



**Términos y condiciones para
Garantías / Manual de funciones
Productos Happy Sleep**

Contenido

- Condiciones Generales de la Garantía3
- Garantía.....3
- Procedimiento de asepsia:.....3
- Recomendaciones generales4
- Recomendaciones de uso4
- Política para Devolución de Producto.....5
- Causales para devolución de producto5

Condiciones Generales de la Garantía

Colchones Happy Sleep, dando cumplimiento a la ley 1480 de 2011; por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor, a continuación, informa los términos y condiciones para efectos de garantía, así como las recomendaciones de uso para el producto adquirido.

Garantía

- Un (1) año sobre defectos en costuras y deterioro del material, siempre y cuando su origen sea de fabricación y NO por manipulaciones inadecuadas del producto.
- Un (1) año por pérdida de espesor de la espuma según NTC 2094 superior al 10%.
- Garantía por defectos de fabricación detectados a la hora de retirar el empaque primario.
- La garantía rige a partir del momento de la compra del producto.

Procedimiento de asepsia:

- Verifique que los productos de limpieza que utiliza sean aptos para telas vinílicas.
- Por ningún motivo los detergentes o líquidos usados se pueden dejar aplicados sobre la superficie, esto podría ocasionar daños permanentes en el material.
- Limpie en una sola dirección, esto facilitara el proceso; el colchón es anti fluido, pro no está diseñado para recibir ningún tipo de líquido a presión.
- La limpieza se debe hacer con gazas, no con cepillos que puedan generar daños permanentes.

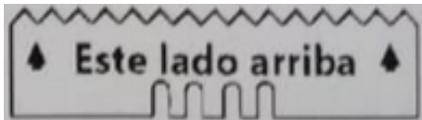
Nota: Recomendamos el uso de productos de limpieza con base activa de amonio cuaternario de quinta generación y/o hipoclorito con una concentración máxima de 0.5% (equivalente a 5000 ppm).

Recomendaciones generales

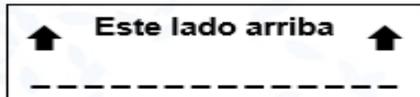
- Evite el contacto del colchón con elementos corto-punzantes.

Recomendaciones de uso

Posicionamiento: Verifique que la posición de su colchón sea la adecuada:



Para colchones anti escaras; estas deben estar en contacto con el paciente.



En colchones sin anti escaras, el colchón debe ser posicionado con las costuras hacia abajo

- Cerciórese que la etiqueta quede en el piecero de la cama, asegurando de esta forma el buen funcionamiento del sistema basculante (Para los colchones que cuentan con este sistema).

Para información adicional de nuestros productos puede contactarnos a través de:

- www.happysleep.com.co
- ventasinstitucionales@happysleep.com.co
- ventasinstitucionalesnorte@happysleep.com.co

Si requiere tramitar, quejas, reclamos y sugerencias puede realizarlo por medio de nuestros canales:

- <http://www.happysleep.com.co/pqr-colchoneshappysleep>
- servicioalcliente@happysleep.com.co calidad@happysleep.com.co

Política para Devolución de Producto

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor colombiano, Colchones Happy Sleep S.A procederá a aceptar las reparaciones y devoluciones de los productos adquiridos que resultaren defectuosos y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el uso al cual está destinado, Colchones Happy Sleep S.A de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas. tendrá 30 días hábiles para realizar los cambios y/o devoluciones, los cuales se contarán a partir del momento en que el Cliente presente su reclamación.

Para hacer efectivo (a) un cambio de producto y/o devolución del mismo, Colchones Happy Sleep pone a disposición de sus clientes el portal web [http://pqr.happysleep.com.co/](http://pqr.happysleep.com.co) apartado PQR (peticiones, Quejas y Reclamos) para validación de la no conformidad.

Causales para Devolución de Producto

1. Defectos de fabricación que comprometan el desempeño normal del producto detectados a la hora de retirar el empaque primario.
2. Especificaciones técnicas que difieran de las solicitadas por el cliente al momento de la negociación.
3. Si el producto se encuentra en las mismas condiciones en las cuales fue entregado y presenta algún defecto de calidad mencionado en los términos y condiciones de la garantía línea salud y sujeto a previa revisión por el departamento de Servicio al cliente (SAC), el mismo debe ser retornado para cambio.
4. Debido a que los productos línea salud están destinados a un uso médico, lo cual en algunas condiciones puede llegar a representar un riesgo biológico; Colchones Happy Sleep se abstiene de aceptar devoluciones de producto a la planta de producción después de estar expuestos a uso. La

solución será emitida por el departamento de SAC por medio de comunicado referido al cliente.

- 5. La disposición final del producto que llegase a presentar fallas de calidad dentro de los términos de tiempos de garantía (1 año) y previamente revisadas y avaladas por SAC será asumida por el cliente.**