HASENA
the dream factory

Garantie/Reklamationsbearbeitung

Gültig ab 01.07.2019

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 folgende Produkte gewähren wir 2 Jahre Garantie:

- Lampen, Leuchten und elektrische Motoren;
- Kissen, gepolsterte Kopfteile, Wandpaneele, Polsterbetten, Boxspring-Unterbauten, Matratzen und Topper

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.;
- Veränderung des Massivholzes (Verzug, Ausbleichen, Risse, etc.) aufgrund von Umgebungseinflüssen;
- Überlastung von Betten oder Traversen über die zulässigen Gewichtsobergrenzen 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 Strukturdifferenzen sowie Faltenbildung sind Natureigenschaften von echtem Leder und unterstreichen den Charme und die Charakteristik dieses Materials.
- Allgemeine Abnutzung (Verschleiss) sowie Verschleissteile wie z. B. 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 Schadteilfotos 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.

swiss bed concept

Unser Versprechen

5 Jahre ans years GARANTIE WARRANTY

auf Materialbeschaffenheit, Oberflächenbeschaffenheit und fachgerechte Verarbeitung

Wir schaffen Vertrauen in Natur und Handwerk seit 70 Jahren

www.hasena.ch

HASENA
the dream factory

Garantie/traitement des réclamations

Valable à partir du 01.07.2019

Vous bénéficiez de 5 ans de garantie sur nos produits concernant la qualité des matériaux et la finition des surfaces ainsi que le traitement professionnel de tous les modèles à compter de la date d'achat. Le recours en garantie ne peut être exercé que sur présentation de la facture correspondante. Les droits exerçables portent uniquement sur les articles défectueux et non sur l'ensemble de la livraison. Les droits de garantie légaux comme la réparation, l'annulation de commande ou les dommages et intérêts ne sont pas affectés par cette garantie. En cas de réparation et de livraison de pièces ou d'articles de rechange, la période de garantie en cours n'est pas interrompue ; aucun nouveau délai de garantie prendra effet.
Nous octroyons 2 ans de garantie sur les produits suivants :

- Lampes, luminaires et moteurs électriques ;
- Coussins, têtes de lit capitonnées, panneaux muraux, lits rembourrées, sommiers Boxspring, matelas et surmatelas

Nous nous réservons le droit d'accomplir les prestations de garantie comme suit :

- livraison de remplacement/livraison d'échange (lors d'une livraison d'échange, la marchandise doit être mise à disposition pour enlèvement dans son carton d'origine ;
- reprise de la marchandise et avoir sur le prix de vente sans livraison de remplacement ;
- réparation.

La garantie s'applique sous condition d'une utilisation conforme et d'une sollicitation normale.

Sont exclus de la garantie :

- les dommages dus à un transport, une livraison ou un montage/démontage inappropriés ;
- les dommages causés par des objets pointus ou à arêtes vives tels que, par exemple, des couteaux utilisés pour l'ouverture du colis de marchandise ;
- une manipulation inadéquate en liaison avec de l'humidité, des liquides et des produits d'entretiens non appropriés ;
- les effets de l'environnement tels que sécheresse/humidité extrême, lumière, températures, etc. ;
- la modification du bois massif (retrait, décoloration, fentes, etc.) suite à des effets de l'environnement ;
- la surcharge de lits ou traverses au-delà des limites de poids admissibles ;
- une destruction volontaire, un usage ou une utilisation inadéquat, un détournement de la finalité du produit, une surcharge ou des dégâts dus à un accident ;
- les dommages consécutifs à la contamination par des animaux, des sources de chaleur, des influences climatiques ou autres changements induits par des produits chimiques ;
- des tentatives inappropriées de nettoyage, réparation ou réfection.
- Concernant les éléments rembourrés, la formation d'un pli sur la matière de revêtement ne peut pas être toujours évitée et ne représente pas un motif justifiant une réclamation. Des différences dans la régularité, les couleurs et la structure, ainsi que la formation de plis sont des propriétés du cuir véritable qui mettent en évidence le charme et les caractéristiques de cette matière.
- Usure générale ainsi que les pièces d'usure telles que les ampoules, les batteries, les accumulateurs, etc.
- Les meubles et les matelas ont au début une odeur propre spécifique. Cette odeur est sans le moindre danger et s'évapore rapidement à l'usage.

Des modifications de modèles et de prix restent à tout moment réservés ; les couleurs reproduites peuvent légèrement diverger des couleurs et structures d'origine. De même, de légères divergences entre les échantillons de bois et les éléments originaux ne peuvent être évitées. Une déformation de 1 à 2 mm est inévitable avec les produits naturels et ne peut donner lieu à aucune réclamation.
N'utilisez pas des produits manifestement livrés par erreur (ex. modèle, dimension, couleur incorrects). N'oubliez pas que les composants de meuble livrés par erreur demeurent la propriété du fabricant. Remballez les pièces en question dans le carton d'origine et signalez-nous immédiatement l'erreur de livraison.

Procédure en cas de réclamations :
L'octroi d'une aide aussi rapide que possible en cas de sinistre nécessite le respect des points suivants :

- Présentation d'une documentation et de descriptifs des défauts détaillés avec indication de la cause supposée.
- Présentation d'au minimum 3 photos de l'élément endommagé (au minimum un gros plan du défaut, une photographie de l'ensemble du meuble avec indication du défaut) prises sous différents angles.
- La ligne téléphonique directe d'une personne à contacter en cas de demande de précisions doit nous être communiquée.

Lors de dommages de transport, nous faisons la différence entre les vices visibles et les vices cachés.

- Les vices visibles doivent être déclarés immédiatement à la livraison. L'endommagement doit être constaté en présence du livreur et noté sur le bordereau de livraison. Par ailleurs, nous vous demandons d'également nous en informer.
- les vices cachés doivent être déclarés dans un délai de 7 jours. C'est pourquoi nous vous demandons d'ouvrir sans retard vos colis et de contrôler les quantités, les produits et les endommagements.

swiss bed concept

Notre promesse

**sur
la qualité des matériaux,
la finition des surfaces
et le traitement approprié**

Nous créons la
confiance
dans la nature et l'artisanat
depuis 70 ans

www.hasena.ch

HASENA
the dream factory

Guarantee/processing of complaints

Valid from 01.07.2019

You have a 5-year guarantee on our products from the date of purchase for material quality and surface finish, and on professional workmanship of all models. Guarantee claims may be lodged only upon presentation of the corresponding invoice. Claims shall obtain only for the defective item, and not for the entire scope of delivery. Statutory warranty claims, such as supplementary performance, rescission or damages, are not affected by this Guarantee. Repair and delivery of parts or replacements shall not interrupt the current guarantee period; no new guarantee period shall begin as a result.
We offer a 2-year guarantee for the following products:

- Lamps, luminaires and electric motors;
- Cushions, upholstered headboards, wall panels, upholstered beds, box spring bases, mattresses and toppers

We reserve the right to provide guarantee services as follows:

- In the form of a substitute delivery/replacement delivery (in case of a replacement delivery the goods must be made available ready for collection in the original carton);
- to take the goods back and grant a credit on the purchase price without a substitute delivery;
- a repair.

The guarantee shall apply in case of proper use and normal wear and tear.

Excluded from the guarantee are:

- Damages, which were caused due to improper transport, delivery or assembly/ disassembly;
- damages, which are caused by pointed or sharp-edged objects such as e.g. knives that have been used when unpacking the goods;
- improper handling with damp or liquid and unsuitable cleaning agents;
- environmental influences such as extreme dryness/humidity, light and temperatures, etc.;
- change in the solid wood (warping, fading, cracks, etc.) owing to ambient influences;
- overloading of beds or traverses beyond the admissible upper weight limits;
- deliberate destruction, improper use, use not as intended, overloading or damages due to an accident;
- damage due to contamination of pets, heating sources, weather influences or other changes due to the effects of chemicals;
- improper cleaning, attempts at repair or subsequent improvement.
- With upholstered parts the formation of creases of the cover material cannot always be avoided and does not represent a reason for a complaint. Scars, differences in colour and structure as well as the formation of creases are natural properties of real leather and underpin the charm and the characteristics of this material.
- General wear and tear as well as wearing parts such as bulbs, batteries, rechargeable batteries or the like.
- Furniture and mattresses have a specific odour at first. This smell is harmless in every respect and evaporates after a short period of use.

The right is reserved to changes in model and price at all times, depicted colours may deviate slightly from the original colours and structures. Slight deviations between the wood samples and original parts cannot be avoided either. A warpage of 1 to 2 mm is unavoidable with natural products and no reason for complaint.
Do not use products that appear to have been delivered incorrectly (e.g. wrong model, wrong dimensions, wrong colour). Keep in mind that ownership of incorrectly delivered furniture parts remains with the manufacturer. Please return the parts in question to their original box and report the incorrect delivery to us immediately.

Procedure in case of complaints:
In order to guarantee help as soon as possible in a damaging event it is necessary to comply with the following points:

- Detailed documentation/description of defects incl. the presumed cause.
- At least 3 photos of damaged parts are to be submitted by e-mail (at least one close shot of the defect, a whole shot of the item of furniture with designation of the defect) from various perspectives.
- In case of queries on our part we require a contact with a direct phone extension.

In case of damages in transit we make a distinction between obvious and hidden damages.

- The obvious damages are to be reported immediately upon delivery. The damages must be determined in the presence of the delivering driver and noted on the bill of lading. We also request you to additionally inform us directly.
- The hidden damages are to be reported within 7 days. Therefore, please open your shipment immediately and check this for number, product and damages.

swiss bed concept

Our promise

on material quality, surface finish and professional workmanship

We have been creating confidence in nature and crafts for 70 years

www.hasena.ch