

2.1 Garantía de producto

Todos los productos comprados a través de nuestras sucursales y/o tienda en línea cuentan con garantía por defecto del proveedor.

Todos los colchones comprados a través de nuestras sucursales y/o tienda en línea tienen garantía de cero deformaciones por 10 a 25 años, dependiendo del modelo.

En caso de que el producto presente algún defecto de fábrica se cambiará por otro igual o equivalente, en caso que el producto esté discontinuado.

Por ningún motivo se realizarán devoluciones de dinero.

- Para hacer válida la garantía de producto, el cliente deberá llenar el formato de solicitud de cambio (Anexo 1) y enviarlo junto con la Orden de compra.
- Lunela responderá en un plazo no mayor a 5 días hábiles, la aceptación o rechazo de la devolución (Anexo 2).
- Si la propuesta fue aceptada el cliente deberá hacer llegar a Lunela, el producto a cambiar a la dirección que se le indique en la respuesta (Anexo 2).
- El producto debe ser empacado de forma que no sufra mayor daño durante su traslado y debe incluir todos sus accesorios y partes.
- Lunela recibirá el producto y revisará que cumpla con los requisitos para el cambio y dará respuesta al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la fecha en la que se recibió (Anexo 3).
- Cargos por devolución de mercancía. Si durante el proceso de devolución el producto es maltratado y/o dañado, se aplicará un cargo del 35% sobre el precio pagado.
- Después se procederá a mandar el producto que sustituya el pedido, siendo este de iguales o similares características y costo, pudiendo ser hasta de un modelo más reciente o mejor.
- Los gastos de devolución del producto correrán a cargo de Lunela en artículos menores a 15 Kg. Si el producto es de mayores dimensiones, se cotizará el costo del mismo al cliente (a menos que el error o falla en la entrega de los mismos sea imputable a Lunela).
- Si el cliente requiere un producto de mayor precio del que se le sugiere, deberá pagar la diferencia y Lunela le enviará el producto haciéndose cargo de los costos.
- Por disposición de Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en colchones no se aceptan cambios ni devoluciones.