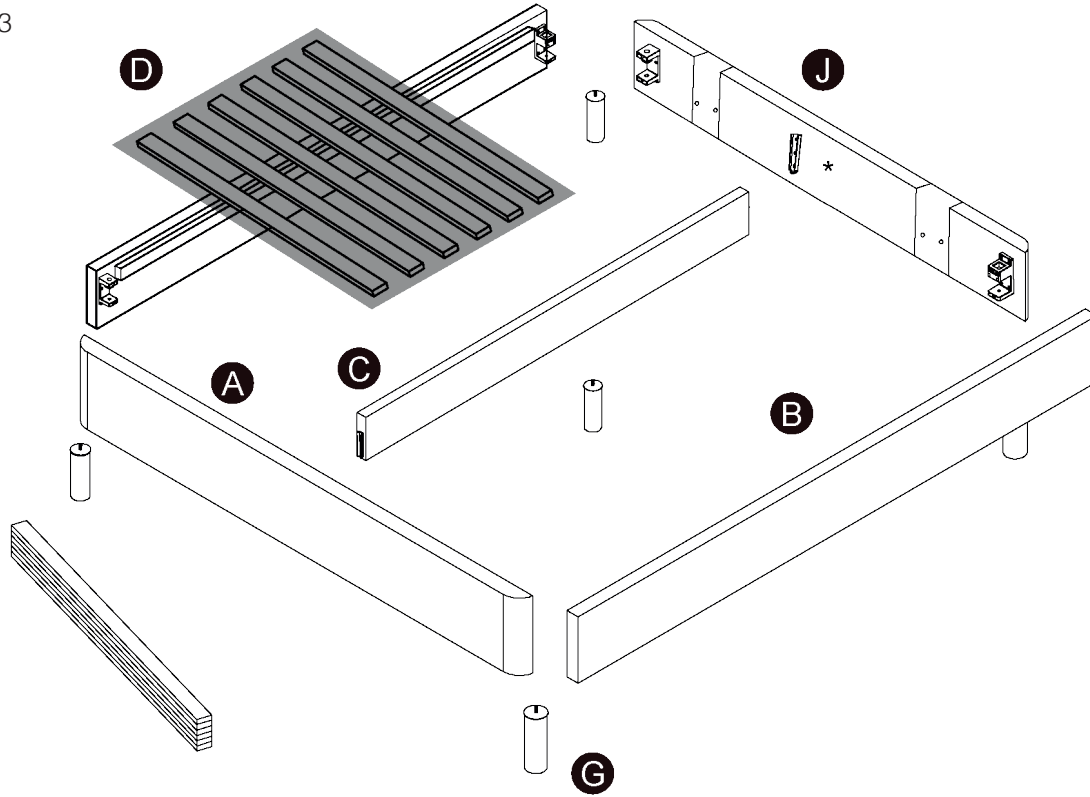


# Base mood

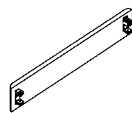


Consulte o modelo na lateral da embalagem.  
Aplica-se aos modelos.

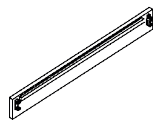
LEBG1001  
LEBG1002  
LEBG1003



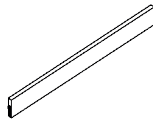
## Peças



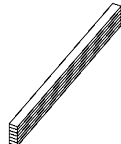
----- **A** x 1 peça



----- **B** x 2 peças



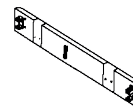
----- **C** x 1 peça



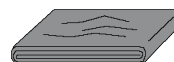
----- **D** x 2 peças



----- **G** x 5 peças



----- **J** x 1 peça



----- **Tampa da base**

Nota: Esta peça será enviada numa embalagem separada.



# 1 Montar a sua estrutura

Comece a montar a sua base construindo os cantos com as peças "B" e "J".

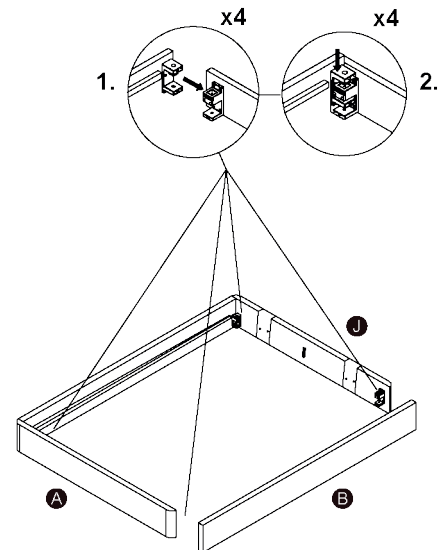
Coloque as peças "B" e "J" como mostra a figura.

Identificar a parte superior de cada uma com o autocolante.

Alinhe a peça "J" com a "B" utilizando os mecanismos de montagem nos quatro cantos, até ouvir um clique.

Insira a peça "B" de cima para baixo, certificando-se de que encaixe perfeitamente na parte "J".

2) Repetir os mesmos passos para as peças "A" e "B" do outro lado.



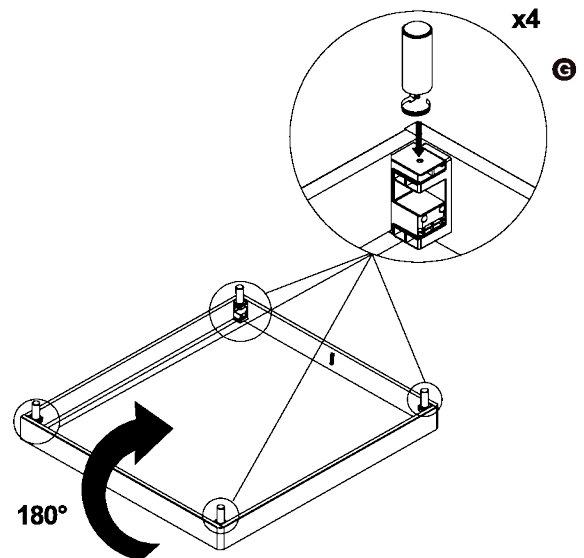
# 2 Fixar as pernas

Com a ajuda de outra pessoa, vire a estrutura montada ao contrário. Isto facilitará a fixação dos pés da base "G".

Localize os mecanismos de montagem: cada um tem um pequeno diâmetro, que serve para encaixar o parafuso fornecido em cada perna.

Parafuse cada pé, rodando-o no sentido horário do relógio até2 ficar bem fixo.

Quando tiver acabado de fixar todos os pés dos lados, vire novamente a base com a ajuda de outra pessoa para continuar a montagem.

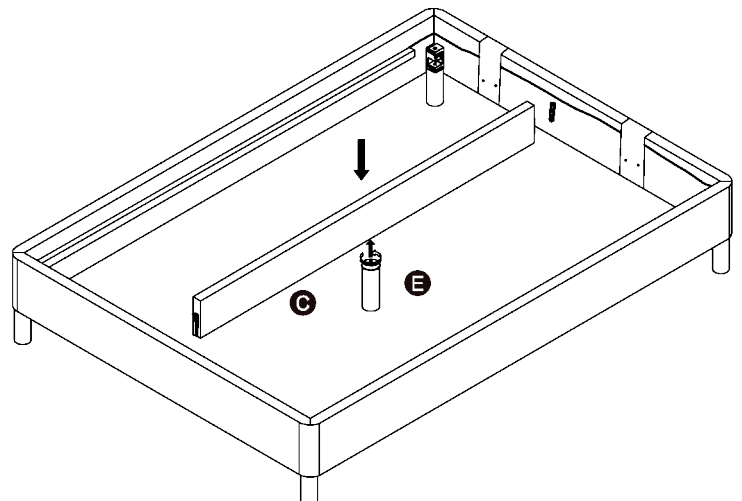


# 3 Colocar o suporte central

Localize a peça "C" (suporte central) e monte-a de cima para baixo, como mostra a figura.

Você verá que tanto as peças "J" como a peça "A" têm uma parte de ligação metálica que facilita a montagem segura e precisa.

Parafusar o pé central "G" rodando-o no horário do relógio até ficar bem fixo.



## 4 Preparar a cobertura

Comece a montar a sua base construindo os cantos com as peças "B" e "J".

Coloque as peças "B" e "J" como mostra a figura.

Identificar a parte superior de cada uma com o autocolante

Alinhe a peça "J" com a "B" utilizando os mecanismos de montagem nos quatro cantos, até ouvir um clique.

Insira a peça "B" de cima para baixo, certificando-se de que encaixe perfeitamente na parte "J".

2) Repetir os mesmos passos para as peças "A" e "B" do outro lado.

## 5 Coloque e ajuste a capa

Depois de identificar a posição correta:  
Coloque a capa sobre toda a estrutura, começando pelas peças «B» e «J» como ponto de referência.

Alinhe cuidadosamente os cantos da capa com os cantos da base para obter um ajuste uniforme.

Se algum dos cantos ficar preso para dentro, puxe suavemente com as duas mãos, aplicando um pouco de força até que saia completamente.

Depois da capa pronta, ajuste apenas a parte superior, certificando-se de que fica bem alinhada.

Observação: O processo para unir a parte inferior será realizado no próximo passo.

## 6 Alinhe e fixe o velcro superior

Identifique o velcro localizado na parte superior da base e remova o tecido protetor.

Localize também a tira de velcro correspondente na capa.

Alinhe os dois velcros e comece a uni-los ao longo de todo o contorno superior da base, certificando-se de que fiquem bem fixados e cubra toda a superfície.

Observação: Enquanto alinha, pode esticar cuidadosamente a capa para baixo. Isto facilitará o ajuste e ajudará a obter um acabamento mais uniforme.

## 7 Alinhe e fixe o velcro inferior

Quando o velcro da parte superior estiver apertado, continue com a parte inferior da base, alinhando as tiras de velcro da cobertura com as da estrutura.

Certifique-se de que estão bem coladas e que cobrem toda a superfície disponível.

Repita este processo ao longo de todo o contorno do fundo para garantir uma fixação uniforme.

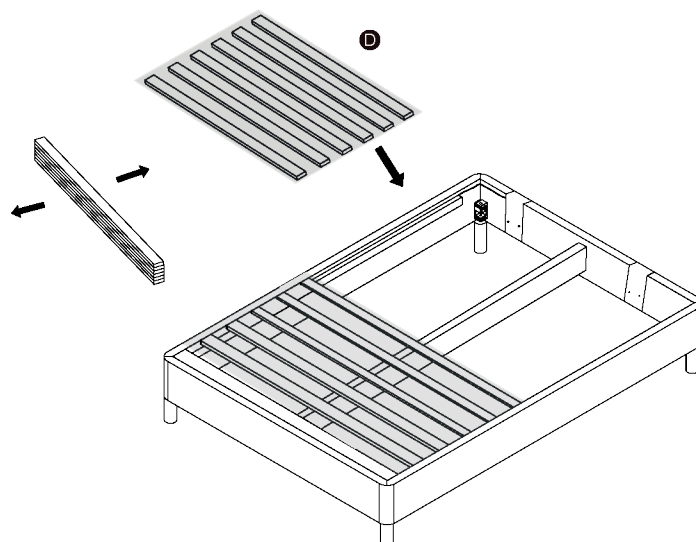
À medida que avança, estique e alinhe a capa para obter um acabamento uniforme e apertado.

## 8 Colocar as placas de suporte

Coloque a estrutura das placas identificadas com a letra "D".

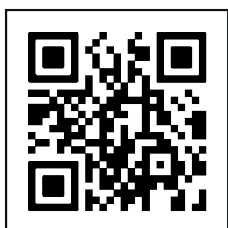
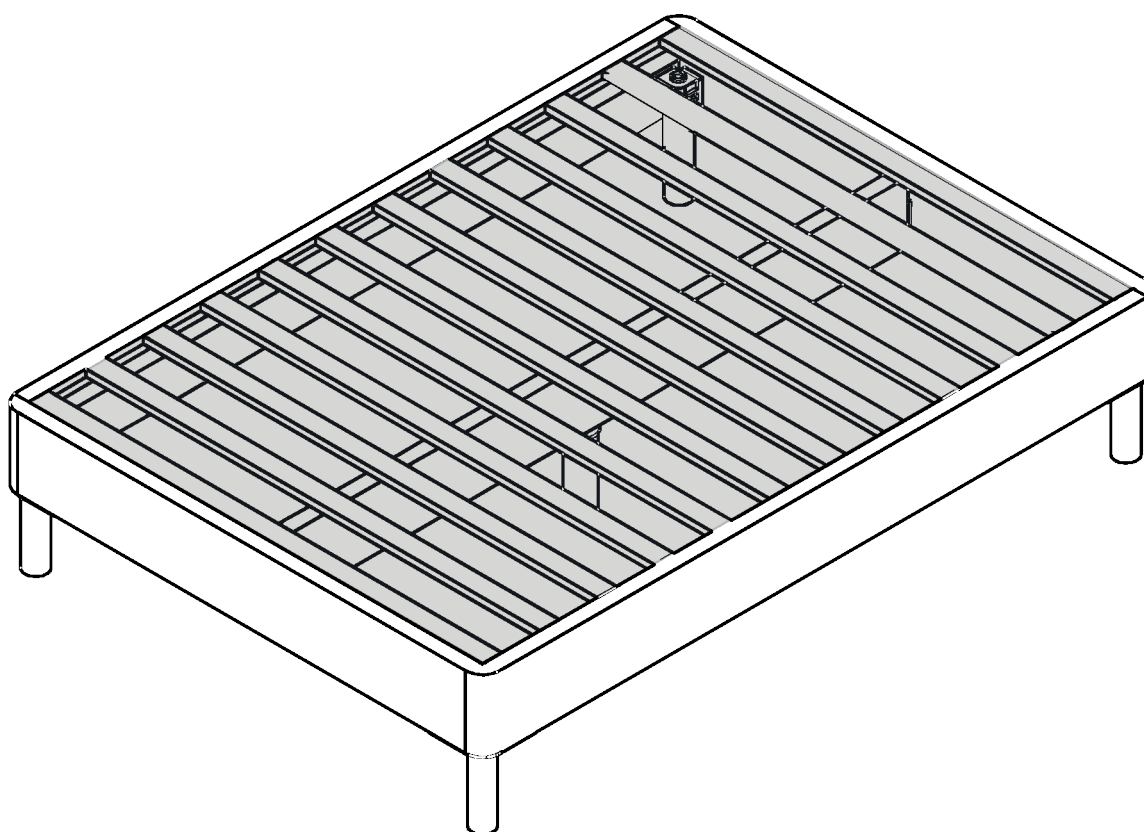
Comece numa das extremidades da cama (cabeceira ou pés), onde for mais confortável.

Desenrole a estrutura em direção ao centro, até que as tábuas estejam totalmente estendidas e cubram toda a superfície.



---

**9** pronto! Sua base está montada.



Se precisar de ajuda para montar  
o produto escaneie o QRcode



## Política de devolução e trocas Luuna

Agradecemos por adquirir produtos Luuna. Solicitamos que leia atentamente o documento a seguir para conhecer nossa política de devolução e trocas e como validá-la, bem como nossos meios de contato para atendimento pós-venda.

### 1. Gerenciador de políticas

KSMV Capital, S.A.P.I. de C.V. ("Luuna"), atua como responsável pela Política para produtos comercializados diretamente pela Luuna, através do seu site <https://www.luuna.com.br/> (doravante "Site") ou de qualquer uma das suas lojas oficiais (doravante "Lojas"). No caso de produtos adquiridos por qualquer um dos nossos parceiros comerciais, serão aplicadas as políticas correspondentes que estes oferecem.

O Cliente deverá entrar em contato com o Atendimento ao Cliente através dos seguintes meios:

- E-mail: [ola@luuna.com.br](mailto:ola@luuna.com.br)
- Telefone: +55 (11)4040-3131
- Chat: [luuna.br](https://www.luuna.com.br/).

### 2. Política de devoluções e trocas Luuna

Na Luuna, oferecemos produtos de mais alta qualidade, fabricados com os melhores materiais. Nos esforçamos para fornecer ao cliente todas as informações necessárias sobre o produto, a fim de garantir a sua satisfação.

Nos casos em que, por erro do cliente, tiver sido selecionada uma cor, tamanho ou especificação incorreta, o cliente poderá solicitar a troca pelo produto com as especificações desejadas, desde que o produto não tenha sido aberto e a embalagem esteja em perfeitas condições.

No caso de uma troca de produto, será considerado o preço pago pelo cliente. Se, no momento da troca, o novo produto tiver um preço maior, o cliente deverá pagar a diferença correspondente. Se o novo produto tiver um preço menor, o cliente terá a opção de receber a diferença monetária ou aplicar essa diferença como saldo a favor, que poderá ser usado em uma compra futura. Caso o cliente opte pelo saldo a favor, não poderá solicitar a transferência desse valor em dinheiro.

### 3. Como solicito o reembolso?

O processo de solicitação de reembolso pode ser iniciado das seguintes maneiras:

- **Diretamente em nossas lojas:** Nossa equipe abrirá um caso de pós-venda e coletará as evidências necessárias para iniciar o processo. Nossa equipe da loja poderá determinar se o produto atende às condições necessárias para solicitar o reembolso. Caso seja identificado que o produto não cumpre os requisitos estabelecidos, a loja poderá recusar o reembolso.

Caso o reembolso seja aplicável, o Atendimento ao Cliente entrará em contato com o cliente para informá-lo sobre as próximas etapas do processo.

- **Direto com a equipe de atendimento ao cliente:** Por meio do Atendimento ao Cliente pelo e-mail [ola@luuna.br](mailto:ola@luuna.br), pelo telefone +55 (11) 4040-3131 ou pelo chat do site [luuna.br](https://www.luuna.com.br/). Nossa equipe abrirá um caso e solicitará todos os detalhes necessários para processar o pedido de reembolso. Caso o produto não cumpra as condições necessárias para solicitar o reembolso, a equipe de Atendimento ao Cliente notificará o cliente.

#### 3.1. Diretamente com a equipe de Atendimento ao Cliente:

A seguir, são estabelecidos os passos para processar qualquer solicitação de reembolso, independentemente do meio pelo qual seja feita:

- O cliente deverá iniciar a solicitação através dos meios indicados no ponto anterior.
- Será verificado se a compra corresponde a uma transação válida processada pela Loja ou pelo Site e se o produto cumpre os requisitos para ser elegível para reembolso.
- Será verificado o valor efetivamente pago pelo cliente, considerando descontos ou promoções aplicáveis.
- Caso o reembolso seja aplicável, o cliente será notificado e serão solicitados os dados bancários do cliente e uma cópia de um documento de identificação oficial para efetuar o reembolso. Se a conta bancária fornecida não estiver em nome do cliente, poderão ser solicitadas informações adicionais.
- O cliente deverá devolver o produto nas condições estabelecidas (sem danos, com a embalagem original e de acordo com as instruções da equipe de Atendimento ao Cliente).
- Após o recebimento e a validação do produto no depósito, a Luuna processará o reembolso correspondente de acordo com o método de pagamento original ou transferência, conforme aplicável pela plataforma com a qual o pagamento foi feito.

#### 3.2. Quais são os requisitos para que o reembolso seja processado?

- Comprovante de compra realizada em lojas ou no site.
- Que o produto tenha sido entregue há no máximo 7 (sete) dias.

- Para colchões, o processo não pode ser iniciado até que tenham decorrido 72 (setenta e duas) horas após o recebimento do produto, uma vez que ele leva 72 (setenta e duas) horas para atingir sua altura final.

- Devem ser enviadas pelo menos 2 (duas) fotografias através dos meios de contato do Atendimento ao Cliente indicados neste documento. Essas imagens ajudarão a equipe de Atendimento ao Cliente a validar o estado do produto. É possível que sejam solicitadas fotografias adicionais e/ou vídeos para confirmar que o produto cumpre as condições para validar esta Política.

- O produto deve estar em perfeito estado, sem danos ou manchas, e com as etiquetas originais intactas.

- Para lençóis, edredons, protetores de colchão e capas de colchão, é indispensável que a embalagem não tenha sido aberta, pois, uma vez aberto o produto, esta Política não se aplicará.

- Caso o produto esteja fechado e a embalagem em excelentes condições, ele poderá ser entregue na loja. Se o produto já tiver sido aberto, ele deverá ser enviado para o depósito da Luuna. A Luuna fornecerá a guia de remessa correspondente.

- Caso os produtos Luuna sejam enviados, assim que o produto chegar ao depósito da Luuna e for validado que as condições do produto recebido coincidem com as imagens enviadas pelo cliente e estiverem registradas no sistema, a Luuna procederá ao reembolso.

- O reembolso está condicionado à entrega do produto na loja ou no armazém da Luuna. Caso o produto não seja entregue, não será possível realizar o reembolso.

- O valor correspondente ao reembolso será o valor pago pelo cliente, não se aplicando o reembolso pelo valor atual do produto ou o pagamento de uma compensação.

O cliente terá um prazo de 2 (dois) dias corridos para fornecer qualquer informação solicitada pela Luuna. Caso não a forneça, o caso será encerrado e deverá iniciar o processo novamente.

#### 3.3. Qual é o processo de recolha do produto?

Caso os requisitos sejam cumpridos e a Luuna emita um parecer favorável ao cliente, este deverá entregar os produtos.

Os produtos podem ser entregues à Luuna de duas formas:

##### 3.3.1 Entrega na loja:

A devolução do produto pode ser feita na loja, desde que o produto não tenha sido aberto, a embalagem esteja em perfeitas condições e mantenha as etiquetas e embalagens originais.

##### 3.3.2. Entrega no armazém

A devolução direta ao armazém se aplica no caso de produtos abertos ou fechados, ou quando as condições da embalagem impedirem sua devolução na loja.

A Luuna poderá fornecer ao cliente uma guia para que ele envie os produtos ao armazém da Luuna ou indicará a coleta dos produtos por meio da frota interna. Se o cliente desejar usar outra transportadora, os custos de envio serão por sua conta.

Se o cliente não entregar o produto, o reembolso não poderá ser feito.

Caso o produto tenha sido enviado ao depósito e a devolução não seja precedente por não atender aos requisitos estabelecidos nesta Política, o produto poderá ser devolvido ao cliente, que deverá arcar com os custos correspondentes ao envio de retorno. O cliente terá um prazo de 15 (quinze) dias corridos para solicitar a devolução; caso não o faça neste prazo, entender-se-á que renuncia a esse direito e a Luuna irá descartar o produto.

#### 3.4. A quais produtos se aplicam?

1. Lençóis, quando se trata de um produto fechado.
2. Edredons, quando se trata de um produto fechado.
3. Protetores de colchão, quando se trata de um produto fechado.
4. Capas de colchão, quando se trata de um produto fechado.
5. Almofadas.
6. Colchões.
7. Bases.
8. Móveis.
9. Sofás.
10. Puffs.

#### 4 Como solicito a troca do produto?

O processo de solicitação de troca do produto pode ser iniciado das seguintes maneiras:

- **Diretamente em nossas lojas:** Nossa equipe abrirá um caso de pós-venda e coletará as evidências necessárias para iniciar o processo. Nossa equipe da loja poderá determinar se o produto atende às condições necessárias para solicitar a troca. Caso seja identificado que o produto não cumpre os requisitos estabelecidos, a loja poderá recusar o reembolso.

- Caso a troca do produto seja aplicável, o Atendimento ao Cliente entrará em contato com o cliente para informá-lo sobre as próximas etapas do processo e determinar os prazos de coleta e entrega do novo produto.

- Diretamente com a equipe de Atendimento ao Cliente: Por meio do Atendimento ao Cliente pelo e-mail [hola@luuna.mx](mailto:hola@luuna.mx), pelo telefone +55 (11) 4040-3131 ou pelo chat do site [luuna.br](http://luuna.br). Nossa equipe abrirá um caso e solicitará todos os detalhes necessários para processar a solicitação de troca do produto. Caso o produto não atenda às condições necessárias para a troca, a equipe de Atendimento ao Cliente notificará o cliente.

#### **4.1. Qual é o processo para a troca do produto?**

A seguir, são estabelecidos os passos para processar qualquer solicitação de troca de produto:

- O cliente deverá iniciar a solicitação através dos meios indicados no ponto anterior.

- Será verificado se a compra corresponde a uma transação válida e se o produto cumpre os requisitos para ser elegível para a troca. Caso não seja elegível, a Luuna fornecerá ao cliente uma explicação sobre o motivo pelo qual não foi possível dar continuidade ao seu pedido.

- Será verificada se existe uma diferença de preço entre o produto original e o novo. Caso exista, o cliente será informado sobre o valor a pagar ou o saldo correspondente.

- Assim que o cliente confirmar que concorda com a nova cotação ou condições da troca, o processo será iniciado.

- A equipe da Luuna abrirá um caso interno e gerará o novo pedido de compra correspondente ao produto solicitado.

- O cliente deverá devolver o produto anterior, que deverá estar fechado.

- Após o recebimento e a validação do produto original, a Luuna irá liberar o envio do novo produto.

#### **4.2. Quais são os requisitos para que a troca do produto seja realizada?**

- Comprovante de compra realizada em lojas ou no site.
- Devem ser enviadas pelo menos 2 (duas) fotografias através dos meios de contato do Atendimento ao Cliente indicados neste documento. Estas imagens ajudarão a equipe de Atendimento ao Cliente a validar o estado do produto. É possível que sejam solicitadas fotografias adicionais e/ou vídeos para confirmar que o produto se encontra em condições adequadas para validar esta Política.

- O produto deve estar na embalagem fechada, em perfeito estado, sem uso, sem danos ou manchas e com as etiquetas originais intactas. Caso não cumpra este requisito, não será possível fazer a troca de acordo com esta Política.

- O produto poderá ser entregue na loja ou enviado para o depósito da Luuna. A Luuna fornecerá a guia de remessa correspondente.

- A loja tem total autonomia para aceitar ou recusar a Política, caso seja ela quem revise o produto.

- Caso o produto tenha sido enviado ao depósito, assim que ele chegar e for validado que as condições do produto recebido correspondem às imagens enviadas pelo cliente e estiverem registradas no sistema, a Luuna fará a troca pelo produto desejado.

- A troca do produto estará condicionada à devolução do produto original ao armazém da Luuna ou à loja. Caso o cliente não envie o produto ao armazém ou entregue o produto na loja, a troca do produto não poderá ser aplicada.

- O cliente deverá pagar a diferença correspondente, caso o preço do produto tenha aumentado; caso o preço tenha diminuído, será entregue um saldo a favor.

- Não será possível aplicar cupons válidos no momento da cotação da troca do produto.

O cliente terá um prazo de 2 (dois) dias corridos para fornecer qualquer informação solicitada pela Luuna. Caso não a forneça, o caso será encerrado e deverá iniciar o processo novamente.

#### **4.3. Qual é o processo de recolha do produto?**

Caso os requisitos sejam cumpridos e a Luuna emita um parecer favorável ao cliente, este deverá entregar os produtos.

Os produtos podem ser entregues à Luuna de duas maneiras:

##### **4.3.1 Entrega na loja:**

A devolução do produto pode ser feita na loja, desde que o produto não tenha sido aberto e a embalagem esteja em perfeitas condições, conservando as etiquetas e embalagens originais.

##### **4.3.2 Entrega no armazém:**

A devolução direta ao armazém aplica-se no caso de produtos fechados, cuja embalagem esteja em perfeitas condições e conserve as etiquetas e embalagens originais.

A Luuna poderá fornecer ao cliente uma guia para que ele envie os produtos ao armazém da Luuna ou indicará a coleta dos produtos por meio da frota interna. Se o cliente desejar usar outra transportadora, os custos de envio serão por sua conta.

Nesse caso, o cliente deverá devolver o produto e, posteriormente, o novo produto será entregue. Se o cliente não entregar o produto, a troca não poderá ser feita.

Caso o colchão ou a base adquiridos pelo cliente apresentem um defeito de fábrica ou o produto entregue não corresponda ao tamanho solicitado e pago, a Luuna procederá à troca correspondente, entregando primeiro o novo produto e, posteriormente, recolhendo o original.

Caso o produto tenha sido enviado ao depósito e a devolução não seja procedente por não atender aos requisitos estabelecidos nesta Política, o produto poderá ser devolvido ao cliente, que deverá arcar com os custos correspondentes ao envio de retorno. O cliente terá um prazo de 15 (quinze) dias corridos para solicitar a devolução; caso não o faça nesse prazo, entenderemos que renuncia a esse direito e a Luuna irá descartar o produto.

#### **4.4. Em caso de troca, como receberei meu novo produto?**

Uma vez que a troca for autorizada pela Luuna, o cliente será notificado sobre o envio do produto ou, caso esteja disponível na loja, será entregue na mesma.

Caso seja enviado por transportadora, será fornecido o número de rastreamento correspondente. Se a entrega for feita pela frota da Luuna, será enviada uma confirmação da entrega por e-mail.

#### **4.5. Quando é aplicada a troca do produto?**

Assim que o produto for recolhido pela Luuna, será realizada uma inspeção do produto e a aprovação da troca do produto, bem como, se for o caso, o reembolso.

#### **4.6. A quais produtos se aplicam?**

1. Lençóis, quando se trata de um produto fechado.
2. Edredões, quando se trata de um produto fechado.
3. Protetores de colchão, quando se trata de um produto fechado.
4. Capas de colchão, quando se trata de um produto fechado.
5. Almofadas.
6. Colchões.
7. Bases.
8. Móveis.
9. Sofás.
10. Puffs.

#### **4.7. Data de modificação**

12 de novembro de 2025

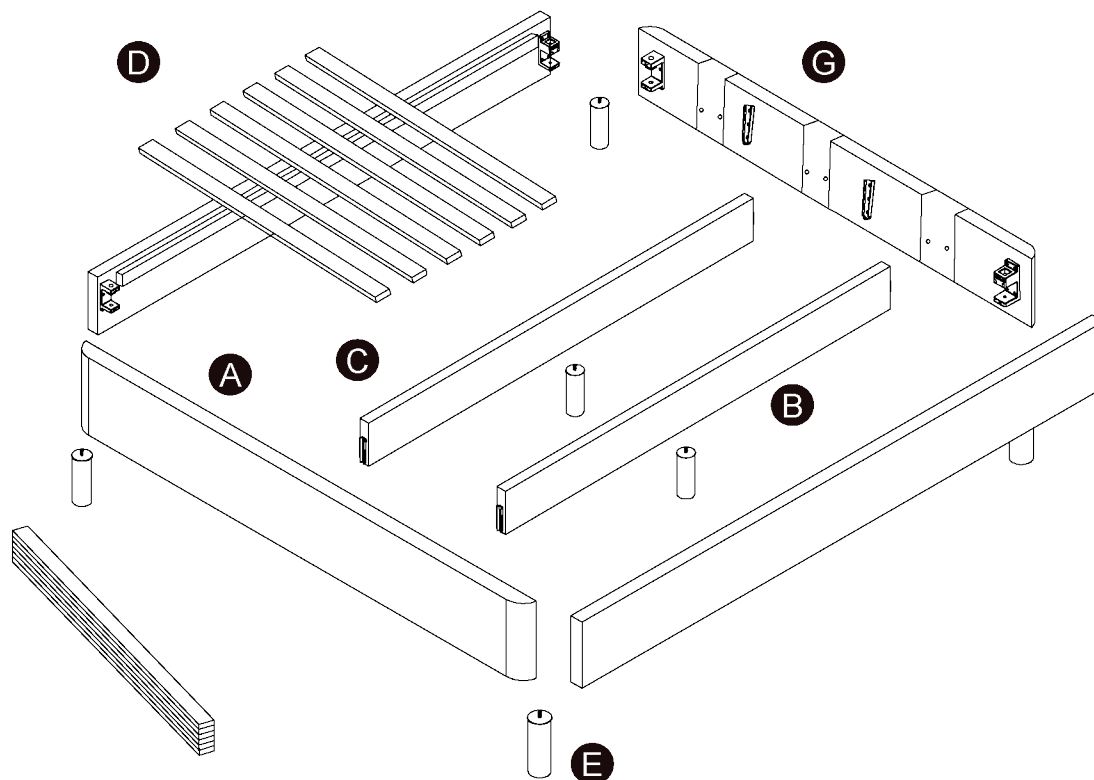
A Luuna poderá modificar esta Política a qualquer momento, publicando a versão atualizada em seu site, que será aplicável a partir da sua publicação.

# Base mood

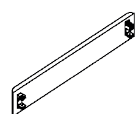


Consulte o modelo na lateral da embalagem.  
Aplica-se aos modelos.

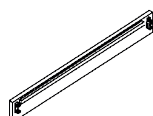
LEBG1004



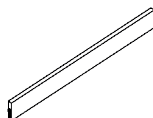
## Peças



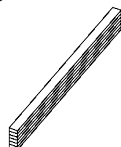
----- **A** x 1 peça



----- **B** x 2 peças



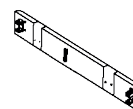
----- **C** x 1 peça



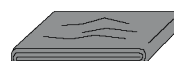
----- **D** x 2 peças



----- **E** x 6 peças



----- **J** x 1 peça



----- **Tampa da base**

Nota: Esta peça será enviada numa embalagem separada.



# 1 Montar a sua estrutura

Comece a montar a sua base construindo os cantos com as peças "B" e "J".

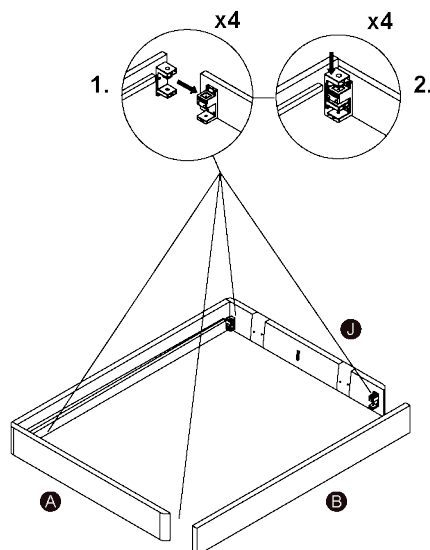
Coloque as peças "B" e "J" como mostra a figura.

Identificar a parte superior de cada uma com o autocolante.

Alinhe a peça "J" com a "B" utilizando os mecanismos de montagem nos quatro cantos, até ouvir um clique.

Insira a peça "B" de cima para baixo, certificando-se de que encaixe perfeitamente na parte "J".

2) Repetir os mesmos passos para as peças "A" e "B" do outro lado.



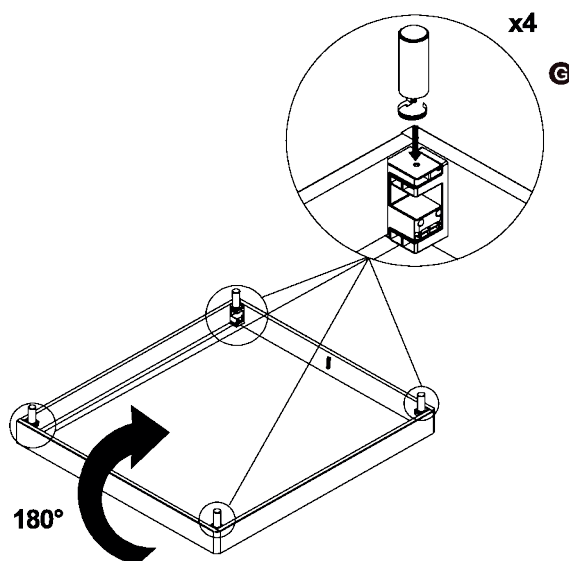
# 2 Fixar as pernas

Com a ajuda de outra pessoa, vire a estrutura montada ao contrário. Isto facilitará a fixação dos pés da base "G".

Localize os mecanismos de montagem: cada um tem um pequeno diâmetro, que serve para encaixar o parafuso fornecido em cada perna.

Parafuse cada pé, rodando-o no sentido horário do relógio até2 ficar bem fixo.

Quando tiver acabado de fixar todos os pés dos lados, vire novamente a base com a ajuda de outra pessoa para continuar a montagem.

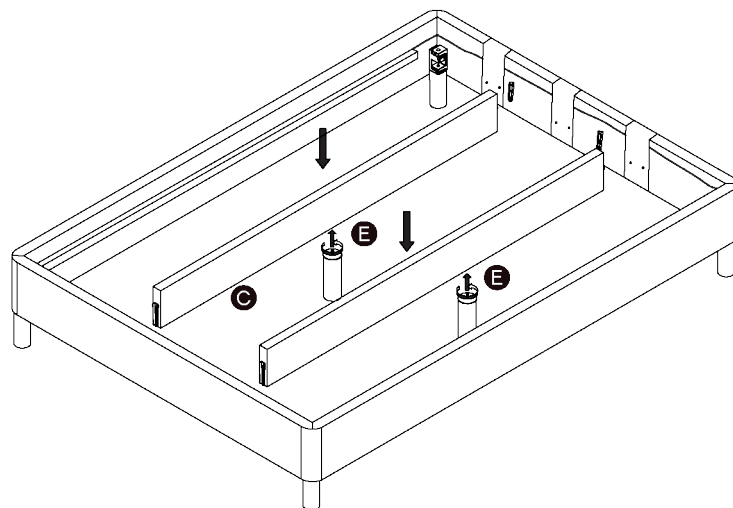


# 3 Colocar o suporte central

Localize as peças "C" (suportes centrais) e monte de cima para baixo, conforme mostrado na imagem.

Você verá que tanto as travessas "G" quanto a peça "A" têm um elemento metálico de união que facilita uma montagem segura e precisa.

Aparafuse as pernas centrais "E" girando-as no sentido dos ponteiros do relógio, até que fiquem bem presas.



## 4 Preparar a cobertura

Comece a montar a sua base construindo os cantos com as peças "B" e "J".

Coloque as peças "B" e "J" como mostra a figura.

Identificar a parte superior de cada uma com o autocolante

Alinhe a peça "J" com a "B" utilizando os mecanismos de montagem nos quatro cantos, até ouvir um clique.

Insira a peça "B" de cima para baixo, certificando-se de que encaixe perfeitamente na parte "J".

2) Repetir os mesmos passos para as peças "A" e "B" do outro lado.

## 5 Coloque e ajuste a capa

Depois de identificar a posição correta:

Coloque a capa sobre toda a estrutura, começando pelas peças «B» e «J» como ponto de referência.

Alinhe cuidadosamente os cantos da capa com os cantos da base para obter um ajuste uniforme.

Se algum dos cantos ficar preso para dentro, puxe suavemente com as duas mãos, aplicando um pouco de força até que saia completamente.

Depois da capa pronta, ajuste apenas a parte superior, certificando-se de que fica bem alinhada.

Observação: O processo para unir a parte inferior será realizado no próximo passo.

## 6 Alinhe e fixe o velcro superior

Identifique o velcro localizado na parte superior da base e remova o tecido protetor.

Localize também a tira de velcro correspondente na capa.

Alinhe os dois velcros e comece a uni-los ao longo de todo o contorno superior da base, certificando-se de que fiquem bem fixados e cubra toda a superfície.

Observação: Enquanto alinha, pode esticar cuidadosamente a capa para baixo. Isto facilitará o ajuste e ajudará a obter um acabamento mais uniforme.

## 7 Alinhe e fixe o velcro superior

Quando o velcro da parte superior estiver apertado, continue com a parte inferior da base, alinhando as tiras de velcro da cobertura com as da estrutura.

Certifique-se de que estão bem coladas e que cobrem toda a superfície disponível.

Repita este processo ao longo de todo o contorno do fundo para garantir uma fixação uniforme.

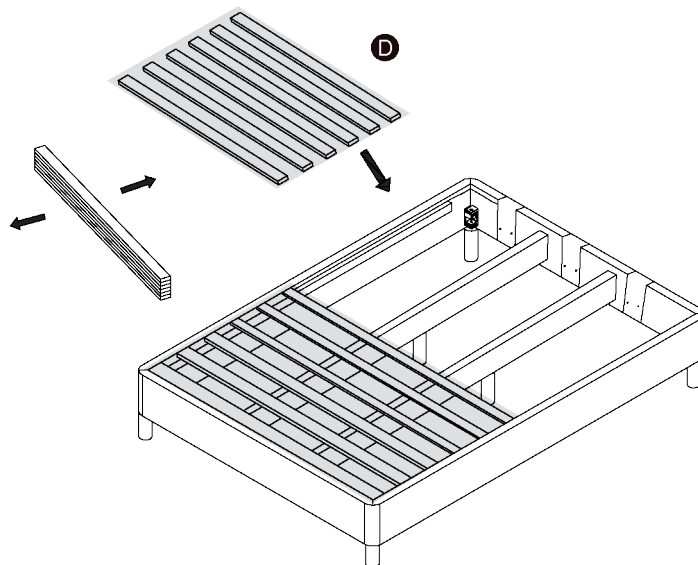
À medida que avança, estique e alinhe a capa para obter um acabamento uniforme e apertado.

## 8 Colocar as placas de suporte

Coloque a estrutura das placas identificadas com a letra "D".

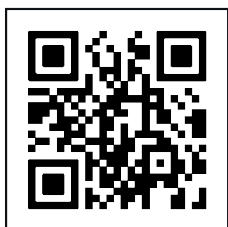
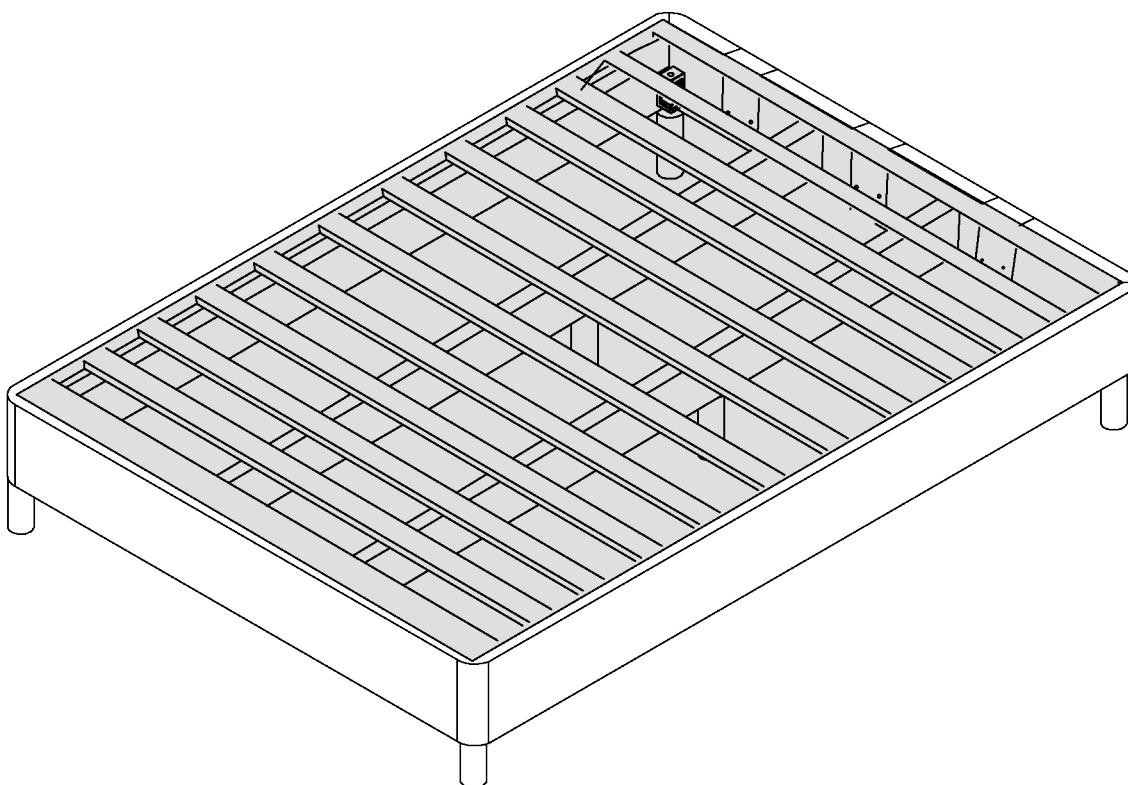
Comece numa das extremidades da cama (cabeceira ou pés), onde for mais confortável.

Desenrole a estrutura em direção ao centro, até que as tábuas estejam totalmente estendidas e cubram toda a superfície.



---

**9** pronto! Sua base está montada.



Se precisar de ajuda para montar  
o produto escaneie o QRcode

