



Términos y condiciones para
Gestión de PQRS y Garantías
Productos Colchones Happy Sleep

Tabla de Contenido

1. Condiciones Generales de la Garantía.....	3
1.1. Generalidades	3
1.2. Aclaración sobre las Dimensiones de los Colchones	6
1.3. Aclaración sobre la Sensación Subjetiva de Hundimiento y/o Pérdida de Espesor en el Acolchado	6
2. Clasificación por Tipos de Garantía.....	7
2.1. Garantía en tela – Componentes textiles	7
2.2. Garantía en estructura interna.....	7
3. Clasificación de Garantía por Tipo de Producto	8
3.1. Garantía de productos Colchones Happy Sleep.....	8
3.2. Garantía de productos de madera.....	9
3.3. Garantía de accesorios y lencería	10
4. ¿Cuándo no se confieren garantías?.....	11
5. Garantía, Servicio Técnico y Entrega	13
5.1. Generalidades sobre el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)	14
5.2. Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y procedencia de garantías	16
5.3. Procedimiento de visita técnica	17

1. Condiciones Generales de la Garantía

1.1. Generalidades

Colchones Happy Sleep S.A., garantiza la protección de los derechos de sus clientes definiendo claramente las políticas, condiciones y mecanismos para la atención de garantías sobre sus productos, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente. Con ello, Colchones Happy Sleep S.A reafirma su compromiso con la satisfacción del cliente, la mejora continua de sus procesos y la transparencia en sus servicios post – venta; así mismo, durante el periodo de garantía del producto, la empresa 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.

- 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, de acuerdo a la clasificación del producto. La garantía comienza a partir de la fecha registrada en la factura de compra.
- 2. Cobertura:** Sólo se atenderá la garantía en los lugares donde el producto haya sido adquirido originalmente o en aquellas ciudades donde estén ubicados los centros de experiencia Happy Sleep.
- 3. Aplicación de la Garantía:** Colchones Happy Sleep 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.
- 4. Alcance de la Garantía:** Cuando un producto ingrese al proceso de revisión o reparación dentro del periodo de garantía, dicho tiempo no será descontado del plazo original. Es decir, el periodo de garantía se extenderá por el tiempo

que el producto permanezca en diagnóstico, reparación o en poder de Colchones Happy Sleep S.A., y se reanuda una vez el producto es entregado nuevamente al cliente. En caso de efectuarse reparaciones parciales sobre el producto, los mismos tendrán su propia garantía.

5. Productos Descontinuados: Realizado el estudio por parte de Colchones Happy Sleep S.A., y determinada la procedencia de la garantía, Colchones Happy Sleep 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 descontinuados, se utilizarán repuestos de la misma calidad y/o superior.
6. Los productos fabricados en espuma poseen un olor característico debido a sus componentes. La apreciación de un olor es subjetiva, ya que se ve influenciada por diferentes aspectos ya sean culturales o emocionales de cada persona, por tal motivo los productos Happy Sleep no cubren garantía por olor.
7. Si por alguna razón, luego de analizado el caso por Colchones Happy Sleep 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 por segunda vez dentro del producto y logre demostrarse que la misma es responsabilidad de Colchones Happy Sleep S.A., se procederá, según decisión del cliente a:
 - a. Realizar una nueva reparación.
 - b. Devolver total o parcialmente el dinero, según determine el informe técnico.

- c. Cambiar total o parcialmente el producto por uno de la mismas y/o similares características técnicas.
- 9.** No habrá producto sustituto mientras Colchones Happy Sleep S.A. preste el servicio de garantía.
- 10.** Colchones Happy Sleep S.A. realizará la evaluación técnica oficial de los productos para efectos de determinar la procedencia de la garantía. Lo anterior no limita el derecho del consumidor de aportar pruebas adicionales, tales como fotografías, videos, informes técnicos o cualquier otro medio probatorio que considere pertinente, los cuales serán valorados dentro del trámite de la PQRS, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.
- 11.** Colchones Happy Sleep S.A. realizará el cambio del producto cuando se presenten daños y/o defectos de fabricación o calidad, siempre que estos sean reportados dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega. Este cambio se efectuará sin necesidad de iniciar un trámite de garantía legal.
- 12.** Los cambios de producto por razones no relacionadas con la calidad, idoneidad o seguridad del mismo, como lo pueden ser percepción o variaciones en las medidas, únicamente podrán solicitarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de entrega, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos para la realización del cambio de producto.
- 13.** El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto; Ley 1480 de 2011.

1.2. Aclaración sobre las Dimensiones de los Colchones

Las medidas de los colchones de forma nominal tienen un margen de tolerancia de + 0 cm y – 2 cm de acuerdo a lo establecido en Norma Técnica Colombiana NTC 2094. Dicho de otra forma, la medida del colchón puede estar dos centímetros por debajo de la medida nominal. Para medidas especiales diferentes a las comúnmente fabricadas, estas serán previamente acordadas con el cliente y estarán sujetas a la misma tolerancia de + 0 cm y – 2 cm.

Tamaño del colchón	Medida nominal
Sencillo	100*190
Semi doble	120*190
Doble	140*190
Queen	160*190
King	200*200

1.3. Aclaración sobre la Sensación Subjetiva de Hundimiento y/o Perdida de Espesor en el Acolchado

El acolchado del colchón está fabricado mediante la unión de diversos elementos (tela, material poliéster y espuma de diferentes especificaciones técnicas), estos elementos se integran entre si mediante costuras de alta calidad. Gracias a esta composición, el acolchado se caracteriza por ser esponjoso o mullido, pudiendo presentar ligeras ondulaciones en algunas zonas, propias del diseño y funcionamiento del producto.

Las espumas y demás materiales utilizados en el acolchado están diseñados para brindar diversas sensaciones de confort durante el descanso (sensación de ingravidez, relajación por descarga energética, activación celular, suavidad al tacto, frescura, entre otros beneficios de los productos Happy Sleep), más **NO** para ofrecer soporte de peso. Es importante destacar que la función de soporte recae exclusivamente en el núcleo o estructura interna del colchón, no en sus capas superficiales.

Dado que las circunstancias previamente descritas corresponden a factores de carácter subjetivo y no constituyen evidencia objetiva que demuestre que el producto no cumple con sus especificaciones técnicas, no aplican los términos y condiciones para la prestación del servicio técnico ni para la efectividad de la garantía.

2. Clasificación por Tipos de Garantía

La garantía general para los Productos Happy Sleep se rige de acuerdo con la clasificación técnica de la línea de producto. Para identificar la clasificación de la garantía del producto adquirido, el cliente puede remitirse a la marquilla de identificación del mismo.

2.1. Garantía en tela – Componentes textiles

La prestación de garantía sobre este tipo de componentes se encuentra sujeta a las siguientes condiciones:

- Tela deshilada siempre y cuando sea consecuencia de falencias del material o elementos propios del producto.
- Defectos en costuras derivados por defectos de fabricación y que no hayan sido causados por elementos externos al producto.
- Generación de pilling (motas).

2.2. Garantía en estructura interna

La estructura interna de los Colchones Happy Sleep, varía de acuerdo con el tipo de producto en cuanto a tecnología y características de los componentes utilizados para su elaboración, así como su uso previsto.

Colchones Happy Sleep procederá con el otorgamiento de la garantía; siempre y cuando se demuestre de forma objetiva pérdida de espesor superior al 10 % sobre la medida original en estructura interna o núcleo, de acuerdo con la NTC 2094.

3. Clasificación de Garantía por Tipo de Producto

3.1. Garantía de productos Colchones Happy Sleep

Las referencias de Colchones Happy Sleep susceptibles a la prestación de servicios técnicos y aplicación de garantías se contemplan los siguientes:

Producto	Composición	Cobertura de la Garantía	
		Estructura Interna	Componente Textil
Adaptive	Espuma	7 años	1 año
Neorest	Espuma		
Alaya	Resorte Bonell		
Solaire	Resorte Pocket		
Axxis Dream	Espuma		
Ocean Breeze	Espuma		
Blue Star	Resorte Bonell		
Soft Cloud	Resorte Bonell		
Soft Cloud Premium	Resorte Pocket		
Clínico Resortado	Resorte Bonell		
Dinamic Dream	Espuma / Eléctrico		
Happyrest	Resorte Bonell		
Lunarest	Resorte Bonell		
Lunarest Premium	Resorte Pocket		
Hypnos	Resorte Bonell		
Kai	Espuma		
Maxi Sleep	Espuma / Casata		
Nemuro	Espuma / Casata		
Relax Dream	Espuma / Casata		
Oasis	Espuma / Casata		

Producto	Composición	Cobertura de la Garantía	
		Estructura Interna	Componente Textil
Zenith	Espuma / Casata		
Orto Sleep	Resorte Bonell		
Sky Blue	Resorte Bonell		
Somnus Blue	Resorte Bonell		
Somnus Blue Premium	Resorte Pocket		
Somnium	Resorte Bonell		
Vital	Espuma		
Zen	Resorte Bonell		
Cosmos Plus	Espuma	5 años	1 año
Light Premium	Espuma		
Night Dream	Espuma		
Happy Pad	Espuma		
Ultraflex	Espuma		
Espar Kids	Resorte Bonell	3 años	1 año
Happy Kids	Resorte Bonell		
Acti Sleep	Resorte Bonell	2 años	1 año
Flexi Sleep	Resorte Bonell		
Almohadas	Espuma	6 meses	6 meses
Protectores	Tela Anti fluidos	6 meses	6 meses
Silla Tv Manuela	Espuma	1 año	1 año
Línea Pets	Espuma	6 meses	6 meses

3.2. Garantía de productos de madera

Dentro de los productos de madera susceptibles a la prestación de servicios técnicos y aplicación de garantías se contemplan los siguientes: somieres, sofacamas, cabeceros, sillas, mesas de noche, cuyos servicios técnicos y atención de las garantías serán gestionadas directamente por Colchones Happy Sleep S.A., de acuerdo con los términos y condiciones del proveedor de este tipo de productos (<https://mueblesalbura.com.co/garantia-productos-albura/>).

Producto	Cobertura de la Garantía	
	Componente Madera	Componente Textil
Cabecero Axxis	1 año, excepto en los casos de broma y comején, para los cuales la garantía es de 5 años	1 año
Cabecero Moderno		
Cabecero Spasso		
Cama Nido Baúl		
Mesa de Noche		
Silla Cama Axxis		
Silla Reclinable Florida		
Silla Reclinable Lujo		
Silla Reclinable Priani		
Sofacama Pocket		
Sofacama Urban		
Somier Baúl Dual		
Somier Desarmable		
Somier Escandinavo		
Somier Santy Con Gavetas		
Somier Spasso		

3.3. Garantía de accesorios y lencería

Dentro de los productos de accesorios y lencería susceptibles a la prestación de servicios técnicos y aplicación de garantías se contemplan los siguientes: línea pets, ropa de cama, almohadas y cojines. Para todos estos productos se establece una garantía de **seis (6) meses**, siempre y cuando no se presente ninguno de los motivos descritos en el Capítulo 4 de este manual, en los cuales no aplica la garantía.

Esta garantía cubre defectos de fabricación y fallas en la costura del componente textil. Adicionalmente, en el caso específico de las almohadas, la garantía también cubre el hundimiento.

Producto	Composición
Almohada Air Soft	Espuma
Almohada Cervical con Gel	Espuma
Almohada Cervical Pro	Espuma
Almohada Cervical sin Gel	Espuma
Almohada Corporal	Espuma
Almohada Decorativa	Fibra Siliconada
Almohada Dreamy	Fibra Siliconada
Almohada Hold Pillow	Espuma
Almohada Max Confort	Espuma
Almohada Tradicional	Espuma
Almohada Zen	Espuma
Cama Happy Pets	Espuma
Cama Puff Pets	Fibra Siliconada
Cojín Support Leg	Espuma
Cojín Tv Back	Espuma
Cojín Tv Leg Confort	Espuma
Juego de Sabanas	No aplica
Juego Plumón	No aplica
Dream Cover	No aplica
Protector Almohada	No aplica
Protector Anti fluidos	No aplica
Protector Sofá	No aplica

4. ¿Cuándo no se confieren garantías?

Colchones Happy Sleep S.A., no reconocerá la aplicación de la garantía sobre sus productos cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Cuando la percepción de firmeza no esté acompañada de una deformación del núcleo o una pérdida de altura original del colchón superior al 10%, de acuerdo con lo establecido en la NTC 2094, se considerará una apreciación subjetiva de firmeza y no constituirá causal de garantía.

2. Cuando la causa del daño no sea originada por un defecto de fabricación.
3. Daños ocasionados al producto por uso inadecuado o manipulación incorrecta por parte del cliente, incluyendo aquellos que afecten el componente textil, como cortes, rasgaduras u otras alteraciones.
4. Daños ocasionados al producto, como consecuencia del indebido ajuste del mismo a una cama o base de diferentes medidas a las del colchón.
5. 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.
6. 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.
7. Cuando se presenten daños cuya responsabilidad sea exclusiva del cliente y/o de un tercero.
8. Productos que hayan sido manipulados por el Cliente sin previa autorización de Colchones Happy Sleep S.A.; es decir, aquellos que hayan sido abiertos o intervenidos por personas diferentes al personal autorizado de la compañía.
9. Uso inadecuado y antihigiénico del producto. (heces, orina, sangre, fluidos corporales, etc.).
10. Manchas en el componente textil generadas por variables externas al producto, fluidos humanos, animales y/o cualquier clase de líquido.

11. Manchas o decoloramiento en el componente textil por acción del sudor, frote, quemaduras, rasgado y/o la exposición del producto a rayos UV.
12. Componente textil de los productos vendidos como saldos (outlet), entendiendo éstos como aquellos discontinuados, en desuso y/o con desperfectos.
13. Cuando el producto sufra daños como consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito ocurridos después de haber sido entregado al cliente, tales como: inundaciones, incendios, terremotos u otros hechos imprevisibles ajenos al control de Colchones Happy Sleep S.A.
14. Desatención de las recomendaciones de uso establecidas en el *“Manual de Uso, Cuidado y Conservación de Productos Happy Sleep”*.

5. Garantía, Servicio Técnico y Entrega

Colchones Happy Sleep S.A pone a disposición de sus clientes los canales necesarios para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), a los cuales puede acceder a través de los siguientes medios:

- Vía correo electrónico con servicioalcliente@happysleep.com.co
- Líneas telefónicas y de WhatsApp 311 635 6477 – 311 454 5153.
- De manera presencial en los diferentes puntos de venta de Colchones Happy Sleep a nivel nacional.

5.1. Generalidades sobre el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

1. Colchones Happy Sleep 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.
2. Colchones Happy Sleep S.A., no se obliga ni se compromete a la entrega de productos en un horario determinado, las entregas se llevarán a cabo de lunes a sábado en el horario previamente informado al cliente.
3. Al momento de recibir el colchón, el Cliente firma del acta de entrega a satisfacción la cual acredita la recepción material del producto y su verificación al momento de la entrega. Dicha firma no implica renuncia a la garantía legal ni limita el derecho del consumidor a presentar reclamaciones posteriores.
4. Colchones Happy Sleep S.A., asumirá la totalidad de los costos asociados al traslado de los productos, excepto en aquellos casos donde el cliente se encuentre fuera de la zona de cobertura establecida por la empresa o incumpla con el compromiso de disponibilidad para la entrega del producto según lo acordado inicialmente. A manera de ejemplo, se mencionan algunos eventos en los que Colchones Happy Sleep S.A. no podrá realizar la entrega; y en tales situaciones, el costo del envío posterior deberá ser asumido en su totalidad por el cliente:
 - a. Dirección de entrega equivocada y confirmada por el cliente.
 - b. Ausencia de persona autorizada para la recepción del producto en el sitio informado por el cliente.

- c. No contar con el pago del saldo en el momento en que se vaya a realizar la entrega del mismo.
 - d. Imposibilidad de entrega del producto por dificultades en el acceso (vías y/o espacios interiores).
 - e. 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.
5. Cuando la PQRS esté relacionada con las medidas del colchón previamente confirmadas por el cliente y, al momento de la entrega, este manifieste que dichas medidas son diferentes, se procederá al cambio del producto; no obstante, los costos asociados al transporte del colchón deberán ser asumidos en su totalidad por el cliente. Ahora, si la diferencia en las medidas es responsabilidad de Colchones Happy Sleep S.A., esta asumirá el cien por ciento (100%) de los costes de transporte.
6. De conformidad con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el cliente dispone de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del colchón para ejercer su derecho de retracto. En caso de hacer uso de este derecho, el colchón será recibido siempre que:
- a. El cliente asuma la totalidad de los costes de transporte y demás asociados a la devolución.
 - b. Se verifique que el colchón está en perfectas condiciones de uso y salubridad.
7. No procederá el derecho de retracto cuando el producto adquirido haya sido fabricado conforme a especificaciones y/o medidas proporcionadas por el cliente; por ejemplo, colchones con dimensiones no estándar.

5.2. Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y procedencia de garantías

1. Iniciado el proceso de trámite de la PQRS, el cliente adquiere el compromiso de atender a los llamados y requerimientos de Colchones Happy Sleep S.A. relacionados con dicha queja. Así mismo, deberá aportar evidencias que permitan establecer la procedencia de la garantía del producto.
2. Una vez el equipo de Servicio al Cliente de Colchones Happy Sleep S.A. reciba las evidencias remitidas por el cliente para la evaluación de la procedencia de la garantía del producto, realizará su respectivo análisis y notificará oportunamente al cliente la decisión adoptada respecto de la PQRS presentada, a través del correo electrónico registrado.
3. Toda PQRS contará con una retroalimentación al cliente, la cual se realizará a través de correo electrónico y/o WhatsApp, con el fin de mantenerlo informado sobre el estado de su trámite hasta el cierre definitivo del caso, garantizando en todo momento la trazabilidad de la misma:
 - a. Confirmación de recepción de la PQRS.
 - b. Notificación de inicio del proceso de verificación para determinar la solución.
 - c. Notificación sobre la decisión o solución adoptada para la PQRS.
 - d. En los casos en que la decisión o solución de la PQRS consista en la aplicación de la garantía del producto, el cliente será notificado sobre el ingreso del producto a la fábrica para su reparación, así como sobre la descripción del servicio técnico realizado.
4. Para todos aquellos productos que ingresan al proceso de reparación luego de la evaluación técnica, Colchones Happy Sleep S.A. entregará al Cliente

una constancia de reparación que contendrá cuando menos la siguiente información:

- a. Descripción de la reparación efectuada.
 - b. Las piezas reemplazadas o reparadas.
 - c. La fecha en que el cliente hizo entrega del producto.
 - d. La fecha de devolución del producto.
5. En caso de no obtener respuesta del consumidor, Colchones Happy Sleep S.A. realizará al menos tres (3) intentos de contacto por medios diferentes (correo electrónico, WhatsApp y/o llamada telefónica), con una diferencia mínima de cinco (5) días hábiles entre cada intento. Si transcurridos ocho (8) días hábiles desde el último intento y no se obtiene respuesta, se procederá al cierre del caso por imposibilidad de continuar el trámite, dejando constancia de las gestiones realizadas.

5.3. Procedimiento de visita técnica

En aquellos casos en los que las evidencias aportadas por el cliente (fotografías, videos, informes o descripciones) no resulten concluyentes o suficientes para establecer el origen de la PQRS, Colchones Happy Sleep S.A. se reserva el derecho de realizar una visita técnica al lugar donde se encuentra el producto.

Esta visita técnica tendrá como finalidad verificar en sitio las condiciones reales de instalación, uso, mantenimiento y entorno, con el propósito de determinar si la situación reportada corresponde a una falla cubierta por garantía o a una causa externa ajena a la responsabilidad de Colchones Happy Sleep S.A. o proveedor del producto.

El resultado de la visita técnica será consignado en un informe técnico, el cual servirá de base para la decisión final sobre la procedencia o no de la garantía.