

Serta Garantievoorwaarden

Nederland



**WE MAKE THE WORLD'S
BEST MATTRESS.™**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Official Serta Dealer	3
Serta Garantie	3
Garantie Serta boxspring	4
Wat is de exacte vergoeding die ik van Serta kan verwachten?	4
Onderhoudsvoorschrift	4
Garantie matrassen & toppers	5
Voor het eerste gebruik	6
Ligplekvorming	6
Onderhoudsvoorschrift	6
Garantie dekbedden & kussens	7
Garantie Serta showroommodellen	7
Garantievoorwaarden	8
Overige garantiebepalingen	9
Geen garantie	9
Toepassing van de plaatselijke wetgeving?	9
Hoe ons te bereiken als je service nodig hebt?	9
90 Dagen Serta omruilgarantie	10



Inleiding

Met de aankoop van een nieuw Serta product kiest u voor topkwaliteit, duurzaamheid en comfort. Ook wij kiezen hiervoor en doen er alles aan om u heerlijk uitgerust wakker te laten worden.

In deze garantievoorwaarden wordt u ingelicht over de topkwaliteit van uw Serta matras, boxspring en kussen. Daarbij geven wij u uitgebreide informatie over het gebruik om uiteindelijk jarenlang te genieten van de Serta producten.

Verder krijgt u advies om het optimale uit uw nachtrust te halen, waar u de eerste nachten rekening mee moet houden en hoe u uw Serta product op juiste manier moet onderhouden.

Official Serta Dealer

Serta adviseert sterk om producten alleen bij erkende Serta Dealers te kopen. Op Serta producten die niet bij erkende Serta Dealers (fysiek of online) zijn aangeschaft en/of die niet door een erkende Serta Dealer zijn afgeleverd en gemonteerd, is de hier beschreven garantie niet van toepassing.

Serta Garantie

De merknaam Serta staat borg voor duurzame kwaliteit producten. Serta maakt gebruik van hoogwaardige en duurzame materialen. Elk product wordt met de grootste zorg gefabriceerd en nauwkeurig gecontroleerd voordat het de fabriek verlaat. Op alle nieuwe Serta producten wordt standaard garantie gegeven. Deze garantie wordt gegeven door de official Serta dealer die het betreffende product verkocht heeft; diens naam en adres zijn vermeld in de originele factuur.

Productregistratie

Vanaf 1 januari 2016 is de online productregistratie van onze producten komen te vervallen. U kunt altijd gebruik maken van onze standaard garantie op uw aangeschafte Serta product.



Garantie Serta boxspring

Op alle Serta boxsprings wordt 25 jaar garantie gegeven op draad- en framebreuk. Op scharnieren geldt een standaard garantie van 10 jaar. Op motoren, elektronische en kunststof delen wordt standaard 5 jaar garantie afgegeven, waarvan de eerste 2 jaar 100%. In deze 2 jaar ontvang je in voorkomend geval kosteloos een nieuw product of de opvolger hiervan.

In het 3e, 4e en 5e jaar ontvang je in voorkomend geval kosteloos een vergelijkbaar functionerend product; dit kan in sommige gevallen een gereviseerd exemplaar zijn.

De garantie op (elektrische) boxsprings geldt alleen voor normaal gebruik en normaal verstellen.

Normaal gebruik houdt in bij de boxspring in vlakke toestand; slapen, zitten, liggen:

- maximaal 150 kg voor alle 1-persoons vlakke Serta boxspring
- maximaal 110 kg voor alle 1-persoons elektrische Serta boxspring t/m 100cm breedte.

Wat is de exacte vergoeding die ik van Serta kan verwachten?

Indien u een geldige claim indient tijdens de garantieperiode dan heeft u recht op de volgende garantievergoeding:

	Constructiefouten	Overige
t/m 2 jaar	100%	100%
3 ^e jaar	100%	75%
4 ^e jaar	100%	55%
5 ^e jaar	100%	25%

Onderhoudsvoorschrift

Verwijder stof en mijt door de boxspring/bedbodem te stofzuigen. Vlekken kan je verwijderen met een passende meubelreiniger.

Aan deze garantie kan je bepaalde rechten ontleen. Het is een aanvulling op je geldende wettelijke rechten.



Garantie matrassen & toppers

Op onze Serta matrassen geldt een standaard garantieperiode van 5 jaar, waarvan 2 jaar 100%. Na 2 jaar geldt een afschrijving van het product. Dit betekent dat in een voorkomend geval bij normaal gebruik bij gebleken materiaal- of fabricagefouten een korting wordt berekend. Deze korting geldt als percentage over de aanschafwaarde van het oorspronkelijke product of op de aanschafprijs van een vervangend product.

Voor Serta topmatrassen geldt een standaard garantie periode van 1 jaar, waarvan 1 jaar 100%

In onderstaande schema's is weergegeven welke afschrijvingspercentage wordt gehanteerd.

Wat is de exacte vergoeding die ik op Serta matrassen mag verwachten?

Indien u een geldige claim indient tijdens de garantieperiode dan heeft u recht op de volgende garantievergoeding:

	Constructiefouten	Overige
t/m 2 jaar	100%	100%
3 ^e jaar	100%	75%
4 ^e jaar	100%	50%
5 ^e jaar	100%	25%

Wat is de exacte vergoeding die ik op Serta topmatrassen mag verwachten?

Indien u een geldige claim indient tijdens de garantieperiode dan heeft u recht op de volgende garantievergoeding:

	Constructiefouten	Overige
1 ^e jaar	100%	100%
2 ^e jaar	100%	65%
3 ^e jaar	100%	35%



Voor het eerste gebruik

Na levering is het normaal dat de matras of topmatras in het begin vrij stug aanvoelt. Het duurt normaal ongeveer één maand voordat je lichaam gewend is aan de nieuwe eigenschappen van de matras en de matras gewend is aan je lichaam.

Voor het beste comfort heb je ook het juiste kussen nodig. Kies een kussen dat past bij je wensen en je matras.

Alle nieuwe materialen hebben hun eigen specifieke geur, deze geur verdwijnt na verloop van tijd. Door de matras te luchten en te stofzuigen kun je dit proces wel versnellen.

Ligplekvorming

Voor matrassen en topmatrassen geldt dat bij normaal gebruik een plaatselijk hoogteverlies (contourvorming) tot 2 cm een acceptabel verschijnsel is en een dergelijk hoogteverlies valt derhalve buiten de garantie.

Bij aanschaf van matrassen en topmatrassen kunnen deze een afwijking vertonen in lengte- en breedtemaat, hierbij geldt dat 1,5 cm van de originele maatvoering binnen de geldende voorwaarden acceptabel is.

Na 3 jaar bij normaal gebruik is een plaatselijk hoogteverlies (ligplekvorming) tot 3,0 cm een normaal verschijnsel. Door normaal gebruik van het matras verliest het enige vorm en ondersteuning, dit verlies is normale slijtage en valt derhalve niet onder de garantievoorwaarden. Dit betekent dat klachten met ligplekvorming kleiner dan 3,0 cm niet onder de Serta garantieregeling vallen.

Onderhoudsvoorschrift

Completeer de matras met een matrasbeschermer (molton) of een topper/dekmatras. Het maakt je bed hygiënischer omdat je ze kan verwijderen en wassen. Een aantal Serta matrassen en toppers hebben een wasbare overtrek. Lees het label aan de binnenzijde van de overtrek voor meer informatie. Let erop dat je de overtrek met gesloten rits wast. Verwijder stof en mijt door de matras te stofzuigen. Daarnaast kan men vlekken verwijderen met meubelreiniger.

Vouw de matras niet, om beschadiging van veren en materiaal te voorkomen.

Zelfs de beste matrassen worden in de loop der jaren minder comfortabel en alle matrassen verzamelen stof en mijten.



Garantie dekbedden & kussens

Op Serta dekbedden en kussens wordt 3 jaar volledige garantie gegeven. Dit houdt in dat, mocht er binnen 1 jaar na factuurdatum sprake blijken te zijn van materiaal- of fabricagefouten, de volledige kosten van vervanging of reparatie vergoed worden. In het 2^e tot 3^e jaar na factuurdatum ontvang je 65% korting, in het 3^e jaar 35% korting, alles berekend over de originele aanschafwaarde van het eerste product.

Garantie Serta showroommodellen

Op showroommodellen wordt 2 jaar garantie geboden, eveneens ingaande op de datum die vermeld staat op de factuur van de consument. Hierbij wordt aangegeven of er eventuele mankementen zijn door showroomgebruik welke de consument bij aankoop aanvaardt. Bij normaal gebruik geldt op de artikelen dus 2 jaar garantie. Het verlengen van garantie is bij showroommodellen niet mogelijk.



Garantievoorwaarden

Indien er sprake blijkt te zijn van materiaal- of fabricagefouten, zal het daaruit voortvloeiende defect hersteld worden volgens de Serta garantievoorwaarden of zal een andere passende remedie worden geboden. Indien een defect niet hersteld wordt, kan het product conform de voorwaarden vervangen worden door hetzelfde of, indien dat niet meer leverbaar is, door een gelijkwaardig product, of kan een passende vergoeding worden aangeboden. Uitsluitend Serta bepaalt of een fout hersteld wordt door vervanging, reparatie of vergoeding.

Om aanspraak te kunnen maken op de garantie, wordt nadrukkelijk als voorwaarde gesteld dat de onderhoudsadviezen van Serta correct gevolgd zijn en dat sprake is geweest van normaal gebruik. Daarnaast geldt als voorwaarde dat het product is verkocht, geleverd en gemonteerd door een official Serta dealer.

Combinaties met niet-Serta producten kunnen, afhankelijk van de aard van de klacht, tot afwijzing of beperking van de garantie-aanspraak leiden.

Aanspraak op garantie kan alleen worden gemaakt onder overlegging van de originele factuur, die derhalve goed bewaard dient te worden. Alleen de oorspronkelijke koper kan aanspraak maken op garantie. De aanmelding dient te geschieden bij de Serta dealer bij wie het product oorspronkelijk werd aangeschaft, ook indien de koper inmiddels naar een ander land verhuisd is.

Een aanspraak op garantie dient eerst door Serta beoordeeld te worden. Bij een als gegrond erkende klacht zal het defecte product of zullen de defecte onderdelen hersteld of vervangen worden (of zal een andere passende remedie aangeboden worden), zonder berekening van materiaalkosten, of tegen gereduceerde kosten in geval van een garantie op basis van afschrijving. De reparatie zelf is binnen de garantietermijn gratis.

De afnemer draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;
- gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht,
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld



Overige garantiebepalingen

Wanneer een onderdeel wordt gerepareerd of vervangen binnen de garantieperiode, dan geldt voor dit onderdeel de nog resterende (verlengde) garantieperiode van het complete product.

Garantie op draad- of framebreuk betekent garantie op breuken in stalen netwerk of frame, binnen de gestelde garantievoorwaarden.

Matrassen en toppers: bij normaal gebruik is een plaatselijk hoogteverlies (ligplekvorming) tot 1,5 cm een normaal acceptabel verschijnsel en een dergelijk hoogteverlies valt derhalve buiten de garantie. Na 5 jaar gebruik is een plaatselijk hoogteverlies (ligplekvorming) tot 3,0 cm een normaal verschijnsel. Dit betekent dat klachten met ligplekvorming kleiner dan deze maten niet onder de Serta garantieregeling vallen.

Matrassen en toppers kennen in het geval van een afwijking in nominale lengte, breedte of hoogte een tolerantie van + 1,5 of – 1,5 cm; afwijkingen binnen die tolerantie vallen niet onder de garantieregeling. Deze methode is gebaseerd op de NEN-EN 1334 norm.

Geen garantie

Serta adviseert sterk om Serta producten alleen bij officiële Serta verkooppunten te kopen. Op Serta producten die niet bij erkende Serta verkooppunten (fysiek of online) zijn aangeschaft en/of die niet door een erkende Serta dealer zijn afgeleverd en gemonteerd, is de garantie niet van toepassing.

Toepassing van de plaatselijke wetgeving?

Deze garantie biedt je bepaalde wettelijke rechten en is een aanvulling op de in Nederland geldende wetgeving.

Hoe ons te bereiken als je service nodig hebt?

Neem contact met ons op via onze officiële Serta dealer waar u het product heeft aangeschaft, Via onze website www.serta.nl zijn de adressen weergegeven van onze officiële Serta dealers.



90 Dagen Serta omruilgarantie

We vinden het belangrijk dat je nieuwe iSeries Serta matras goed bevalt. In het woonwarenhuis kan je alle iSeries matrassen testen voordat je er één uitkiest. De matras zal in het begin vrij stug aanvoelen. Het duurt ongeveer een maand voordat je lichaam gewend is aan de nieuwe eigenschappen van de matras en de matras aan je lichaam. Echter kan het voorkomen dat je na enkele weken nog steeds niet tevreden bent over je iSeries matras(sen). In dat geval kun je aanspraak maken op de Serta omruilgarantie. Als je binnen 90 dagen toch vindt dat het niet de matras is die bij je past, kan je de matras terugbrengen en een andere uitkiezen. En je hoeft niet te haasten, je kan er 90 nachten over slapen. Wel is het een voorwaarde dat je minimaal 4 weken gaat testen voordat je je conclusie trekt.

Als je gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, neem dan je iSeries matras en de kassabon mee naar het woonwarenhuis en maak, samen met een medewerker, de keuze voor een nieuwe matras. Voor de omruiling wordt 90 euro administratie-, verwerkings-, en transportkosten berekend.

Indien je besluit tot de aanschaf van een duurdere type matras ten opzichte van de matras die je hebt retour brengt, vragen we je het verschil bij te betalen. Als je nieuwe keuze een lager aankoopbedrag heeft, krijg je een Serta tegoedbon. De tegoedbon kan hierbij niet worden ingewisseld voor contant geld.

Alle Serta matrassen vallen onder deze voorwaarden en de koper kan éénmalig gebruik maken van de 90 dagen omruilgarantie.



Voorwaarden '90 dagen Serta omruilgarantie'

Serta Nederland biedt voor de iSeries matrassen een '90 dagen omruilgarantie'. Indien de matras bij de koper niet aan de verwachting voldoet, kan hij of zij het matras binnen 90 dagen omruilen tegen een ander type iSeries matras. Garantie wordt verleend, indien aan de navolgende voorwaarden is voldaan:

1. De '90 dagen omruilgarantie' geldt op alle onderstaande Serta iSeries matrassen:
 - iSeries Expression
 - iSeries Prominence
 - iSeries Inception
 - iSeries Visionary
2. De aanspraak op de '90 dagen Serta omruilgarantie' dient de koper in te dienen bij de official Serta dealer waar het desbetreffende matras is gekocht.
3. Om aanspraak te maken op de '90 dagen Serta omruilgarantie' dient de originele aankoop factuur als bewijs en moet deze overlegd kunnen worden.
4. De omruiling moet worden gemeld na 28 dagen en uiterlijk binnen 90 dagen na aankoopdatum.
5. Het matras dient fatsoenlijk en schoon te worden aangeleverd.
6. De koper kan éénmalig gebruikmaken van de '90 dagen Serta omruilgarantie'.
7. De koper dient een ander type iSeries Serta matras uit te kiezen uit de collectie zoals weergegeven bij punt 1. De ruiling dient te geschieden bij de official Serta dealer waar de koper het desbetreffende Serta iSeries matras heeft gekocht.
8. Er wordt per matras € 90,- aan administratie-, transport- en verwerkingskosten in rekening gebracht.

Hoe ons te bereiken voor de 90 dagen Serta omruilgarantie?

Neem contact met ons op via onze officiële Serta dealer waar u het product heeft aangeschaft, Via onze website www.serta.nl zijn de adressen weergegeven van onze officiële Serta dealers.

