



<p>Important product information:</p> <p>The longevity of your mattress depends not only on a correct manufacturing process, but also on careful handling while using it.</p> <p>Length and width Mattresses must fit in a bed frame, so a minus tolerance of up to 20 mm in length and width of a mattress is acceptable in accordance with DIN EN 1334. The dimensions can get slightly changed during transportation or storing. Therefore, shake the mattress sharply or pull it to bring back its original shape in case of any dimensional deviations.</p> <p>Odour For hygienic reasons, mattresses are packed hermetically. After a mattress is removed from foil, it may emit an odour characteristic to many new products. This does not pose any health risk. This is something that we constantly get examined by renowned institutes. Air the mattress and after a few days only a faint or no odour can be perceived.</p> <p>Thickness of a mattress During the first weeks of usage thickness of a mattress can be reduced as the mattress will conform to your body shape (e.g. in the hip area). According to DIN EN 1334 a loss of up to 10% is acceptable.</p> <p>Loss of firmness and slight impression Mattress filling should comfort to a body shape and thus provide optimal body support. During the first weeks of usage, there may be a slight loss of firmness. Furthermore, small impression in the hip area may appear. The mattress properties, however, in particular body support, are not affected. Please contact your dealer if the body impression is deeper than 15 mm (you can use a broomstick or a long spirit level put across the mattress to measure the depth of the impression).</p> <p>Airing and rotation Air your bed daily and rotate the mattress frequently (turn it over and end-to-end). The best way to avoid damp spots and moulds is to keep a mattress in a well-ventilated room in temperature of 14-20°C and humidity of 40-60%.</p>	<p>Dear Customers,</p> <p>As we would like to make sure that you are satisfied with our products, we would kindly ask you to send us the photos of the products that you make a complaint about together with the labels, which were attached to them. This speeds up the entire process of considering a complaint and thanks to your help we can solve the issues quickly.</p> <p>Our goal is: Satisfaction of our Customers</p> <p>In case of a warranty claim we point to the following:</p> <p>You shall contact the seller from whom you purchased a mattress to make a complaint. Always file a complaint together with a purchase document. The complained goods are to be presented to the seller.</p> <p>The statutory warranty period is 24 months from the date of purchase. From the 7th month onwards, a claim will be accepted only if the product defect was not noticeable at the time of the purchase.</p> <p>Within the scope of law warranty repair, we guarantee that the mattress is suitable for usage and has no deficiency which could limit the use.</p> <p>Any promised longer warranty or guarantee periods as well as any other commitments not indicated directly by the manufacturer of the product are the promises of the seller.</p> <p>Terms of a justified complaint are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proper treatment and usage • clean, hygienic condition of a mattress <p>The following points cannot be claimed:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Any damages caused by improper treatment and usage 2. Quilting and stitching coming off (no influence on the mattress properties, mostly caused by improper treatment, e.g. with a sharp object) 3. Holes in a covering material (improper treatment) 4. Dirty mattresses in unhygienic state (e.g. wetted by body fluids) 5. Mould after using the mattress for more than 4 weeks <p>Examples of improper treatment and usage are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Too high load of a body (according to an acknowledged quality certificate (suitable tokg) with the product description) • Removing covers with 1-side zip fastener <p>Sending products back For the exchanged mattresses, the warranty period does not start anew. It remains being counted from the date of the first purchase document. The mattresses, claims of which were not accepted after the examination, can be sent back within 14 days at cost. The payment conditions are to be established with the seller. After this time the mattresses are disposed free of charge. The producer reserves the right to charge an administration fee for valid claims which are to be paid by the seller.</p>
<p>Wichtige Produktinformationen:</p> <p>Die Langlebigkeit Ihrer Matratze hängt nicht nur von der korrekten Herstellung ab, sondern auch vom pfleglichen Umgang während des Gebrauchs.</p> <p>Länge und Breite Matratzen müssen in das Bettgestell passen, daher ist für Matratzen gemäß DIN EN 1334 eine Minus-Toleranz bis 20 mm in Länge und Breite zulässig. Durch Transport oder Lagerung können sich die Maße verändern. Schütteln sie die Matratze daher kräftig auf oder ziehen Sie sie in ihre ursprüngliche Form, falls Maßabweichungen vorliegen sollten.</p> <p>Eingengeruch Matratzen werden aus hygienischen Gründen luftdicht verpackt. Nach der Entnahme aus dem Folienbeutel hat die Matratze evtl. einen Eigengeruch, wie Sie ihn von vielen neuen Produkten her kennen. Gesundheitliche Beeinträchtigungen sind damit nicht verbunden. Dies lassen wir immer wieder von namhaften Instituten prüfen. Lüften Sie die Matratze ausreichend, um nach einigen Tagen nur noch einen schwachen oder gar keinen Geruch mehr wahrzunehmen.</p> <p>Höhe der Matratze Die Bauschigkeit von Polsterauflagen läßt während der ersten Wochen des Gebrauchs an beanspruchten Stellen (z.B. im Hüftbereich) nach. DIN EN 1334 läßt einen Höhenverlust von bis zu 10% zu.</p> <p>Härteverlust und leichte Kuhlenbildung Matratzenkerne sollen sich an den Körper anpassen und so optimale Körperunterstützung bieten. In den ersten Wochen des „Einliegens“ kann es zu geringen Härteverlusten kommen. Des weiteren ist eine leichte Kuhlenbildung im Bereich der Hüften möglich. Die Gebrauchseigenschaften, insbesondere die Körperunterstützung werden hierdurch nicht beeinträchtigt. Wenden Sie sich bitte an Ihren Händler, wenn die Tiefe der Kuhle (einen Besenstiel oder eine lange Wasserwaage quer auf die Matratze legen und den Abstand bis zum Kuhlenboden messen) mehr als 15 mm aufzeigt.</p> <p>Lüften und Wenden Lüften Sie Ihr Bett täglich und wenden Sie die Matratze häufig (von der einen auf die andere Seite oder vom Kopf zum Fuss). Die Bildung von feuchtebedingten Stockflecken oder Schimmel verhindern Sie am sichersten bei guter Lüftung und einer Raumtemperatur von 14-20°C und einer relativen Luftfeuchte von 40-60%.</p>	<p>Sehr geehrte Kunden,</p> <p>da wir Ihnen Zufriedenheit mit unseren Produkten sichern möchten, bitten wir Sie, mit der Reklamation die Fotos vom reklamierten Produkten mit den Etiketten, die darauf aufgeklebt sind, uns zu schicken. Das beschleunigt den ganzen Reklamationsprozess und dank Ihrer Hilfe werden wir die Probleme schnell lösen können.</p> <p>Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig</p> <p>Für den Fall einer Reklamation weisen wir auf folgendes hin:</p> <p>Vertragspartner bei Reklamationen ist der Händler, bei dem Sie diese Matratze gekauft haben. Melden Sie deshalb Ihre Reklamation immer unter Vorlage des Kaufbelegs bei <u>Ihrem Händler</u> an. Die reklamierte Ware ist dem Händler zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Kaufdatum. Ab dem 7. Monat wird eine Gewährleistung nur dann übernommen, wenn es sich um einen verdeckten Mangel handelt, der schon zum Zeitpunkt des Kaufes nachweislich vorhanden war.</p> <p>Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungen versichern wir, dass die Matratze zur Benutzung geeignet ist, bzw. keinen Mangel aufweist, der den Gebrauch einschränkt.</p> <p>Eventuell zugesagte längere Gewährleistungs- oder Garantiezeiten sowie sonstige Zusagen, die nicht ausdrücklich vom Hersteller am Produkt ausgewiesen wurden sind Zusagen des Händlers.</p> <p>Voraussetzung für eine berechtigte Reklamation ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sachgemäße Behandlung und Benutzung • sauberer, einwandfreier hygienischer Zustand der Matratze <p>Nicht reklamiert werden können folgende Punkte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schäden durch unsachgemäße Behandlung und Benutzung 2. Stepp- und Ziernähte gehen auf (kein Einfluss auf Benutzbarkeit, meistens unsachgemäße Behandlung, z.B. scharfer Gegenstand) 3. Löcher im Bezugstoff (unsachgemäße Behandlung) 4. Verschmutzte Matratzen in unhygienischem Zustand (z.B. durch Körperflüssigkeiten verunreinigt). 5. Schimmelbildung nach einer Gebrauchsdauer von mehr als 4 Wochen <p>Beispiele für unsachgemäße Behandlung und Benutzung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zu hohe Belastung durch Körpergewicht (bei ausgewiesenem Eignungshinweis (geeignet biskg) auf der Produktbeschreibung) • Abziehen von Bezügen mit 1-seitigem Reißverschluss <p>Rücknahmen Für die getauschte Matratze läuft die Gewährleistungszeit nicht neu an. Es verbleibt vielmehr die Restgewährleistungszeit laut erstem Kaufbeleg. Reklamierte Matratzen, deren Reklamationsgrund nach Begutachtung nicht anerkannt werden konnte, können innerhalb von 14 Tagen kostenpflichtig zurückgeliefert werden. Die Kostenübernahme ist mit dem Händler zu klären. Nach dieser Zeit wird die Matratze kostenfrei entsorgt. Des weiteren behalten wir uns vor, eine Bearbeitungsgebühr für nicht berechtigte Reklamationen in Rechnung zu stellen, die dann über Ihren Händler zu entrichten wäre.</p>