

## KARTA GWARANCYJNA

### 1. Postanowienia ogólne

Firma Frankhauer s.c. udziela Klientowi gwarancji na czas określony, liczony od dnia sprzedaży / wydania towaru.

- Materace kieszeniowe oraz bonellowe są objęte 10-letnią gwarancją na sprężyny oraz 2-letnią na pozostałe elementy wkładu oraz pokrowiec.
- Materace w wysoką formatką pocket 18 cm objęte są 5-letnią gwarancją na sprężyny oraz 2-letnią gwarancją na pozostałe elementy wkładu oraz pokrowiec.
- Materace z formatką helix, luxpocket oraz multipocket objęte są 5-letnią gwarancją na sprężyny oraz 2-letnią na pozostałe elementy wkładu oraz pokrowiec. Materace na stelażu objęte są 5-letnią gwarancją na wkład materaca oraz 2-letnią gwarancją na stelaż i pokrowiec.
- Materace kontynentalne objęte są 10-letnią gwarancją na sprężyny oraz 2-letnią na pozostałe elementy materacy, materac nawierzchniowy, stelaż oraz pokrowiec.

Firma Frankhauer s.c. oświadcza, że produkt jest dobrej jakości i spełnia swoją funkcję pod warunkiem właściwego użytkowania (warunki właściwego użytkowania określa niniejsza gwarancja).

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie umowy. Gwarancja obejmuje wady wynikające z nieprawidłowego wykonania materaca (usterki spowodowane wadami materiałowymi lub konstrukcyjnymi) oraz powstałe podczas jego prawidłowej eksploatacji.

### 2. Uszkodzenia przesyłki w transporcie

Odbierając paczkę należy sprawdzić czy nie nosi ona śladów uszkodzenia. Jeśli zachodzi podejrzenie uszkodzenia jej zawartości, zaleca się otwarcie jej przy kurierze i w razie potrzeby spisanie protokołu uszkodzeń. Następnie prosimy skontaktować się z obsługą sklepu.

### 3. Procedura reklamacyjna

Reklamacje prosimy składać elektronicznie, poprzez formularz dostępny na stronie sklepu w zakładce "Kontakt". Należy podać swoje imię i nazwisko, numer zamówienia lub adres e-mail podany przy składaniu zamówienia oraz oznaczyć zgłoszenia jako reklamującą i dokładnie opisać występującą wadę. Zalecamy także załączenie zdjęć

(skraca to czas rozpatrywania reklamacji). Następnie prosimy o wypełnienie formularza wymiany, dostępnego do pobrania przy zgłaszaniu reklamacji.

Firma Frankhauer s.c. odniesie się do złożonej reklamacji w ciągu 14 dni określając dalsze postępowanie mające na celu usunięcie wady lub wystosuje pismo, nie uznając reklamacji - jeśli będzie ona bezpodstawna.

W razie konieczności oględzin w siedzibie firmy, Frankhauer s.c. zobowiązuje się nadać własnego kuriera po odbiór zwracanego/wymienianego/reklamowanego produktu i pokryć koszty transportu, Klient jest natomiast zobowiązany prawidłowo zapakować i zabezpieczyć nadawaną paczkę oraz przedstawić dowód zakupu. W przypadku reklamacji koszt transportu Frankhauer S.C. pokrywa do okresu 2 lat od otrzymania towaru przez klienta, po upływie 2 lat klient ponosi koszty transportu samodzielnie.

Klient jest zobowiązany zachować folię, w której dostarczony jest materac przez 30 dni od daty otrzymania przesyłki. Formularz wymiany wraz z dokumentem zakupu należy wysłać listem poleconym na adres Frankhauer s.c., Perzów 13-14, 63-642 Perzów. Natomiast kopię formularza należy dołączyć do zwracanego produktu.

Wady usuwane będą bezpłatnie w okresie 14 dni od daty dostarczenia produktu do punktu produkcyjnego. W przypadku wykrycia w okresie gwarancyjnym wad nieusuwalnych, produkt zostanie wymieniony na nowy z zastrzeżeniem możliwych odstępstw wynikających ze zmian technologicznych i produkcyjnych. Wymiana lub naprawa materaca nie wiąże się z wydłużeniem okresu gwarancyjnego.

#### **4. Wyłączenia z gwarancji**

Gwarancji nie podlegają:

- uszkodzenia powstałe wskutek niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania produktu
- produkty poddane naprawom lub modyfikacjom we własnym zakresie przez Kupującego,
- produkty z naruszoną plombą gwarancyjną,
- wady wynikające z uszkodzeń mechanicznych,
- uszkodzenia wynikające z niewłaściwie dobranego stelaża,
- elementy ulegające naturalnemu zużyciu w czasie eksploatacji,
- odkształcenia powierzchni materaca do 3 cm w głąb - nie wpływa to na jakość produktu,
- wady powstałe w wyniku nieodpowiedniej konserwacji, magazynowania, czyszczenia,
- szkody dodatkowe i poboczne,
- brak okazania dokumentu zakupu produktu,
- zabrudzenia powstałe podczas użytkowania materaca będą uniemożliwiać dokonania zwrotu, wymiany, reklamacji.

Wszelkie wady produktu należy reklamować bez zbędnej zwłoki.

O wadzie produktu nie stanowi zapach komponentów wykorzystanych do jego produkcji - zwłaszcza w pierwszym okresie użytkowania. Wszystkie używane półprodukty posiadają atest bezpieczeństwa i nie są szkodliwe dla zdrowia.

Producent zastrzega tolerancję rozmiaru +/- 2 cm

## **5. Zasady użytkowania materaca**

- Produkty należy chronić przed działaniem cieczy, wysokich temperatur oraz ognia.
- Produkty są przeznaczone do użytkowania w pomieszczeniach o temperaturze 10 – 30° C i wilgotności powietrza 30 – 80 %.
- Materac powinien być użytkowany na stelażu zapewniającym właściwe podparcie oraz cyrkulację powietrza o przerwach między listewkami nieprzekraczających 50 mm.
- Zaleca się wietrzenie produktu w trakcie użytkowania.
- Pokrowce należy czyścić zgodnie z wytycznymi na karcie produktu.
- Na materac należy nakładać prześcieradło, materac nawierzchniowy lub ochraniacz.

## **6. Postanowienia końcowe**

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany warunków gwarancji - zmiany nie działają wstecz.

Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego, wynikających z niezgodności towaru z umową. Gwarancja obowiązuje na terenie Polski.

## **Dziękujemy za wybór naszego produktu.**

Przedstawiamy Państwu wskazówki użytkowania, które pozwolą Państwu długo cieszyć się zakupionym materacem.

### **Po otrzymaniu paczki**

Rozpakuj materac, zachowując ostrożność, aby nie uszkodzić go ostrym narzędziem. Nie pozostawiaj go w folii dłużej niż 30 dni.

### **Jak ułożyć materac?**

Materace strefowe zawsze mają strefy twardości rozmieszczone symetrycznie, więc nie ma znaczenia, w której części będą nogi, a w której głowa. Materace jednostronne, podobnie jak materace lato/zima są oznaczone naklejką, wskazującą prawidłowy układ.

### **Wsparcie materaca**

Materaca nie należy użytkować na podłodze lub na pełnej płycie, gdyż utrudnia to wentylację materaca i może spowodować zbieranie się wilgoci w jego dolnej części. Zalecamy używanie stelaży żeberkowych (najlepiej z listewek sprężynujących) o prześwicie między listewkami od 30 do 50 mm, zapewniających swobodny przepływ powietrza.

Korzystając ze stelaża regulowanego, należy pamiętać, aby części ruchome nie były zbyt mocno obciążone. Materacy sprężynowych (bonellowe i pocketowe) nie należy użytkować na stelażach regulowanych.

Użytkowanie materaca na stelażu sprężynowo-siatkowych grozi jego uszkodzeniem.

### **Obracanie materaca**

Materac należy przynajmniej raz na pół roku przekładać na drugą stronę (nie dotyczy materaców jednostronnych i na stelażach) oraz obracać o 180° w celu przedłużenia ich żywotności.

### **Pielęgnacja materaca**

Codziennie rano należy odkryć materac i pozostawić go przynajmniej na 20 minut w celu wyschnięcia i przewietrzenia. Materac należy regularnie odkurzać, aby usunąć kurz i roztocza.

Pokrowiec należy czyścić według zaleceń dla wybranego modelu i poddawać go regularnie czyszczeniu na sucho lub praniu.

Powierzchnię materaca należy zabezpieczyć dodatkowym ochroniaczem lub prześcieradłem.

W trosce o higienę można stosować materac nawierzchniowy - nie tylko chroni on materac przed zabrudzeniami, ale także zwiększa komfort snu.

## **Czego unikać?**

- Nie należy skakać po materacu ani stawać na nim - skumulowany w jednym punkcie nacisk grozi uszkodzeniem wkładu materaca.
- Nie należy zgniatać materacy zamontowanych na stelażu lub posiadających matę kokosową, by nie uszkodzić sztywnych elementów wkładu.
- Zabrania się palenia papierosów podczas korzystania z materaca.
- Należy unikać nadmiernej eksploatacji krawędzi materaca, gdyż skumulowany nacisk może osłabić strukturę wewnętrzną.
- W przypadku zalania materaca wodą, należy suszyć go w pozycji poziomej (aby wilgoć odparowywała w jednym kierunku). Pokrowiec należy suszyć oddzielnie.

Zamoczenie materaca na dużej powierzchni może mieć znaczny wpływ na jego jakość.

Życzymy Państwu przyjemnego użytkowania zakupionego materaca!