa que las medidas son distintas, se procederá a su cambio, pero los costes asociados al transporte del producto serán asumidos en su totalidad por el cliente. Ahora, si la responsabilidad es de Colchones Espar S.A., esta asumirá el cien por ciento (100%) de los costes de transporte.

i) Presentada la solicitud de garantía por parte del Cliente, Colchones Espar S.A., entregará al cliente una constancia de que recibió del producto para su estudio y

en ella se indicará: i) la fecha en la cual se recibe el mismo para estudio y viabilidad de aplicación de la garantía; ii) motivos de la reclamación del cliente, para realizar el estudio técnico de la garantía; iii) revisión preliminar de Colchones Espar S.A., de la forma en cómo se recibe el producto para su estudio y verificación, con toma de registro fotográfico del recibo del mismo.

j) Si el producto llegare efectivamente a ser reparado, luego del diagnóstico técnico, Colchones Espar S.A., entregará al Cliente una constancia de reparación que contendrá cuando menos la siguiente información: 1. Descripción de la reparación efectuada; 2. Las piezas reemplazadas o reparadas; 3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto y; 4. La fecha de devolución del producto

Manual de uso de un producto Happy Sleep:

• Colchones

a) Retire completamente el plástico del empaque del producto. No use el plástico bajo el producto, pues ello puede generar manchas irreparables en el mismo.

b) El producto debe colocarse sobre una superficie plana y uniforme.

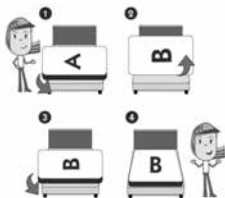
c) Si usa el sistema de tablado tradicional, revise previo a la instalación que no existan espacios significativos entre las tablas. Se entiende como espacio significativo, cualquier espacio superior a los cinco (5) centímetros entre tabla y tabla

d) Rote su producto durante los tres (3) primeros meses (una vez al mes), en el sentido de las manecillas del reloj. cumplido este periodo, rote el producto en el sentido de las manecillas del reloj cada tres (3) meses si es unipillow y de arriba abajo cada seis (3) meses si es doble pillow.

Colchón unipillow
Forma de rotar el colchón



Colchón doble pillow
Forma de rotar el colchón



e) Para mantener limpio su producto, recomendamos el uso de un protector de colchones.

f) Evite comer y/o fumar sobre el producto.

g) Evite el uso de líquidos quitamanchas.

h) Cuando deba mover el producto por cualquier motivo, evite arrastrarlo, doblarlo o halarlo de los accesorios externos.

i) Proteja la tela del producto, especialmente de la exposición directa a la luz solar, a efectos de prevenir que los colores pierdan su intensidad.

j) La limpieza de los colchones Happy Sleep, debe realizarse periódicamente con un paño blanco limpio, preferiblemente húmedo, con agua tibia y, sin ningún tipo de jabón.

k) El uso de jabones genera residuos en el producto y reseca el material haciéndole perder elasticidad y ocasionando daños en el mismo.

l) Cualquier mancha por derrame o suciedad debe ser limpiada inmediatamente, a efectos de evitar daños permanentes en el producto

m) Abstenerse de hacer uso de lapiceros, esferos, marcadores y pinturas sobre el producto, ya que ello ocasiona manchas que pueden dañar las telas del producto.

n) Abstenerse de utilizar siliconas, grasas, aceites y/o en general cualquier líquido

sobre el producto, ya que estos productos retienen el polvo y lo compactan generando que el material pierda su elasticidad y por tanto, se resquebraje.

o) Lacas, tintas, limpiadores fuertes, abrasivos como polvos, esponjas y solventes como thinner, acetona, etc. pueden ser muy efectivos para retirar manchas, pero causan un deterioro inmediato en el material textil. El uso de estos limpiadores genera como consecuencia inmediata la no concesión de la garantía por parte de Colchones Espar S.A.

**Recomendaciones
adicionales para
colchones eléctricos:*

a) Antes de iniciar el uso del mismo, asegúrese de tener los cables sin pliegues, en una superficie seca, sin humedades y, proceda a conectar el cable a la toma eléctrica. El voltaje debe ser de 110 voltios.

b) El actuador está enfocado a la seguridad, en caso de cortos eléctricos, el motor no genera chispas ni recalentamiento.

c) En caso de un corte eléctrico mientras está usando el producto, retire la ventana protectora del motor, instale 2 pilas de 9W en la parte interna y accione el control para volver el producto a su posición natural.

d) Evite accionar el motor de manera continua por más de doce (12) minutos.

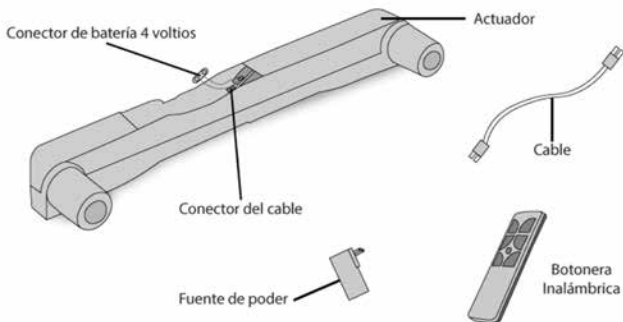
e) Evite sostener el peso total de una persona en una sola de las

extremidades.

f) Desconecte de la fuente de corriente, mientras el producto no esté en uso.

g) Si alguna función se detiene momentáneamente, proceda a desconectar el producto del toma corriente, espere unos minutos y vuelva a conectarlo.

h) No permita que los niños jueguen sobre el producto.



• Somier, camas y sofá camas.

a) Su sofá nuevo necesitará un periodo de: "ABLANDAMIENTO", LOS RELLENOS DE COJINES NECESITAN TIEMPO DE USO PARA ESTABILIZARSE Y HACERSE SUAVES Y CÓMODOS.

b) Todos los tejidos se estirarán con el uso. Para conseguir un confort máximo, las fundas no deben estar demasiado ajustadas, por consiguiente, puede que aparezca alguna arruga, lo que añade carácter a la silla o sofá.

c) Es necesario volver a dar forma regularmente a los cojines con rellenos para que se mantengan estables y no pierdan su forma aglomerándose en espacios específicos.

d) Las telas tipo terciopelo; se caracterizan por ser una tela velluda con un pelo corto, por la manipulación del mueble, el terciopelo se ve con apariencia de tallado por lo cual es necesario de manera periódica, peinar uniformemente sus hilos, con un paño limpio.

TELAS ELABORADAS CON TEJIDOS Y PVC

CUIDADO Y LIMPIEZA

- Proteger de la exposición directa a la luz solar, para prevenir que los colores pierdan intensidad.
- Aspirar o sacudir el mueble para que la mugre no penetre
- La limpieza debe realizarse periódicamente con un paño blanco limpio; preferiblemente humedecido con agua tibia y sin ningún tipo de jabón con el fin de evitar que el polvo forme residuos en los pliegues y resequen el material y se debe limpiar de adentro hacia afuera, siempre en un solo sentido y suavemente para no alterar las fibras de la tela.
- Cualquier mancha por derrame o suciedad debe ser limpiada lo más pronto posible, para prevenir una mancha permanente.
- Tener especial cuidado con las tintas de marcadores, lapiceros y ropa que suelta color ya que este tipo de manchas son difíciles de retirar de la superficie

de los tejidos y sintéticos.

- Evitar el uso de siliconas, grasas, aceites ya que este tipo de líquidos retienen el polvo y lo compactan provocando que el material pierda elasticidad y se resquebraje.

El uso de lacas, tintas, limpiadores fuertes, limpiadores abrasivos como cepillos de cerdas duras, esponjas y solventes como thinner, acetona, varsol entre otros pueden ser muy efectivos para retirar manchas, pero causan un deterioro inmediato en el material vinílico.

“EL USO DE ESTOS LIMPIADORES ES BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD”.

NOTA: No lavar ninguna pieza a máquina.



Cualquier inquietud comunicarse con un asesor.

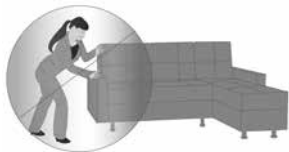
USO ADECUADO DE LOS MUEBLES

El uso adecuado de cada parte del mueble minimiza el posible daño de un segmento que estructuralmente no está diseñado para soportar pesos inadecuados, como es el caso de los apoyabrazos de las salas, respaldos de las sillas y sofás, a continuación se darán más detalles de uso:

• *Salas*



No use los apoyabrazos de las salas como parte del asiento del mueble; las espumas que conforman el brazo no está diseñada para soportar dichas cargas y se puede deformar



En las salas, verificar periódicamente que las patas se encuentren bien ajustadas; de ser necesario mueva el mueble hacia otro espacio, no lo arrastre, levántelo para evitar rayones o daños en sus patas y estructura. Para la buena conservación de las patas metálicas de las salas, estas no deben tener contacto con líquidos corrosivos como hipoclorito (límpido) y otros.

USO ADECUADO DEL MUEBLE CON HERRAJE



Se debe inclinar el mueble, ubicando las manos en la parte superior central del espaldar y el brazo del mueble. Al sonar el click-clack el espaldar ya queda inclinado en la segunda posición.

Para dejar el espaldar en la primera posición debe sonar nuevamente el click-clack. Si desea bajar nuevamente el espaldar empujar hacia adelante y luego retroceder hasta convertirlo en cama. Ver video: <https://youtu.be/SDpulKCDxuE>



No inclinar el mueble ubicando las manos en los extremos de la espaldar, ya que puede ocasionar daños en el herraje click-clack por mal uso.

HERRAJE SILLA RECLINOMÁTICA

La silla reclinomática tiene un respaldo que puede inclinarse hacia atrás y un reposa-piernas, que puede ser extendido por medio de una palanca que se encuentra en una de las lateralidades del mueble.



Para inclinar la espalda en la posición 2, manualmente accione el herraje sin ejercer demasiada fuerza.



Para inclinar la espalda en la posición 3, ubicar las manos en los brazos y ejercer presión hacia atrás.



Su satisfacción es importante para nosotros, si tiene algún comentario, queja, reclamo o sugerencia, por favor diríjalo al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@happysleep.com.co

O.P.**Referencia****Tamaño**

O.P.	Referencia	Tamaño

Factura No.

El CLIENTE ha leído y acepta que se le ha informado de forma clara y precisa cada uno de los puntos acá enunciados.

FECHA

D	M	A
---	---	---

Firma del Cliente_____
Cédula de Ciudadanía