

# REKLAMATIONSPROTOKOLL

* KONTAKTDATEN DES VERKÄUFERS *		* LIEFERADRESSE *	
* NAME		* NAME	
* ANSCHRIFT		* ANSCHRIFT	
* TEL.		* TEL.	
* FAX		* FAX	
* E-MAIL		* E-MAIL	

* KONTAKT FÜR RÜCKMELDUNG BEI REKLAMATIONSKLÄRUNG *	
* FILIALEN NAME	
* ANSCHRIFT	
* TEL.	
* FAX	
* E-MAIL	

* GEGENSTAND DIESER REKLAMATION IST DAS PRODUKT GELIEFERT VOM UNTERNEHMEN Hilding Anders Česká republika a.s.; *	
* ARTIKEL	
* MÄßEN	
* MENGE	
* SERIENNUMMER (eine "SN" Nr.auf dem Etiket)	
* BESCHWERDEGRUND	
* KAUFDATUM	

* REKLAMATIONSLÖSUNG VON DER SEITE DES KUNDEN	
---	--

\* PFLICHTANGABEN ZUR LÖSUNG DER REKLAMATION

* REKLAMATIONSBEDINGUNGEN *
<b>DIE GARANTIE DECKT NICHT:</b>
* Mängel an Waren, für die ein Rabatt gewährt wurde.
* Normale Abnutzung – die Farbveränderung der verwendeten Materialien, die durch Witterungseinflüsse, normale Abnutzung der Polsterung, Fusseln der Polsterung durch Verwendung nicht empfohlener Bettwäsche und partielles Aufweichen der Materialien verursacht werden kann Gebrauch. Matratzenabsenkung auf 15 % der ursprünglichen Produktionshöhe.
* Mängel, die während des Warentransports mit dem Transportmittel des Kunden verursacht werden. Schäden, die bei der Warenübernahme nicht im Abnahmeprotokoll angegeben wurden.
* Mängel, die durch unsachgemäße Lagerung, falsche Installation, Reparatur, Wartung oder falsche Verwendung der Ware verursacht wurden.
* Geringfügige Abweichungen bei Bezugsstoffen im Farbton gegenüber Stoffmuster.
* Abmessungen innerhalb der zulässigen Toleranz +/- 10 mm. Für Matratzen, die auf den Boden / das Bett gelegt werden, Breite und Länge +/- 20 mm, Höhe +/- 10 mm.
Lamellenroste werden standardmäßig 4 cm kürzer und 1 cm schmaler geliefert.
<b>Matratzen dürfen nicht für eine Reklamation hygienisch verschmutzt geschickt oder abgegeben werden!</b> Für den Fall, dass der Käufer einen Mangel der hygienisch verschmutzten / defekten Matratze geltend macht, wird diese Reklamation ausgesetzt, bis der Käufer die unverschmutzte / unbedenkliche Matratze an den Verkäufer übergibt und wenn seit der Unterbrechung der Reklamation mehr als 30 Tage vergangen sind und der Käufer keine unbedenkliche Matratze einreicht, wird davon ausgegangen, dass die Reklamation nicht eingeleitet wurde. Matratzen dürfen nicht gefaltet oder aufgerollt verschickt werden (ausgenommen komprimierte Matratzen), sie müssen ordnungsgemäß in Plastik (keine Stretchfolie) verpackt sein, damit es durch den Transport nicht zu Verschmutzungen oder sonstigen Schäden an der reklamierten Ware kommt.
Die Reklamation, die allen Anforderungen entspricht, wird gemäß den gesetzlichen Bestimmungen spätestens 30 Tage nach dem Datum des ordnungsgemäßen Beginns der Reklamation erledigt.
Die erweiterte Mängelgewährleistung gilt nur für den Matratzenkern (unter Vorbehalt der Lagerung auf einer flexiblen Auflage / Lattenrost), wo bei Austausch des Matratzenkerns eine neue Gewährleistung für die Länge der verbleibenden Garantieverlängerung gegeben wird, min. jedoch für einen Zeitraum von 24 Monaten.
Die Reklamation beginnt am Tag des Eingangs der Reklamation in Form eines Reklamationsprotokolls und Vorlage einer hygienisch einwandfreien Matratze mit ordnungsgemäßem Kaufbeleg der Matratze bei dem Verkäufer, bei dem die Matratze gekauft wurde, vorzugsweise Kaufbeleg, und das beanspruchte Produkt. Werden die erforderlichen Unterlagen nicht dokumentiert, kann das Beschwerdeverfahren nicht angefangen werden!
Im Falle der Bereitstellung von Fotos zur Beurteilung der Reklamation wird der Kunde benachrichtigt und der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass zur ordnungsgemäßen Beurteilung seiner Reklamation das Produkt / die Ware dem Verkäufer zur Verfügung gestellt werden muss, wobei der Beginn der Reklamationsfrist erst am Tag der Lieferung des reklamierten Produkts / der reklamierten Ware an den Verkäufer eintritt.
<b>Matratzen mit verlängerter Garantiezeit (für den Kern von Matratzen) müssen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf für eine verlängerte Garantie registriert werden - siehe. Hinweise / Reklamationsbedingungen.</b>

DATUM	STEMPEL UND UNTERSCHRIFT DES VERKÄUFERS
UNTERSCHRIFT DES KUNDEN	

Bitte senden Sie das ausgefüllte Reklamationsprotokoll zusammen mit einer Kopie des Kaufbelegs an die Firma Hilding Anders Česká republika a.s.,  
512 31 Roztoky u Jilemnice 215, tel: 481 363 957, fax: 481 587 411, e-mail: reklamace.cz@hildinganders.com