

Garantía y políticas de satisfacción

Colchón Luuna

Gracias por adquirir un colchón Luuna. Te pedimos que leas con atención el siguiente documento con la finalidad de conocer nuestras políticas de satisfacción y cómo hacerlas válidas, así como nuestros medios de contacto para servicio posventa.

Periodo de prueba

El cliente podrá probar el colchón por 100 noches con la opción de devolverlo y recibir el total del monto pagado. Para que esta política sea efectiva, el cliente deberá contactar al departamento de Servicio al Cliente por mail a hola@luuna.mx, por teléfono al (55) 4164 0533, o a través del chat de [luuna.mx](https://www.luuna.mx).

El plazo de 100 días naturales inicia a partir de la fecha de entrega a la dirección indicada por el cliente. Para efectos de validación, se usará la información que proporcionen nuestros servicios logísticos (FedEx, Estafeta, UPS o DHL), o el reporte de entrega firmado a la flotilla de reparto interna.

Si la compra fue realizada a través de alguno de nuestros aliados, el cliente deberá contactarlos por medio de su área de servicio al cliente para gestionar el proceso de devolución, **siempre y cuando esté dentro de las noches de prueba** que ofrece nuestro aliado.

Garantía por defecto de fábrica

Todos los colchones Luuna cuentan con una garantía total por hasta 10 años contra defectos de fabricación en todos sus materiales (en este caso las espumas y la funda que lo componen).

Los daños cubiertos por esta garantía son:

- Hundimiento por rellenos: compactaciones, hundimientos, o pérdida de altura.
- Núcleo de poliuretano deforme.
- Superficies deformes.
- Funda rota o cierres dañados. Sólo aplicará la garantía por una funda nueva y no por reemplazo del colchón.

Política para hacer válida la garantía

Los daños que pueda sufrir el colchón durante su envío o maniobra de entrega quedan fuera de la garantía, por lo que pedimos al cliente revisar la mercancía que recibe y firmar de conformidad que las condiciones son óptimas.

Para validar la garantía el colchón deberá estar limpio y libre de cualquier tipo de manchas de alimentos, bebidas, fluidos humanos o de animales (excepto sudor), así como quemaduras de cigarro, cortaduras o perforaciones.

En caso de que la mercancía presente un daño, y tenga que requerir un cambio o sustitución de partes, se le indicará al usuario si existe algún costo que deba ser cubierto por él mismo y la fecha aproximada de entrega.

El proceso de validación de garantía podrá demorar hasta 10 días hábiles en ser gestionado.

Proceso de validación de garantía

1. En caso de que el colchón presente algún defecto de fabricación, el cliente deberá contactar al departamento de Servicio al Cliente por mail a hola@luuna.mx, por teléfono al (55) 4164 0533 o a través del chat de [luuna.mx](https://www.luuna.mx), de lunes a domingo de 8:00 AM a 11:00 PM.
2. El ejecutivo de atención a clientes solicitará el número de orden o el comprobante de compra de acuerdo con el canal donde adquirió el colchón.
3. Se levantará una orden de servicio y el cliente recibirá un número de caso de seguimiento.

Aprobación de la garantía

Luuna podrá solicitar al cliente pruebas testimoniales y fotografías del colchón que presuntamente tenga algún defecto. Con base en las evidencias se determinará si se aprueba o no la garantía.

El cliente recibirá un dictamen que notifique si su garantía fue aprobada o denegada, así como los motivos que lo determinaron. Asimismo, se le indicará si existe algún costo que deba ser cubierto por él y la fecha aproximada de entrega.

En caso de que se apruebe la garantía, Luuna se quedará con el producto defectuoso y se le enviará al cliente uno nuevo de reposición. Éste no contará con el periodo de prueba de 100 noches.

El nuevo producto recibido por el cliente corresponderá a su versión más reciente y no necesariamente a la versión disponible al momento en el que realizó la compra. Si el cliente no está de acuerdo en recibir una versión más actualizada, podrá solicitar el reembolso de su dinero contactando al departamento de Servicio al Cliente.

Elaborado por:

KSMV Capital SAPI de CV

Darwin 74, piso 5, Anzures, Miguel Hidalgo, C. P. 11590, Ciudad de México, México.

RFC: KCA150708KVA

Luuna® marca registrada propiedad de KSMV Capital SAPI de CV