

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Уважаемые партнеры, наша фабрика, выпускающая свою продукцию под торговой маркой «Sontelle», «Promtex», «Agreen» и «Sportletica» выражает вам свою признательность за эффективное сотрудничество. Наша компания постоянно работает над улучшением качества выпускаемой продукции и обслуживания покупателей. Предлагаем вам ознакомиться с условиями предоставления гарантийных обязательств.

Матрасы пружинные и беспружинные – мягкий элемент мебели, предназначенные для длительного отдыха в положении лежа.

Продукция фабрики изготавливается в соответствии с ГОСТ 19917-2014 «Мебель для сидения и лежания». Общие технические условия» и соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001:2015 и Техническому регламенту Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

- стандартный срок гарантии на матрасы при эксплуатации для личных, семейных, домашних нужд определяется индивидуально для каждого наименования, указывается на этикетке, вшитой в торец матраса, исчисляется со дня покупки и составляет:
для серии Rest, Roll, ErgoRoll – 12 месяцев;
для серии Soft, Мультипакет – 3 года;
для серии Монолит, Микропакет, Дуэт – 5 лет;
для ортопедических оснований – 18 месяцев.
- срок гарантии при эксплуатации в целях предпринимательской деятельности составляет 12 месяцев.
- гарантия распространяется на ту часть матраса, в которой обнаружен дефект, при признании матраса полностью дефектным, он подлежит замене.
- претензии по поводу внешнего вида, комплектности, а также несоответствия заказу принимаются только в момент получения заказа, в противном случае все ремонтные работы выполняются за счет Покупателя по расценкам, установленным на Фабрике.
- при обнаружении дефектов в процессе эксплуатации, необходимо обратиться по месту приобретения товара. Претензии принимаются в письменном виде, при условии сохранения кассового и товарного чеков, подтверждающих факт покупки, а также при сохранении этикетки, вшитой в торец матраса.
- гарантийное обслуживание производится в пределах 45 календарных дней с момента возврата изделия, но не менее 7 дней, и включает в себя проведение ремонта и/или замену дефектных элементов изделия. На время проведения ремонта аналогичный товар в качестве замены не предлагается.
- по окончании безвозмездного устранения недостатка гарантийный срок продлевается на период, в течение которого матрас находился в ремонте.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ:

Наша фабрика предлагает потребителям воспользоваться расширенной гарантией. Расширенная гарантия, подразумевает под собой обязанность устранения проявившихся недостатков изделий за счет фабрики после окончания стандартного гарантийного срока, но в пределах 10 лет, исчисляемых со дня покупки.

Расширенная гарантия распространяется на:

- скрытый дефект верхнего тканевого слоя матраса (чехол);
- скрытый дефект пружинного блока. На беспружинные матрасы расширенная гарантия распространяется на производственные дефекты пен, входящих в состав данных матрасов.

Фабрика гарантирует качественное использование изделия и предоставляет расширенную гарантию при условии соблюдения всех нижеперечисленных условий:

- одновременного приобретения и использования с матрасом гигиенических наматрасников, изготовленных нашей фабрикой следующих моделей:

- ❖ Promtex BIO+
- ❖ SontelleKear WP Zipp
- ❖ SontelleKear WP Сайд

Данные наматрасники обеспечивают полную сохранность матраса от загрязнений и протеканий. Перечень гигиенических наматрасников, использование которых предоставляет расширенную гарантию на матрасы может быть увеличен, для уточнения актуальной информации необходимо обращаться на фабрику.

- сохранения кассового и товарного чеков, подтверждающих факт покупки, а также при сохранении этикетки, вшитой в торец матраса.
- соблюдения требований по эксплуатации и уходу за матрасом, указанных в Гарантийном паспорте изделия;
- отсутствия в матрасе механических повреждений, следов самостоятельного ремонта или изменения конструкции матраса;
- эксплуатации матраса по назначению (матрас для лежания) на ровной горизонтальной поверхности – в том числе расположения матраса на ортопедическом основании с расстоянием между ламелями не более 70 мм.
- самостоятельной и за свой счет потребителя транспортировки матраса, подлежащего ремонту в рамках расширенной гарантии, на фабрику и обратно потребителю.

Обращаем Ваше внимание на то, что расширенная гарантия не включает в себя возможность отказа от товара, соразмерного уменьшения покупной цены, предъявления требования о возмещении расходов, связанных с самостоятельным устранением недостатка или замены товара.

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА:

- естественный износ материалов, вызванный эксплуатацией матраса;
- повреждения на тканевом покрытии матраса: царапины, порезы, зацепки, пятна и загрязнения;
- на естественную усадку мягких слоев, возникающую под давлением веса спящего. Усадка мягких слоев в зонах максимальной нагрузки, как правило, составляет до 3 сантиметров на всех матрасах, но может быть и больше в зависимости от веса спящего. Это не является структурным дефектом или производственным браком, влияющим на

потребительские характеристики матраса. Это говорит лишь о том, что матрас подстраивается под тело спящего;

- принятие матрасом формы основания, на котором оно эксплуатируется;
- проявившиеся в процессе эксплуатации повреждения материалов наполнителей и ткани верхнего покрытия;
- впадины более 3 см, образовавшиеся на поверхности матраса в случае, если под матрасом использовалось качественное основание, или жесткая сплошная поверхность, не позволяющая матрасу прогибаться под нагрузкой;
- повреждения, возникшие в результате обстоятельств непреодолимой силы (пожар, наводнение, стихийные бедствия и т.д.);
- при нанесении ущерба изделию в результате умышленных или ошибочных действий Покупателя и/или третьего лица;
- загрязнения органического и неорганического происхождения, нанесенные изделию не по ВИНЕ Производителя;
- повреждения и деформации, появившиеся в результате термического и/или механического воздействий (следы от сигарет, утюга, порезы и т.д.);
- повреждения и деформации, появившиеся в результате совместного использования с неправильно подобранным и/или некачественным основанием без центральной опоры (при ширине основания более 120 см);
- повреждения, полученные в результате воздействия сильных вертикальных точечных нагрузок. Помните, что по матрасу нельзя ходить, прыгать и т.п. Такие нагрузки сокращают срок службы матраса и могут привести к его поломке;
- повреждения, полученные в результате самостоятельного складывания и/или скручивания, неправильного длительного хранения в вертикальном положении;
- повреждения, полученные в результате несоблюдения рекомендаций по нагрузке на спальное место;
- при наличии следов вмешательства в конструкцию и/или ремонта изделия частными лицами и/или организациями, не уполномоченными на это фабрикой;
- при повреждении матраса по иным, но не зависящим от фабрики причинам

ДЕФЕКТАМИ МАТРАСА НЕ ЯВЛЯЮТСЯ:

- несоответствие приобретенного матраса габаритным размерам спального места кровати;
- впадины (вмятины, прогибы) не более 3 см, появившиеся в местах постоянного использования. Они являются результатом адаптации материала матраса к вашему телу;
- незначительное отклонение матраса от его габаритных размеров, в соответствии с действующими нормативами, предусмотренных для данного вида товара, отклонения возможны в пределах ± 25 мм;
- незначительное отличие цвета и/или дизайна материала чехла тому, который демонстрировался при заказе изделия. В рамках безвозмездного устранения недостатка, в том числе в пределах расширенной гарантии, при необходимости замены верхнего обивочного материала матраса дизайн (цветовая гамма) обивочного материала не сохраняется (заменяется на обивочный материал другой близкой расцветки);
- наличие воздушной прослойки (волны) между наполнением и чехлом матраса вызванное индивидуальностью модели матраса;
- изменения габаритных изделий текстильных изделий после стирки;
- субъективное ощущение жесткости/мягкости может отличаться от указанного на сайте, т.к. в значительной степени зависит от веса пользователя.

**ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ МАТРАСЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,
ИЗГОТОВЛЕННЫЕ В НЕСТАНДАРТНОМ ИСПОЛНЕНИИ, НЕ ПОДЛЕЖАТ**

Товар изготовлен по вашему индивидуальному заказу, т.е. товар имеет нестандартные размеры, форму или наполнение.

В стандартном исполнении любой матрас имеет прямоугольную форму и функциональные размеры, установленные ГОСТ 13025.2-85;

- стандартная длина для **взрослых матрасов**: 186 – 205 см;
- стандартная ширина для **взрослых матрасов**: 70, 80, 90, 110, 120, 130, 140, 150, 160, 170, 180 и дополнительно фабрика устанавливает стандартную ширину 200 см;
- стандартные габариты для **детских матрасов**: 60x120, 70x140, 70x160 см.

ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ!

