



## GARANTIEKARTE

AT

## MATRATZE MEMO ROYAL

Unser **KUNDENDIENST** unterstützt Sie jederzeit gerne bei der korrekten Abwicklung Ihres Garantiefalls und kümmert sich um Ihr Anliegen.


Die Kontaktdaten unseres **KUNDENDIENST** finden Sie auf dieser Garantiekarte.

11/2022



MODELL: Matratze Memo Royal 90x200 cm

### KUNDENDIENST

 +49 2871 997963

 [service@lueck.de](mailto:service@lueck.de)

### ARTIKELNUMMER

721366

### SERVICESTELLE

Lück GmbH & Co. KG

Vennweg 22

46395 Bocholt

DEUTSCHLAND

[www.lueck.de](http://www.lueck.de)

Beschreibung der Störung:

Ihre Informationen:

Name: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_ 

EL100003030

## Garantiebedingungen

Sehr geehrter Kunde

Die **HOFER-Garantie** bietet Ihnen weitreichende Vorteile gegenüber der gesetzlichen Gewährleistungspflicht:

<b>Garantiezeit:</b>	<b>5 Jahre</b> auf den Matratzenkern ab Zeitpunkt der Übernahme
<b>Garantieleistung:</b>	Kostenfreie Reparatur bzw. Austausch Keine Transportkosten
<b>Hotline:</b>	+49 2871 997963 (es gilt der Auslandstarif Ihres Anbieters)
<b>Erreichbarkeit:</b>	Montag-Freitag 08:00 - 16:30

Bitte beachten Sie, dass die Art der Garantieleistung im Einzelfall von **HOFER** bestimmt wird.

### Um die Garantie in Anspruch zu nehmen:

- Halten Sie bitte die vollständig ausgefüllte Garantiekarte und den Kassenbon bzw. die Rechnung bereit.
- Kontaktieren Sie unseren **KUNDENDIENST** telefonisch.

**Die Garantie gilt ausschließlich für Material- oder Fabrikationsfehler des Produktes.**

**Die Garantie gilt nicht bei:**

- **Schäden durch Elementarereignisse.** (z.B. Blitz, Wasser, Feuer, Frost, etc.), **Unfall, Transport, ausgelaufene Batterien oder unsachgemäße Benutzung**
- **Beschädigung oder Veränderung durch den Käufer/Dritte**
- **Missachtung der Sicherheits- und Wartungsvorschriften, Bedienungsfehlern**
- **auf die normale Abnutzung von Verschleißteilen (z.B. Akkukapazität)**
- **gewerblichen Gebrauch des Produktes**

Nach Ablauf der Garantiezeit haben Sie weiterhin die Möglichkeit an der **SERVICESTELLE** Reparaturen kostenpflichtig durchführen zu lassen. Falls die Reparatur oder der Kostenvoranschlag für Sie nicht kostenfrei sind, werden Sie vorher verständigt.

Die gesetzliche Gewährleistungspflicht des Übergebers wird durch diese Garantie nicht eingeschränkt. Die Garantiezeit kann nur verlängert werden, wenn dies eine gesetzliche Norm vorsieht. In den Ländern, in denen eine (zwingende) Garantie und/oder eine Ersatzteillagerhaltung und/oder eine Schadenersatzregelung gesetzlich vorgeschrieben sind, gelten die gesetzlich vorgeschriebenen Mindestbedingungen. Das Serviceunternehmen und der Verkäufer übernehmen bei Reparaturannahme keine Haftung für eventuell auf dem Produkt vom Kunden gespeicherte Daten oder Einstellungen.

---

## Garantie- und Pflegehinweise

### ÖFFNEN DER VERPACKUNG

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie die richtige Matratzengröße erworben haben. Die Matratze kann nach dem Entrollen nicht wieder zusammengerollt werden. Bitte nach dem Kauf unverzüglich öffnen, um eine optimale Entfaltung der Matratze zu gewährleisten. Zur Öffnung der Folienverpackung keine spitzen Gegenstände nutzen um eine Beschädigung des Bezuges zu vermeiden.

Aus transport- und fertigungstechnischen Gründen ist diese Matratze luftdicht verpackt. Wir empfehlen, die Matratze nach dem Öffnen der Verpackung ca. drei Tage zu lüften. Diese Zeit wird benötigt, um eine völlige Materialentfaltung und eine Verflüchtigung des unschädlichen Neugeruchs zu erzielen.

Viele neue Produkte, unter anderem auch Matratzen, können ggf. anfänglich einen gewissen Eigengeruch haben. Das ist ganz normal und kennen Sie sicherlich auch vom Kauf neuer Möbel, Textilien oder von neuen Autos. Die produkttypischen Eigengerüche des Schaumkernes können produktionstechnisch nicht komplett ausgeschlossen werden. Gesundheitliche Beeinträchtigungen sind mit dem anfänglichen Geruch nicht verbunden. Dieses lassen wir regelmäßig von unabhängigen Instituten und Laboren kontrollieren.

Da Matratzen aus elastischen und anpassungsfähigen Materialien bestehen, können sie sich durch Lagerung oder Transport ausdehnen oder zusammenziehen, so dass zunächst leichte Maßdifferenzen in Länge, Breite und Höhe auftreten können. Abweichungen bis zu 2 cm in der Länge und Breite sind dabei durchaus normal und kein Grund zur Beanstandung. Durch die Vakuumverpackung kann es zu einer Faltenbildung kommen. Diese Knitterfalten glätten sich jedoch kurze Zeit nach dem Auspacken. Nach einer Einliegephase von bis zu drei Monaten hat Ihre Matratze die angegebene Größe erreicht und ein eventuell zu Beginn wahrgenommener Neugeruch hat sich verflüchtigt. Im Laufe der Nutzung passt sich Ihre Matratze dem Körper an und kann sich leicht einlegen. Bis zu 15% der Matratzenhöhe sind normal.

### HANDHABUNG

Liegehärtigkeit/Belastbarkeit:

Die richtige Auswahl des Härtegrads einer Matratze wird nicht durch die Gewichtsklasse bestimmt. Die empfohlene Gewichtsklasse basiert auf Erfahrungswerten und kann sich auf Grund unterschiedlicher individueller Schlafgewohnheiten verschieben. Durch die Gewichtsklassen-Empfehlung besteht kein Haftungsanspruch.

### PFLEGEHINWEISE

1. Die verwendeten Materialien bewirken neben ihren ergonomischen Eigenschaften auch ein angenehmes Schlafklima. Lassen Sie deshalb Ihre Matratze tagsüber gut auslüften, damit die nachts aufgenommene Feuchtigkeit an die Raumluft abgegeben werden kann. Unterstützen Sie die von unten ebenfalls wichtige Durchlüftung durch eine funktionsgerechte Unterfederung. Wichtig ist, dass die Luftzirkulation nicht durch geschlossene Bettkästen unterbunden oder behindert wird. Sorgen Sie stets für ein gut gelüftetes Schlafzimmer, um u.a. Schimmel - bzw. Stockfleckenbildung zu vermeiden.
  2. Drehen und wenden Sie die Matratze bei jedem Wechsel der Bettwäsche, spätestens alle drei Monate. Dieses dient der Regeneration und Schonung der Materialien.
  3. Zur Pflege der Matratze können Sie diese mit einer weichen Bürste abbürsten, um so Ablagerungen und Hautschuppen zu entfernen. Punktuelle Flecken können z.B. mit einem feuchten Tuch entfernt werden.
  4. Bitte beachten Sie die zusätzlichen Pflegehinweise auf dem Etikett.
-

## GARANTIE

1. Auf den Matratzenkern geben wir eine Qualitätsgarantie von 5 Jahren.
2. Voraussetzung für Inanspruchnahme von Garantie oder Gewährleistung ist, dass die aufgeführten Hinweise beachtet wurden.
3. Unsere Gewährleistung bezieht sich auf Material- und Herstellungsfehler, die die Nutzung der Matratzen einschränken. Im Gewährleistungsfall leisten wir nach unserer Wahl gleichwertigen Ersatz. Die ursprüngliche Garantie von 5 Jahren wird durch die Gewährleistung nicht unterbrochen und beginnt auch nicht von neuem.
4. Ausgenommen von der Gewährleistung sind Mängel, die durch unsachgemäßen Gebrauch oder natürliche Abnutzung entstanden sind. Dies gilt insbesondere für die Matratzenbezüge (Stepp- und Ziernähte lösen sich oder Löcher im Bezug). Dieses hat keinen Einfluss auf Benutzbarkeit und entsteht meistens durch unsachgemäße Behandlung. Auch haften wir nicht für Folgeschäden (soweit gesetzlich zulässig).
5. Sogenannte Stockflecken und Schimmelbildung erkennen wir grundsätzlich nicht als Beanstandungsgrund an, sofern die Reklamation später als 4 Wochen ab Kaufdatum erfolgt. Die Matratzen sind bei Auslieferung hygienisch einwandfrei verpackt. Die vorgenannten Schäden entstehen durch Wärme- und Feuchtigkeitsstau unter der Matratze und stehen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit den eingesetzten Materialien.
6. Faltenbildung im Bezug als Folge einer verstellbaren Unterfederung ist normal und wird mithin nicht als Reklamation anerkannt.
7. Stark verschmutzte Matratzen, bei denen eine Begutachtung unter hygienischen Gesichtspunkten unzumutbar ist, sind von der Garantieleistung ausgeschlossen.
8. Dem Schaumstoff wird aus Gründen des Umweltschutzes kein UV-Stabilisator beigefügt. Ein Vergilben des Schaumes ist daher möglich. Dieses schränkt die Gebrauchsfähigkeit nicht ein.

## TIPPS ZUR RICHTIGEN MATRATZENPFLEGE

Im Schlafzimmer sollte es zwischen 16 und 18 Grad Celsius kühl sein. Die Luftfeuchte sollte 45 bis 60 Prozent betragen. Lüften Sie Ihren Schlafraum vor dem Schlafengehen gut durch.

Ein durchschnittlicher Schläfer gibt pro Nacht bis zu einem halben Liter Flüssigkeit ab. Diese wird zu wesentlichen Teilen von der Matratze aufgenommen. Am nächsten Morgen muss dafür Sorge getragen werden, dass die Matratze die aufgenommene Feuchtigkeit wieder abgeben kann. Zusammen mit Hautschuppen, die jede Nacht vom menschlichen Körper abgegeben werden, ist ein feuchtes Milieu die optimale Grundlage für Milben, Bakterien und Schimmel. Nach acht bis zehn Jahren empfehlen Experten daher aus Hygienegründen den Austausch einer Matratze.

### Belüftung

1. Decken Sie die Matratze keinesfalls sofort nach dem Aufstehen mit der Bettdecke oder einer Tagesdecke ab. Die angesammelte Feuchtigkeit muss nach oben entweichen können.
2. Achten Sie darauf, dass die Matratze auch von unten belüftet wird. Verwenden Sie Lattenroste mit einem Lattenabstand von mindestens 3-4 cm. Matratzen auf geschlossenen Bettkästen oder Matratzen ohne Unterbau (d.h. auf dem Boden liegend) können nicht richtig auslüften. Die Flüssigkeit sammelt sich am Matratzenboden, wodurch die Verdunstung sehr stark eingeschränkt ist. Vermeiden Sie dieses deshalb unbedingt.
3. Belüften Sie Ihr Schlafzimmer richtig. Schlafzimmer gehören zu den Räumen mit der häufigsten Schimmelbildung, weil hier viel Feuchtigkeit entsteht und häufig falsch gelüftet wird.

### Reinigung

Es ist vollkommen ausreichend, die Matratze ab und zu auszubürsten. Absaugen und Abklopfen ist nicht erforderlich. Zur punktuellen Fleckentfernung muss die Matratze auf die Seite gestellt werden. Es ist sicherzustellen, dass die Matratze erst wieder in das Bett eingelegt wird, wenn sie vollständig getrocknet ist.

### Allergiker

Hausstaubmilbenallergikern empfehlen wir daher die Nutzung von speziellen Überzügen (Encasings).

**Bei Beachtung der Pflegehinweise wird Ihre Matratze viele Jahre zu Ihrem erholsamen und guten Schlaf beitragen.**

Bei Rückfragen oder zur Abwicklung von Garantiefällen wenden Sie sich bitte an den Kundenservice. Bitte beachten Sie hierzu auch die Informationen auf der Garantiekarte.



## GARANCIJSKI LIST

VZMETNICA MEMO ROYAL

SI

Predlagamo, da pred vračilom izdelka kontaktirate „**PODPORO STRANKAM**“, kjer bomo poskušali rešitev najti v najkrajšem možnem času. Na voljo smo tudi pri morebitnih vprašanjih v zvezi z uporabo izdelka.

11/2022



IZDELEK:

90x200 cm

### POPRODAJNA PODPORA



+49 2871 997963



service@lueck.de

### ŠTEVILKA IZDELKA

721366

### NASLOV SERVISA

Lück GmbH & Co. KG

Vennweg 22

46395 Bocholt

DEUTSCHLAND

www.lueck.de

Opis napake:

Vaši podatki:

Ime kupca: \_\_\_\_\_

Naslov: \_\_\_\_\_

E-pošta: \_\_\_\_\_ 

Datum izročitve: \_\_\_\_\_

## Garancijski pogoji

Cenjeni kupec,

za vsak pri nas kupljeni izdelek vam zagotavljamo najboljše garancijo kakovosti. Ker smo prepričani v kakovost naših izdelkov, vam **HOFER garancija** zagotavlja še širši nabor ugodnosti, kot je to določeno z zakonskimi določili:

<b>Veljavnost garancije:</b>	<b>5 let</b> na jedro vzmetnice od dneva prevzema
<b>Nudimo vam:</b>	brezplačno popravilo, zamenjavo izdelka (v kolikor je le-ta še na voljo v kateri od trgovin HOFER v Sloveniji) ali vračilo kupnine.
<b>Telefonska pomoč:</b>	+49 2871 997963 (velja mednarodna tarifa vašega ponudnika)
<b>Dosegljivost:</b>	ponedeljek-petek 08:00-16:30

Prosimo, upoštevajte, da ima **HOFER trgovina d.o.o.** možnost o vsakem posameznem garancijskem zahtevku odločiti po lastni presoji.

### Da lahko uveljavljate garancijo:

- morate imeti pripravljen izpolnjen garancijski list in račun
- pokličite na telefonsko številko **POPRODAJNE PODPORE**

### Garancija velja izključno za napake na materialu ali tovarniške napake izdelka.

#### Garancija ne velja za::

- za škodo, ki je nastala kot posledica vremenskih vplivov (npr. udara strele, vode, ognja, zmrzali ipd.), nesreče, prevoza, pri izpraznjenih baterijah ali nepravilni uporabi
- za poškodbe ali spremembe, ki jih povzroči kupec/tretja oseba
- zaradi nespoštovanja varnostnih opozoril, navodil za vzdrževanje in zaradi napak pri uporabi
- za normalno obrabo obrabljenih delov (npr. zmogljivost akumulatorja)
- industrijsko uporabo izdelka

Garancija velja za proizvode izročene na območju Republike Slovenije. Proizvajalec jamči za kakovost oziroma brezhibno delovanje izdelka v garancijskem roku, ki začne teči z izročitvijo blaga. Če popravila ni mogoče izvesti v 45 dnevem roku, bo izdelek popravljen, zamenjan ali pa bo ob soglasju kupca povrnjena kupnina. Garancijska doba se podaljša za čas popravila. Po izteku veljavnosti garancije lahko izdelek na **NASLOV SERVISA** še vedno posredujete v popravilo. Če vam popravila ali izdelave predračuna ne moremo nuditi brezplačno, boste o tem vnaprej obveščeni.

Ta garancija ne vpliva na druge zakonske garancijske obveznosti prodajalca in ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na izdelku. Veljavnost garancije se lahko podaljša le, če to predvideva zakon. V državah, v katerih so (obvezna) garancija in/ali skladiščenje rezervnih delov in/ali odškodnina za škodo določeni z zakonom, veljajo zakonsko predpisane minimalne zahteve. Servisna služba in prodajalec pri sprejemu izdelka v popravilo ne prevzemata odgovornosti za izgubo kakršnihkoli podatkov ali nastavitev, ki jih je kupec shranil na izdelku.

Oznaka proizvajalca/uvoznika: Lück GmbH & Co. KG, Vennweg 22 D-46395 Bocholt	Podjetje in sedež prodajalca: HOFER trgovina d.o.o. Kranjska cesta 1 1225 Lukovica, SLOVENIJA
Podpis prodajalca:	

## Napotki za vzdrževanje in garancijo

### ODPIRANJE EMBALAŽE

Prepričajte se, da ste kupili pravo velikost vzmetnice. Vzmetnice ni mogoče znova zviti, ko je bila razvita. Prosimo, da jo odprete takoj po nakupu, da zagotovite optimalno razvijanje vzmetnice. Za odstranjevanje folije ne uporabljajte koničastih predmetov, da ne poškodujete prevleke.

Zaradi transportnih in proizvodnih razlogov je ta vzmetnica nepredušno zapakirana. Priporočamo, da jo zračite približno tri dni po odprtju embalaže. Ta čas je potreben, da se material popolnoma razvije in neškodljiv nov vonj izhlapi.

Številni novi izdelki, vključno z vzmetnicami, imajo lahko na začetku določen vonj. To je povsem normalno, kar verjetno poznate tudi ob nakupu novega pohištva, tekstila ali novih avtomobilov. V proizvodni tehnologiji ni mogoče popolnoma izključiti vonjev, ki so značilni za izdelke iz pene. Okvare zdravja niso povezane z začetnim vonjem. To redno preverjajo neodvisni inštituti in laboratoriji.

Ker so vzmetnice izdelane iz elastičnih in prilagodljivih materialov, se lahko med skladiščenjem ali transportom razširijo ali skrčijo, tako da lahko na začetku pride do manjših razlik v dolžini, širini in višini. Odstopanja do 2 cm v dolžino in širino so povsem normalna in ni razloga za reklamacijo. Zaradi vakuumske embalaže lahko nastanejo gube. Vendar se te gube v kratkem času po razpakiranju zgladijo. Po fazi ležanja, ki traja do tri mesece, bo vaša vzmetnica dosegla določeno velikost in vsak nov vonj, ki ste ga morda opazili na začetku, bo izpuhtel.

Med uporabo se vaša vzmetnica prilagodi telesu in jo lahko enostavno namestite. Do 15 % višine vzmetnice je običajno.

### RAVNANJE

Trdota/nosilnost:

Pravilna izbira stopnje trdote vzmetnice ni odvisna od težnostnega razreda. Priporočeni razred teže temelji na izkušnjah in se lahko razlikuje glede na različne individualne spalne navade. Zaradi priporočila za težnostni razred ni garancijskega zahtevka.

### NAVODILA ZA VZDRŽEVANJE

1. Poleg ergonomskih lastnosti uporabljeni materiali ustvarjajo tudi prijetno spalno klimo. Zato pustite, da se vaša vzmetnica čez dan dobro zrači, da se vlaga, ki jo ponoči absorbira, sprost v zrak v prostoru. Omogočite tudi prezračevanje od spodaj s funkcionalno vzmetno podlago. Pomembno je, da zaprti posteljni okvirji ne preprečujejo ali ovirajo kroženja zraka. Vedno poskrbite za dobro prezračeno spalnico, da se izognete nastajanju plesni.
2. Vsakokrat, ko menjate posteljnino oz. vsaj vsake tri mesece vzmetnico obrnite. To je namenjeno regeneraciji in zaščiti materialov.
3. Za nego vzmetnice jo lahko ščetkate z mehko krtačo, da odstranite umazanijo in prhljaj. Točkovne madeže lahko na primer odstranite z vlažno krpo.
4. Upoštevajte dodatna navodila za nego na etiketi.

## GARANCIJA

1. Dajemo 5-letno garancijo kakovosti na jedro vzmetnice.
2. Prvi pogoj za uveljavljanje garancije je upoštevanje navedenih navodil.
3. Naša garancija velja za materialne in proizvodne napake, ki omejujejo uporabo vzmetnic. V primeru garancijskega zahtevka vam po lastni presoji zagotovimo enakovredno zamenjavo. Prvotne 5-letne garancije uveljavljanje garancije ne prekine in se ne začne znova.
4. Napake, ki nastanejo zaradi nepravilne uporabe ali naravne obrabe, so izključene iz garancije. To velja zlasti za prevleke za vzmetnice (šivi in okrasni šivi se razrahljajo ali na prevleki so luknje).  
To ne vpliva na uporabnost in je večinoma posledica nepravilnega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za posledično škodo (v obsegu, ki ga dovoljuje zakon).
5. Na splošno ne prepoznamo tako imenovanih madežev plesni in rasti plesni kot razloga za reklamacijo, če je reklamacija vložena pozneje kot 4 tedne od dneva nakupa. Vzmetnice so ob dostavi higiensko pakirane. Omenjena škoda je posledica nabiranja toplote in vlage pod vzmetnico in nima vzročne povezave z uporabljenimi materiali.
6. Nastajanje gub na prevleki zaradi nastavljive vzmetne podlage je normalno, zato ni priznано kot reklamacija.
7. Močno umazane vzmetnice, za katere je higienska ocena neutemeljena, so izključene iz garancije.
8. Zaradi varovanja okolja peni ni dodan UV-stabilizator.  
Zato je možna porumenelost pene. To ne omejuje uporabnosti.

## NASVETI ZA PRAVILNO VZDRŽEVANJE VZMETNICE

V spalnici naj bo temperatura med 16 in 18 stopinjami Celzija. Vlažnost naj bo od 45 do 60 odstotkov.

Pred spanjem dobro prezračite spalnico.

Povprečna oseba izgubi do pol litra tekočine na noč. To v veliki meri absorbira vzmetnica. Naslednje jutro je treba paziti, da vzmetnica lahko sprosti vlago, ki jo je absorbirala. Skupaj z luskami kože, ki jih človeško telo izloči vsako noč, je vlažno okolje optimalna osnova za pršice, bakterije in plesen. Po osmih do desetih letih strokovnjaki zato zaradi higienskih razlogov priporočajo zamenjavo vzmetnice.

### Zračenje

1. Vzmetnice nikoli ne prekrivajte z odejo ali postelnim pregrinjalom takoj po vstajanju. Nakopičena vlaga mora imeti možnost uhajanja navzgor.

2. Prepričajte se, da je vzmetnica prezračena tudi od spodaj. Uporabite okvirje z letvicami z razmikom letvic najmanj 3–4 cm. Vzmetnice na zaprtih posteljnih okvirjih ali vzmetnice brez podlage (npr. ležeče na tleh) se ne morejo pravilno zračiti. Tekočina se nabira na podlagi vzmetnice, kar močno omejuje izhlapevanje. Zato se temu izognite.

3. Pravilno prezračite svojo spalnico. Spalnice spadajo med prostore, kjer se najpogosteje tvori plesen, saj nastaja veliko vlage in je prezračevanje pogosto napačno.

### Čiščenje

Popolnoma zadostuje, da občasno ščetkate vzmetnico. Sesanje in otepanje nista potrebna. Za odstranjevanje madežev je treba vzmetnico postaviti na bok. Pomembno je zagotoviti, da vzmetnice ne postavite nazaj v posteljo, dokler ni popolnoma suha.

### Alergiki

Priporočamo, da ljudje, ki so alergični na hišne pršice, uporabljajo posebne prevleke (Encasings).

**Ob upoštevanju navodil za vzdrževanje bo vaša vzmetnica še dolga leta skrbela za miren in krepičen spanec.**

Če imate kakršna koli vprašanja ali želite obdelati garancijske zahtevke, se obrnite na službo za stranke. Upoštevajte tudi podatke na garancijskem listu.