

# Händlergarantie

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für eine Matratze entschieden, die in Material und Verarbeitung unserem hohen Qualitätsverständnis entspricht. Strenge Anforderungen stellen wir ebenso an die Humanverträglichkeit unserer Produkte. Damit Sie so lange wie möglich Freude an der Matratze haben, anbei ein paar Tipps, welche beachtet werden sollten.

### Maßdifferenzen:

Durch Transport und Lagerung der Matratzen dehnen sich die anpassungsfähigen Materialien der Matratzen aus oder ziehen sich zusammen. Branchenübliche Maßdifferenzen (bis zu 20 mm) berechtigen nicht zur Beanstandung. Das Nennmaß Ihrer Matratze wird je nach Körpergewicht und Schlafgewohnheit nach 1-2 Monaten erreicht. Im Gebrauch passen sich die guten und flexiblen Matratzen an den Körper an. Es entstehen leichte Körpermulden (ca. 2 cm). Dieses ist aus anatomischen Gründen notwendig und gewährleistet die optimale Unterstützung und Regeneration Ihres Körpers während des Schlafes. Die Faltenbildung an der Oberfläche der Matratze ist beim Gebrauch normal und verschwindet bei Benutzung der Matratze.

### Gewährleistungen:

Die gesetzliche Gewährleistung für Matratzen beträgt 24 Monate. Es wird gewährleistet, dass die Matratze keine Mängel aufweist und die Matratze zur Benutzung geeignet ist.

Für diese Ausführung wird eine zusätzliche Händlergarantie von insgesamt 10 Jahren auf den Matratzenkern gewährt.

Grundsätzlich erfordert ein Händlergarantieanspruch, dass die Behandlung und Benutzung der Matratze sachgemäß erfolgt und diese sich in einem einwandfreien, hygienischen und sauberen Zustand befindet. Zusätzlich ist der Kauf und das Kaufdatum durch Vorlage des Kassenbons oder einer bezahlten Rechnung nachzuweisen.

### Die zusätzliche Händlergarantie besteht bei folgenden Mängeln:

1. Bleibende Kuhle tiefer als 20 mm
2. Bruch des Federkerns (Draht der Feder ist gebrochen)\*
3. Bruch der Klebnaht bei der Umpolsterung des Federkerns\*

\*zutreffend beim Kauf einer Federkernmatratze aus unserem Sortiment

### Vom Händlergarantieanspruch ausgenommen sind folgende Punkte:

1. Wendegriffe defekt (Beschädigung meist durch ruckartiges Reißen, was einer unsachgemäßen Behandlung entspricht)
2. Löcher im Bezugsstoff (unsachgemäße Behandlung)
3. Aufgehende Steppnähte (meistens auf unsachgemäße Behandlung zurückzuführen, z.B. scharfer Gegenstand)
4. Nach ordnungsgemäßer Übergabe verschmutzte Matratzen
5. Matratzen, die durch Körperflüssigkeiten verunreinigt und verschmiert sind und sich in einem unhygienischen Zustand befinden
6. Schimmelbildung nach einer Gebrauchsdauer von mehr als 2 Wochen, ab diesem Zeitpunkt ist Schimmel auf Umgebungseinflüsse zurückzuführen
7. Ungeeigneter Lattenrahmen, bei dem der Lattenabstand entweder zu groß, die Latten zu breit oder zu weich sind

Die Händlergarantie besitzt Gültigkeit innerhalb der BRD und kann nur übernommen werden, wenn die Pflege- und Bedienungsanleitung eingehalten wurde. Die zusätzliche Händlergarantie schränkt die gesetzliche Gewährleistung nicht ein.

Im Falle von Reklamationen, die wie beschrieben bei normalem Gebrauch entstehen, wenden Sie sich bitte an:

Garantieadresse  
QVC eDistribution Inc. & Co. KG  
Abteilung „Retouren“  
Porschestr. 7  
41836 Hückelhoven

f.a.n. frankenstolz schlafkomfort | Industriestraße 1-3 | 63814 Mainaschaff



# Händlergarantie

## **Gebrauchsanweisung:**

Aus hygienischen Gründen wird die neue Matratze in einer schützenden emissionssicheren Folie verpackt. Nach dem Öffnen kann wahrnehmbarer Eigengeruch entweichen. Der Neugeruch ist völlig unbedenklich und wird durch unsere Qualitätsprüfung permanent – nach Öko-Tex Standard 100 – schadstoffgeprüft untersucht. Der Matratzenkern oder Teile davon können sich im Laufe der Gebrauchsdauer unter Einfluss von Licht- und UV-Strahlen verfärben, weil die Matratzenkerne nicht chemisch behandelt werden, daher liegt hier kein Sachmangel vor.

Bitte drehen Sie die Liegeseite der Matratze nach jedem Bettwäschewechsel vom Kopf zum Fußende (max. nach 4-6 Wochen). Die modernen Materialien sind für ein einseitiges Beschlafen über die Matratzenlebensdauer ausgelegt. Dies dient zur Vorbeugung von Schimmel- und Stockfleckenbildung, die bei unzureichender Belüftung durch Feuchtigkeitsstau entstehen können. Bitte verwenden Sie die seitlich angebrachten Griffe (Drehhilfen) nicht ruckartig, da der Stoff oder die Steppnähte sonst ausreißen können. Löcher im Bezugsstoff, aufgehende Stepp- und Ziernähte sind in der Regel auf Behandlungsfehler zurückzuführen.

Zur Pflege der Matratze genügt es, diese mit einer weichen Bürste abzubürsten. Bitte die Matratze nicht ausklopfen oder absaugen, da die Feinpolsterung der Matratze sonst leidet. Austretende Fasern deuten auf eine elektrostatische Aufladung hin, die durch Bettwäsche oder Kleidung hervorgerufen wird.

## **Nutzungsdauer, Raumklima:**

Aus hygienischer Sicht empfehlen wir die Matratze nach 8-10 Jahren auszutauschen. Die Händlergarantie, die auf Matratzen gewährt wird, unterstreicht die Qualität der eingesetzten Materialien, die hygienischen Aspekte bleiben hiervon unberührt. Ansonsten gilt die europaweit angepasste zweijährige Gewährleistungspflicht zum Verbrauchsgüterkauf (BGB§§474-479). Bei voller Ausschöpfung der Nutzungsdauer der Matratze von 10 Jahren, beträgt diese bis zu 30.000 Stunden und kann aus orthopädischer Sicht nur einen eingeschränkten Komfort bieten. Die von uns verwendeten Materialien bewirken ein optimales Schlafklima. Genauso wichtig ist die Verwendung von geeigneten Lattenrosten aus unserem Programm. Wir empfehlen grundsätzlich zu jeder Matratze einen geeigneten, aufeinander abgestimmten Lattenrost. (Abstand der Leisten ca. 3 cm). In der Nacht werden bis zu 0,5 Liter Feuchtigkeit abgegeben, die größtenteils in die Matratze wandert.

Bitte sorgen Sie stets für ein gut belüftetes Schlafzimmer, Raumtemperatur zwischen 15°C–20°C mit einer relativen Luftfeuchtigkeit von 50-60%. Schimmel- und Stockflecken sowie störende Geruchsbildungen können somit vermieden werden. Da die Matratze im trockenen, einwandfreien Zustand geliefert wird, können Reklamationen aus diesem Grund nachträglich nicht anerkannt werden.

Ist die Matratze mit einem abnehmbaren und waschbaren Bezug ausgestattet, beachten Sie bitte vor der Wäsche die Waschanleitung an dem Bezug der Matratze. Oberbezug und Unterbezug bis zu einer Breite von 100 cm stets einzeln waschen. Ab der Breite von 120 cm empfehlen wir eine Industriewaschmaschine. Bitte benutzen Sie immer ein Feinwaschmittel. Beim Waschvorgang können hochwertige Stretchbezüge geringfügig einlaufen, sie dehnen sich aber nach kurzer Zeit wieder auf das ursprüngliche Maß.

Voraussetzung für eine berechtigte Reklamation ist die sachgemäße Behandlung und Benutzung, sowie der saubere, einwandfreie und hygienische Zustand der Matratze.

Wir empfehlen grundsätzlich die Verwendung eines Matratzenschoners. Dadurch wird die Matratze besser belüftet und Schimmel- bzw. Stockfleckenentwicklung, sowie eine störende Geruchsbildung können verhindert werden.