Транспортные расходы по обмену и возврату товара (если это не случай брака) ложатся на покупателя. В размере 3000 рублей в пределах МКАД (за МКАД + 30 руб/км).
Изготовление нестандартного размера матраса, а также изменение слоёв по согласованию с клиентом:

- 100% предоплата
- возврат данного товара не предусматривается
- гарантийные обязательства распространяются в полном объёме

Правила возврата и обмена:

Выдержки из действующего законодательства Российской Федерации, касающиеся возврата и обмена матрасов и подушек ортопедических
Нормативная база:
Гражданский кодекс РФ;
Закон РФ «О защите прав потребителей»;
Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.98. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»

Возврат и обмен товаров надлежащего качества.

Возврат и обмен товаров надлежащего качества производится в течение 7 (семи) дней со дня продажи, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, упаковка, пломбы, фабричные ярлыки (п.1 ст.25 Закона «О защите прав потребителей»).
Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством Российской Федерации.
По ГОСТу 19917-2014 матрасы относятся к разряду товаров «Мебель для лежания и сидения» и на основании:

- п.8 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», возврату не подлежат.
- п.8 Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, на них не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.