

# Garantie/Reklamationsbearbeitung

Gültig ab 01.07.2023

Auf unsere Produkte erhalten Sie 5 Jahre Garantie auf die Material- und Oberflächenbeschaffenheit, sowie die fachgerechte Verarbeitung aller Modelle ab Kaufdatum. Der Garantieanspruch kann nur gegen Vorweisung der entsprechenden Rechnung geltend gemacht werden. Ansprüche bestehen nur für die bemängelte Sache und nicht auf den gesamten Lieferumfang. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche wie Nacherfüllung, Rücktritt oder Schadenersatz, werden von dieser Garantie nicht berührt. Bei Reparatur und Lieferung von Teilen oder Ersatz wird die laufende Garantiezeit nicht unterbrochen, es beginnt keine neue Garantiefrist zu laufen.

**Auf Matratzen und Topper** gewähren wir bei normaler Beanspruchung eine Garantie von insgesamt 5 Jahren auf die Gebrauchstauglichkeit, welche Material- und Verarbeitungsfehler abdeckt. Der Gewährleistungsanspruch gilt nur, wenn alle verwendeten und miteinander kombinierten Bettinhalte (Lattenrost, Boxspring-Unterbau, Matratze und Topper) von der Firma Hasena stammen. Die Vollgarantie beträgt zwei Jahre ab Lieferdatum. Ab dem dritten Jahr gilt eine degressive Garantie auf den Verkaufspreis gemäss nachfolgender Staffelung:

| Garantifall im | Kosten für Käufer  |
|----------------|--------------------|
| 1. Jahr        | 0 %                |
| 2. Jahr        | 0 %                |
| 3. Jahr        | 30 %               |
| 4. Jahr        | 40 %               |
| 5. Jahr        | 50 %               |
| 6. Jahr        | Garantie erloschen |

#### Auf folgende Produkte gewähren wir 2 Jahre Garantie:

- Lampen, Leuchten und elektrische Motoren;
- Kissen, gepolsterte Kopfteile, Wandpaneele, Polsterbetten, Boxspring-Unterbauten (aufgrund natürlicher Abnutzung der Oberflächen).

#### Wir behalten uns vor, Garantieleistungen wie folgt zu erbringen:

- In Form einer Ersatzlieferung/Austauschlieferung (bei Austauschlieferung muss die Ware im Originalkarton zur Abholung bereitgestellt werden);
- einer Warenrücknahme und Gutschrift auf den Kaufpreis ohne Ersatzlieferung;
- einer Reparatur

Die Garantie gilt bei sachgemäßem Gebrauch und normaler Beanspruchung.

#### Von der Garantie ausgenommen:

- Schäden, die bei unsachgemäßem Transport, Lieferung oder Montage/Demontage entstanden sind;
- Schäden, welche durch spitze bzw. scharfkantige Gegenstände wie z. B. Messer entstehen, welche beim Auspacken der Ware eingesetzt worden sind;
- unsachgemäßem Umgang mit Feuchtigkeit bzw. Flüssigkeit und nicht geeigneten Pflegemitteln;
- Umwelteinflüsse, wie extreme Trockenheit/Luftfeuchtigkeit, Licht und Temperaturen etc.;
- leichte Unebenheiten der Massivholz-Oberflächen, aufgrund der natürlichen Beschaffenheit des Materials;
- Veränderung des Massivholzes (Verzug, Ausbleichen, Risse, etc.) aufgrund von Umgebungseinflüssen;
- Überlastung von Betten oder Traversen über die zulässigen Gewichtsbergrenzen hinaus;
- mutwillige Zerstörung, unsachgemässen Gebrauch bzw. Nutzung, Zweckentfremdung, Überlastung oder Unfallschäden;
- Schäden/Verschmutzungen, Verfärbungen durch Haustiere, Heizquellen, Witterungseinflüsse oder sonstige chemisch bedingte Veränderungen;
- unsachgemässe Reinigung, Reparatur- oder Nachbesserungsversuche
- Bei gepolsterten Teilen lässt sich eine Faltenbildung des Bezugsmaterials nicht immer vermeiden. Dies stellt keinen Beanstandungsgrund dar. Narben, Farb- und Strukturunterschiede sowie Faltenbildung sind Natureigenschaften von echtem Leder und unterstreichen den Charme und die Charakteristik dieses Materials.
- allgemeine Abnutzung (Verschleiss) sowie Verschleisstteile wie z.B. Lattenroste, Boxspring-Unterbauten, Matratzen, Topper, Leuchtmittel, Batterien, Akkus o.ä.
- Möbel und Matratzen haben anfänglich einen spezifischen Eigengeruch. Dieser Geruch ist in jeder Beziehung harmlos und verflüchtigt sich beim Gebrauch nach kurzer Zeit.

Modell- und Preisänderungen bleiben jederzeit vorbehalten, abgebildete Farben können geringfügig von den Originalfarben und -strukturen abweichen. Ebenso können leichte Abweichungen zwischen Holzmustern und Originalteilen nicht vermieden werden.

Ein Verzug von 1 bis 2 mm ist bei Naturprodukten unumgänglich und kein Grund zur Beanstandung. Benutzen Sie Produkte nicht, welche offensichtlich falsch geliefert wurden (z.B. falsches Modell, falsche Dimension, falsche Farbe) Bedenken Sie, dass falsch gelieferte Möbelteile im Besitz des Herstellers bleiben. Packen Sie bitte die entsprechenden Teile wieder in den Originalkarton und melden Sie uns die Fehllieferung umgehend.

#### Vorgehensweise bei Beanstandungen:

Um in einem Schadensfall schnellstmögliche Hilfe zu gewähren, ist die Einhaltung folgender Punkte notwendig:

- detaillierte Dokumentation/Mängelbeschreibung inkl. der vermuteten Ursache
- Mindestens 3 Schadenteilefotos sind per Mail (mind. eine Nahaufnahme des Mangels und eine Gesamtaufnahme des Möbelstückes mit Mangelbezeichnung) aus verschiedenen Perspektiven einzureichen.
- Für allfällige Rückfragen unsererseits benötigen wir eine Kontaktperson mit allen Kontaktdaten.

#### Bei Transportschäden unterscheiden wir zwischen offenen und verdeckten Schäden.

- Die offenen Schäden sind sofort bei der Lieferung zu melden. Die Beschädigungen müssen im Beisein des Auslieferungsfahrers festgestellt und auf dem Frachtbrief vermerkt werden. Wir bitten Sie, uns zusätzlich auch direkt zu informieren.
- Die verdeckten Schäden sind innerhalb von 7 Tagen zu melden. Bitte öffnen Sie daher Ihre Sendung umgehend und kontrollieren Sie diese auf Anzahl, Produkt und Beschädigungen.

UNSER  
**VERSPRECHEN**



**auf Materialbeschaffenheit,  
Oberflächenbeschaffenheit und  
fachgerechte Verarbeitung**

*Wir schaffen Vertrauen  
in Natur und Handwerk  
seit über 70 Jahren*