



**billerbeck**

SCHLAFKULTUR SEIT 1921

## Jótállási és szavatossági igény érvényesítésének feltételei matrac, fedőmatrac és ágybetét termékekre

Amennyiben Ön a legnagyobb gondossággal és évtizedes tapasztalattal elkészített termékünkön a használat során hibát észlel, akkor kérjük, az alábbiakat vegye figyelembe:

A gyártó a jótállási idő alatt helytáll az esetleges meghibásodások kijavításáért. A hibaelhárítási igény érvényesítésének érdekében a következő leírás szerint járjon el!

A kötelező jótállási idő az eladási ár nagyságától függ és sávos formában kerül megállapításra a hatályos kormányrendelet alapján:

Ha a gyártó által vállalt jótállási kötelezettség a fogyasztóra kedvezőbb feltételeket nem tartalmaz, a kötelező jótállási idő:

- 10.000 Ft-ot elérő, de 250.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év;
- 250.000 Ft eladási ár felett 3 év;

A jótállási határidő meghaladása jogvesztéssel jár.

Eredeti csomagolásából kibontott, használatba vett terméket higiéniai okokból nem áll módunkban kicserélni.

**JÓTÁLLÁSI, illetve SZAVATOSSÁGI IGÉNY NEM ÉRVÉNYESÍTHETŐ  
AMENNYIBEN:**

- a vásárló az általa kiválasztott matracot a kiszállítást követően, a későbbiekben szubjektív okokból puhának/keménynek találja;
- a jótállási jegy, vagy ennek hiányában a vásárlás helyét, időpontját és az értékesítési helyet félreérthetetlenül igazoló hiteles okmányt a kifogást tevő egyidejűleg nem adja át;
- a kezelési- és használati útmutatóban foglaltakat nem tartották be;
- a hiba külső káresemény következménye;
- igazolható, hogy a kifogásolt eltérésre tekintettel a vásárló árendeményt kapott;

- egy törő-kopó alkatrész a természetes elhasználódása során jótállási időn belül tönkremegy, és javítása vagy kicserélése – a kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – észszerűtlen többletköltséget eredményezne;
- a terméken a vásárló vagy idegen személy átalakítást végzett, javítást kísérelt meg;
- a termék helyszíni összeszerelése szakértelmet igényel, és azt nem a gyártó/forgalmazó által felhatalmazott személy szereli be/helyezi üzembe;
- a hiba visszavezethető arra, hogy a terméket nem rendeltetésszerűen használták, megrongálták, vagy külső behatás következtében keletkezett a meghibásodás;

## EGYÉB JÓTÁLLÁST ILLETŐ KORLÁTOZÁSOK:

- Szövethibára, illetve a látható felületek esztétikai hibáira vonatkozó panaszt a vásárlást követő 3 munkanapon belül jelezni kell, ellenkező esetben az erre vonatkozó bejelentéseket nem tudjuk garanciális panaszként elfogadni.
- A rugótestre vonatkozó 10 év kiterjesztett garancia csak rugótörésre érvényes.
- A matrac a használat során a természetes tömörödés és elhasználódás miatt többé-kevésbé egyenlőtlené, hullámossá válhat. Ez a jelenség csak akkor tekinthető kifogásolható mértékűnek, ha a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- A matrac felületeinek átnyomódása jellemzően az elégtelen alátámasztás következménye. Ilyenkor a fekvésoldali felület „gördösödött” az átellenes felület pedig kipúposodik. Ez az alakváltozás nem róható fel jótállási, vagy szavatossági igény formájában a gyártó felé.
- Húzózárral záródó öltözékekkel szerelt matracokon a cipzár nem a huzat eltávolítására szolgál! A matrac huzatát helyesen általában csak szakműhelyben lehet felszerelni. Az ebből eredő hibákra garanciát nem vállalunk.
- Amennyiben a termék vérrel, vizelettel vagy egyéb anyaggal szennyezett, a jótállási igényt csak a termék tisztítását követően áll módunkban teljesíteni.

**FIGYELEM!** A termék átvett állapotával kapcsolatos kifogás nem esik a jótállási- és szavatossági eljárás hatálya alá! Az ilyen, átvételkor észlelt rendellenesség bejelentésére az átvétel után rövid idő áll rendelkezésre, az alábbiak szerint:

- mennyiségi eltérés esetén az átvétel igazolását követő munkanapon 16 óráig;
- minőségi eltérés és minőségromlást okozó szállítási sérülés esetén az átvétel igazolását követő harmadik munkanapon 16 óráig van lehetőség.

A határidő meghaladása jogvesztéssel jár.

## JÓTÁLLÁSI, ILLETVE SZAVATOSSÁGI IGÉNY BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA:

A jótállási igény előterjesztésére a fogyasztónak elsősorban a vásárlási okmányokkal együtt átadott jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál, vagy amennyiben ilyen nincs megjelölve, akkor az értékesítést végző vállalkozás székhelyén, telephelyein, fióktelephelyein és van helye.

A hatékony intézkedés miatt szükséges a bejelentést írásban – azaz levélben, vagy e-mail üzenetben – megtenni, a hiba leírásával és a bejelentő személy azonosításával:

A gyártó vagy a forgalmazó a vonatkozó kötelező jótállási időnél többet vállalhat (szerződéses jótállási idő), melyre a szerződéskötés után a kötelező jótállásra vonatkozó szabályozás érvényes.

- Árengedménnyel értékesített matracokra: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő
- Gyermek matracokra: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő
- Rugós szerkezettel szerelt matracokra: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő, ezt követően a 180 x 200 cm-nél NEM nagyobb kiterjedésű matracokra vonatkozóan a rugótestre korlátozott szerződéses jótállási idő további 10 év
- Hab- és szendvics szerkezetű matracokra: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő, ezt követően a 180 x 200 cm-nél NEM nagyobb kiterjedésű matracokra vonatkozóan a belső magra korlátozott szerződéses jótállási idő további 5 év
- Farugós ágyrácsokra: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő
- Ágyszerkezetekre: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő
- Fedőmatracokra és egyéb ágybetétekre: Az eladási ár függvényében kötelező jótállási idő

A jótállási jegyet legalább a jótállási idő végéig őrizze meg!