



GARANTÍA DE COLCHONES SLEEP KING

Gracias por confiar en Sleep King. Nuestros colchones son fabricados en Costa Rica con materiales de alta calidad y tecnología avanzada, diseñados para brindar el soporte ideal al cuerpo mientras descansa en posición horizontal. Nos enorgullece cumplir con estrictos estándares de fabricación y control de calidad.

A continuación, le presentamos nuestra política de garantía:

¿Qué cubre esta garantía?

La garantía se limita exclusivamente al sistema de resortes del colchón. En caso de que dicho sistema presente fallos derivados de un defecto de fabricación, se procederá con la reparación del sistema de resortes, sin que esto implique el cambio completo del producto ni la devolución del dinero.

Registro y requisitos para aplicar la garantía:

La garantía debe ser registrada en nuestra página web: www.sleepking.com

Es obligatorio presentar la factura original de compra para cualquier trámite de garantía.

Situaciones no cubiertas por la garantía:

Inconformidades relacionadas con preferencias personales (firmeza, suavidad, altura, etc.).

Desgaste normal de los materiales, como telas o acolchados, por el uso cotidiano.

Cambios de color o decoloración provocados por luz solar u otros factores ambientales.

Hundimientos leves inferiores a 4 cm, ya que se consideran parte del uso normal del colchón.

¿Qué invalida la garantía?

La garantía pierde su validez en los siguientes casos:

Presencia de suciedad, manchas, humedad, hongos, plagas o residuos de líquidos.

Daños causados por calor extremo, fuego, planchas u objetos calientes.

Uso del colchón en bases inadecuadas (como listones o tubos muy separados entre sí).

Colocación del colchón en posición vertical por tiempo prolongado.



GARANTÍA DE COLCHONES SLEEP KING

Doblar, forzar o manipular incorrectamente el colchón.
Saltar sobre el colchón o someterlo a un peso mayor al recomendado.
Cortes o daños provocados por objetos punzocortantes.
Cualquier reparación realizada por personas no autorizadas.
Transporte inadecuado o mal manejo del colchón.
No realizar la rotación sugerida (mínimo cada 4 semanas).
Retiro o alteración de las etiquetas originales del colchón.
Falta de factura original de compra.

Para mantener su colchón en óptimas condiciones y asegurar su cobertura de garantía, le recomendamos seguir nuestras instrucciones de uso y cuidado detalladas en el empaque del producto o en nuestro sitio web.

Proceso de Garantía

Gracias por confiar en Sleep King. Nuestros colchones son fabricados en Costa Rica con materiales de alta calidad y tecnología avanzada, diseñados para brindar el soporte ideal al cuerpo mientras descansa en posición horizontal. Nos enorgullece cumplir con estrictos estándares de fabricación y control de calidad.

El proceso de garantía de nuestros productos deberá seguirse a través del WhatsApp (506) 7016 0143, llamando al número de teléfono (506) 2441 9900 extensión 2533 o mediante un correo a garantiawebluxor@luxorcolchones.com en donde nuestro agente de servicio solicitará la siguiente información a brindar por el cliente:

Datos generales (Nombre, dirección, Teléfono)

Número de factura y fecha de compra

Descripción del problema que presenta el producto

Enviar 3 fotos:

Foto de la cama: vista de esquina a 45 grados y 1 mt de distancia

Foto de la cama: área donde presenta el problema



Foto de la base o soporte donde está colocado el colchón.

Nota: Para poder realizar el proceso de garantía el cliente deberá proporcionar una copia de la factura la cual puede enviar en formato digital por correo electrónico o por foto.

Se le contestará al cliente en un periodo de 24 a 72 horas asignando un número de caso y si fuese necesario la visita de personal técnico al domicilio (sujeto a área urbana o ciudad).

Si procede la garantía del producto, se programará una recolección del producto dañado y el envío de un producto nuevo, el costo de dicha entrega y recolección deberá ser cubierto por el cliente, monto que será confirmado por medio de un correo electrónico o mensaje.

Coberturas

Nuestros planes de garantía han sido diseñados con el efecto de cubrir daños en los materiales y fallas de fabricación que puedan presentarse dentro del periodo de garantía.

La fábrica a través de su representante Colchones Luxor, se reserva las devoluciones de producto por defectos del mismo, si están fuera del tiempo válido de garantía, la cual da inicio en la fecha de la compra de la cama.

Al momento de solicitar el respaldo de garantía, es requisito indispensable presentar la factura de compra en el punto de venta donde se compró.

La garantía da inicio con la fecha de venta al consumidor final. Si presenta defectos de fábrica durante el periodo de cambio establecido según marca.

Condiciones de Cobertura de Garantía

La aplicación de la garantía es sujeta a las siguientes condiciones:

EN COLCHONES:

Resortes quebrados.

Resortes deformados hacia un lado.

Hundido mayor de 1.5 por deformación de esponja en la capa enguatada de arriba.

Tela rasgada especialmente en tejidos Jackard.

Espiral que une los resortes salido.

Si en un producto de esponja tiene un vencimiento mayor a 1.5 en el centro del colchón.



EN BASES:

Madera quebrada.

Bases deformadas hacia un lado.

Patas rajadas o quebradas.

Nuestros periodos de garantía son desde 1 hasta 12 años, a partir de la fecha de compra, en función del tipo de producto o modelo de colchón.

¿Que duración tiene la cobertura?

Nuestros periodos de garantía son desde 1 hasta 12 años, a partir de la fecha de compra, en función del tipo de producto o modelo de colchón.

Limitantes

Nuestros planes de garantía NO representan ningún compromiso de cambio de mercadería a partir del periodo de cambio* delimitado, sino de restauración de lo dañado.

El reemplazo de una pieza (colchón o base) no significa un reemplazo automático de la otra pieza. La fábrica a través de su representante Colchones Luxor, se reserva el derecho de sustituir materiales y no garantiza que el color de tela y diseño de enguatado sea el mismo del producto original.

¿Que aspectos no cubre la Garantía?

Colchones quemados con plancha o cualquier objeto caliente.

Daños de deformación por no rotar el producto cada tres meses.

Colchones sucios, mojados, anti-higiénicos, causados por no usar cobertores o sábanas.

Daños de colchón por utilizar una base inadecuada sin soporte.

Nuestras garantías no cubren los problemas causados por accidentes; uso incorrecto; descuidos; golpes; moho por la temperatura o humedad, daños en transporte.

Preferencia por suavidad o firmeza, al momento de la compra de su colchón.

No utilizar el número de patas adecuado a cada tamaño según especificaciones de fábrica.

Armado de marco metálico incorrecto.