Качество продукции, которую производит фабрика Best Sleep, подтверждено декларацией соответствия № ТС N RU Д-RU.МН33.В.00034, соответствует требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» и требованиям ГОСТа 19917-2014.

Обязательный гарантийный срок при условии соблюдения правил ухода, эксплуатации, транспортировки и хранения составляет:

- на матрасы – 18 месяцев;
- на топперы – 18 месяцев;
- наматрасники с наполнителями – 18 месяцев.

Гарантия распространяется на внешнюю и внутреннюю деформацию:

- растянутый чехол, не соответствующий четким размерам изделия;
- заломы, провалы, прогибы на поверхности изделия, нарушающие его ровную поверхность.

Возврат и обмен изделия на новое происходит при выполнении определенных условий.

1. Соблюдение правил по уходу, эксплуатации, транспортировке и хранению.
2. Наличие документов, подтверждающих покупку (чек, товарная накладная, паспорт изделия).
3. Отправленная заявка на замену матраса по гарантийному случаю на электронную почту
   - в теме письма укажите «Рекламация».
   - В заявке укажите:

   ФИО
   телефон
   электронную почту
   название модели
   дату покупки
   опишите проблему
   прикрепите фото или видео дефекта.

В течение 3-х рабочих дней мы рассмотрим претензию и обязательно свяжемся с вами.
Во всех городах, кроме Москвы и Московской области, претензии по рекламации решаются дистанционно.
В Москве и Московской области возможен выезд специалиста на осмотр.

В случае обнаружения производственного брака, без дополнительных экспертиз происходит замена изделия на новое с доставкой до адреса покупателя за счет продавца.
В случае возникновения спорных вопросов назначается независимая экспертиза за счет покупателя. Если экспертизой будет установлен факт гарантийного случая все издержки возмещаются продавцом покупателю.

Гарантия не распространяется:

- на внешние дефекты в виде царапин, порезов, загрязнений, зацепок, следов затирания пятен;
- на производственный запах нового изделия;
- на отклонения от габаритов матраса, не превышающих +- 1 см
- на несоответствие матраса предпочтениям по комфорту и жесткости.