



GELUK BIJ EEN ONGELUK

WAT TE DOEN BIJ EEN VLEK OF VRAAG?

Heb je een vraag, zit je met een vlek, of is er een probleem met je zitmeubel, dan staat ons team van specialisten voor je klaar. Volg de volgende stappen:



RAADPLEEG DE 1e-HULPCATALOGUS

Neem direct na het ontstaan van de vlek de nodige maatregelen om erger te voorkomen.



RAADPLEEG JE CERTIFICAAT

Op het CARE+ Plan-certificaat vind je de contactgegevens van de servicecentrale.



CONTACTEER DE SERVICE-CENTRALE

Onze specialisten zijn op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Neem je contact met ons op, geef dan altijd het nummer van je CARE+ Plan-certificaat door. Kan de servicecentrale het probleem niet oplossen met telefonisch advies, dan komt één van onze meubelspecialisten bij je thuis.



G A R A N T I E P L A N

7 JAAR

SERVICE & GARANTIE



Interesse?

INFORMEER BIJ JE VERKOPER!

Kies voor ons CARE+ Plan en profiteer van:

- ✓ Zekerheid voor je nieuwe zitmeubel.
- ✓ 1e-hulpcatalogus voor snelle hulp.
- ✓ Professionele hulp bij vlekken.
- ✓ Professionele hulp bij calamiteiten.
- ✓ 100% garantie op de constructie.



EXTRA ZEKERHEID

BIJ ONVERWACHT PROBLEEMEN

Gefeliciteerd met je nieuwe zitmeubel. We wensen je heel veel jaren plezier met je aankoop!

Omdat een ongeluk soms in een klein hoekje zit, hebben we het CARE+ Plan in het leven geroepen. Hiermee heb je maar liefst 7 jaar volledige garantie op de bekleding en de constructie van het zitmeubel.

Met het CARE+ Plan geniet je zorgeloos van je aankoop, want als er iets mis gaat, dan zorgen wij voor een passende oplossing!

CARE+ PLAN

WAT HET PRECIES INHOUDT

Een wijnvlek tijdens een gezellig avondje, spaghetti saus tijdens een maaltijd voor de buis of een inktvlek van een stift zonder dop die één van de kinderen heeft laten slingeren. Allemaal knap vervelende ongelukken die vaak hun blijvende sporen op bekleding achterlaten. Met het CARE+ Plan lossen wij dit voor je op, klantgericht en professioneel. Samen met onze experts op het gebied van bekleding, zowel stof als leder, bieden we je een passende oplossing. Bovendien berekenen we geen voorrij- of onderdeelkosten.

Soms gaat er iets mis met de vering van de bank of zit er een fout in de constructie. Ook dit valt onder het CARE+ Plan. Wij herstellen dit voor je en gebruiken daarbij alleen originele onderdelen.

Kies je voor het CARE+ Plan, dan ontvang je het CARE+ Plan-certificaat direct na aankoop per mail. Dit certificaat geeft je 7 jaar lang recht op onze uitgebreide en unieke service. Op het certificaat staan de artikelen vermeld waarvoor het CARE+ Plan is afgesloten.

SERVICE

HUISBEZOEK VAN ONZE SPECIALISTEN

In onderstaande gevallen komt onze specialist bij je thuis om jouw klacht professioneel en kosteloos te verhelpen:

- Lastige vlekken in je zitmeubel.
- Verstevigen/opvullen van losse kussens en vaste zittingen als deze overmatig zijn gaan inzakken.
- Opspannen van de bekledingsstof bij overmatige plooivorming.
- Verwijderen van pilling (In sommige gevallen volstaat het opsturen van een pillingapparaat en hoeft de specialist geen huisbezoek af te leggen. Dit wordt door het servicecenter beoordeeld.)
- Vastzetten van losse veren, veringslatten en/of verenclips.
- Gangbaar maken elektrische en/of manuele bedieningsmechanieken bij verstelbare fauteuils of banken.
- Aanspannen van singelbanden of het plaatsen van nieuwe.
- Vastzetten en repareren van stiknaden, losgeraakte knopen en verbindingen.
- Verhelpen van kraakgeluiden.
- Brandgaatjes tot Ø 1,5 cm.
- Oppervlakteschades bewerken d.m.v. Smart Repair (krassen, schuurplekken en gaten tot Ø 1,5 cm groot).

VERZORGINGSLIJN

JE ZITMEUBEL OPTIMAAL VERZORGEN

Gebruik altijd de juiste verzorgingsproducten om je zitmeubel optimaal te onderhouden. CARE+ heeft een breed assortiment verzorgingsproducten ontwikkeld voor zowel stof als leder. Deze producten zijn verkrijgbaar in de winkel waar je jouw zitmeubel hebt gekocht.

We hebben verzorgingssets voor textiel, kunstleder, leder en aniline leder. Laat je altijd goed adviseren over welk product het meest geschikt is voor jouw zitmeubel.

VLEKKENSERVICE

HOOGSTE KWALITEIT STOFFEN EN LEDERSOORTEN

Duurzaamheid staat bij ons hoog in het vaandel. Bij het produceren van onze zitmeubelen gebruiken we daarom alleen stoffen en leersoorten van de hoogste kwaliteit. Het is echter onmogelijk om materialen 100% vlekafstotend te maken. Daardoor is er altijd kans op een moeilijk verwijderbare of blijvende vlek. Het afsluiten van het CARE+ Plan is dan ook een verstandige keus.

Onze professionals hebben een 1e-hulpcatalogus samengesteld, zodat je direct na het ontstaan van de vlek de nodige maatregelen kunt nemen om erger te voorkomen. Lukt het niet om de vlek zelf te verwijderen, dan nemen onze professionals het over. Je krijgt aanvullend deskundig advies per mail of telefoon en als het nodig is komt een meubelspecialist bij jou thuis.

Het CARE+ Plan team komt in actie bij vlekken, ontstaan door:

- Voedsel of dranken, zoals bijv. babyvoeding, bier, bonbons, boter, karnemelk, cola, koffiemelk, ei, eierlikeur, ijs, ijskoffie, vet, fruithapje, groente, koffie, cacao, kauwgom, ketchup, limonade, margarine, jam, noga-crème, vruchtensap, wijn, slagroom, chocolade, mosterd, siroop, thee, tomatensaus, mayonaise, remoulade.
- Verf- en kleefstoffen, zoals bijv. kleurpotloden, verf, viltstift, lijm, klei, uitwasbare inkt en waterverf.
- Cosmetische en reinigingsproducten, zoals bijv. nagellak, lippenstift, tandpasta en zinkzalf.
- Overige oorzaken, zoals bijv. as, potlood, bloed, modder, gras, hars, kaarsvet, metaalgruis, olie, roest, roet, schoenpoets.
- Een spijkerbroek die kleur afgeeft.
- Alle menselijke en dierlijke afscheiding, zoals bijv. braaksel, ontlasting, urine, zweet en huidvet.

** Voor een microvezelstof met lederlook of kunstleder (Moreno, Tatra) is de vlekken service slechts 3 jaar geldig.*

** Op open leder, leder met waslaag en geschuurd en/of geolied leder is de service beperkt tot alleen vlekken die zijn ontstaan door voedsel en drank.*

VOORWAARDEN :

- Je woont en gebruikt de meubelen in Duitsland, Frankrijk, Oostenrijk, Zwitserland of de Benelux.
- De garantie is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar op andere personen.
- Je raadpleegt de 1e-hulpcatalogus direct na het ontstaan van de vlek, om zo de schade te beperken.
- Je meldt een klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 3 dagen bij het servicecenter.
- Je verzorgt jouw zitmeubel volgens de instructies die in het meegeleverde productpaspoort staan.
- Uitgesloten zijn productspecifieke eigenschappen, zoals slijtage, verkleuringen door direct licht & gebruikssporen.
- Bij een slaapbank is het matras uitgesloten van CARE+ garantie.
- Uitgesloten is ook elk zitmeubel dat projectmatig en/of voor commerciële doelen gebruikt is.
- Beschadigingen of vlekken die door chemische producten, transport, montage en/of derden zijn veroorzaakt, vallen buiten de garantie.
- Onze CARE+ vakmensen behandelen de vlekken professioneel en zorgvuldig en zorgen ervoor dat jouw zitmeubel in een zo goed mogelijke staat terug wordt gebracht. In sommige gevallen kan een vlek- of een geurprobleem na bijvoorbeeld braaksel of urine echter niet (geheel) verholpen worden.
- Op onze website lees je op je gemak de volledige algemene voorwaarden.

Kies voor ons CARE+ Plan en profiteer 7 jaar lang van:

- ✓ Zekerheid voor je nieuwe zitmeubel.
- ✓ 1e-hulpcatalogus voor snelle hulp.
- ✓ Professionele hulp bij vlekken.
- ✓ Professionele hulp bij calamiteiten.
- ✓ 100% garantie op de constructie.

**Wij staan voor je klaar!
Interesse? Informeer bij je verkoper!**



CARE+

GARANTIE & SERVICE



NL | CARE+ GARANTIE EN SERVICE

Al onze meubelen worden met liefde en aandacht voor jou gemaakt en gaan bij normaal gebruik jarenlang mee. Wij staan garant voor een hoge kwaliteit en leveren onze meubelen met een standaard Europese garantietermijn van 2 jaar. Deze kun je voor zitmeubelen uitbreiden met de aanvullende CARE+ garantieservice, zodat je zelfs 7 jaar zorgeloos geniet van je nieuwe aankopen. Op deze pagina lees je alle voorwaarden die aan deze garantieservice verbonden zijn. Zo weet jij precies waar je aan toe bent en wanneer je een beroep op de CARE+ service kunt doen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- De CARE+ garantieservice is alleen van toepassing op zitmeubelen.
- Jij verzorgt de meubels volgens de instructies die in het productpaspoort zijn vermeld.
- Uitgesloten van garantie zijn productspecifieke eigenschappen en gebruikssporen, zoals het inzakken en/of inklinken van het schuim en/of de vullingen. Ook normale veroudering en/of wijziging van vorm of uiterlijk door het dagelijks gebruik, de invloed van (zon)licht of de luchtvochtigheid vallen niet onder de garantie.
- Jij gebruikt de meubelen alleen privé. Meubelen die projectmatig en/of voor commerciële doeleinden gebruikt worden, zijn uitgesloten. Dat geldt ook voor gebruik van de meubelen in een wachtruimte of showroom!
- Matrassen van slaapbanken vallen niet onder het CARE+ garantiepakket. De zitplaatsen van een slaapbank zijn wel verzekerd.
- Ongeoorloofd gebruik valt naar alle redelijkheid niet onder de garantie.
- Ook schade die door transport is ontstaan en schade die jijzelf of andere monteurs dan onze eigen servicemonteurs hebben veroorzaakt, zijn uitgesloten van onze CARE+ garantie.
- Zaken die onder gangbare verzekeringen vallen (lees: opstal, inboedel of aansprakelijkheid) zullen daar eerst moeten worden gemeld. Voorbeelden hiervan zijn inbraak en/of diefstal, roof, vandalisme, brand, storm en hagel.
- Jij woont in de Benelux, Frankrijk, Duitsland, Oostenrijk of Zwitserland en gebruikt daar ook de meubelen.
- Enkele eilanden vallen niet binnen de CARE+ garantie gebieden. Deze uitzonderingsgebieden zijn: ABC-eilanden (Aruba, Bonaire, Curaçao), eilanden bij Normandië, eilanden bij Bretagne, eilanden bij Loire, eilanden bij Nieuw Antigua, eilanden in het binnenmeer van Golf van Morbihan, eilanden in de Middellandse Zee bij Italië en Frankrijk behalve Corsica, SSS-eilanden (Sint Eustatius, Sint Maarten en Saba), DOMTOM (Frans-Guinea, Guadeloupe, Martinique, Mayotte en Réunion), COM (Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre en Miquelon), en de TAAF-eilanden (Nieuw-Amsterdam, Saint-Paul, Crozeteilanden, Kreguelen, Adélieland en verspreide eilanden in de Indische Oceaan).
- Voor de overige eilanden kan er sprake zijn van een toeslag bij iedere serviceaanvraag en/of een overschrijding van de afgesproken 10 dagen waarin professionele hulp aan huis kan worden gegeven. De hoogte van deze toeslag kan per individuele klacht anders zijn. Deze eilanden zijn: de Nederlandse Waddeneilanden (Schiernonnikoog, Texel, Ameland, Terschelling, Vlieland) en het Franse eiland Corsica.
- Wij je een beroep doen op de vlekkenservice, dan dien je de vlek uiterlijk binnen 3 dagen na het ontstaan te melden bij het servicecenter. Het directe telefoonnummer van ons servicecenter vind je terug op het CARE+ garantiecertificaat dat je per e-mail ontvangen hebt.
- Reparaties die buiten de standaardgarantie of de CARE+ garantieservice vallen, kunnen wellicht toch gerepareerd worden tegen kostprijs. Dit kun je afstemmen met het Customer Care team.
- Jouw garantie is niet overdraagbaar op andere personen en is strikt persoonlijk.

STANDAARDGARANTIE

Wij onderscheiden binnen ons assortiment 3 productgroepen:

- banken en fauteuils,
- stoelen en
- houten meubelen.

Niet als voor elk ander product geldt voor al deze meubelen de standaard Europese garantietermijn van 2 jaar. Hiermee ben je altijd verzekerd van onze basisservice. Daarnaast verlenen wij op de houten constructie van banken en fauteuils nog 3 jaar extra garantie bovenop de Europese garantietermijn, dus 5 jaar garantie in totaal.

7 JAAR CARE+ GARANTIESERVICE

Naast de standaard Europese garantie van 2 jaar, kun je op onze zitmeubelen direct bij aankoop het CARE+ garantieplan afsluiten. Daarmee verleng je de standaardgarantie vanaf de aankoopdatum met 5 jaar naar een totaal van 7 jaar én je hebt 7 jaar lang recht op onze vlekkenservice.

CARE+ VLEKKENSERVICE

Duurzaamheid staat bij ons hoog in het vaandel. Bij het produceren van onze zitmeubelen gebruiken we daarom alleen stoffen en ledersorten van de hoogste kwaliteit. Het is echter onmogelijk om materialen 100% vlekafstotend te maken. Daardoor is er altijd de kans op een moeilijk verwijderbare of blijvende vlek. Onze professionals hebben een eerste hulpcatalogus samengesteld, zodat je direct na het ontstaan van de vlek de nodige maatregelen kunt nemen om erger te voorkomen. Bij het afsluiten van het CARE+ garantieplan ontvang je per e-mail het garantiecertificaat. De eerste hulpcatalogus ontvang je na de levering van je artikelen. Ontstaat een vlek, raadpleeg dan direct deze catalogus om zo de schade te verhelpen of te verminderen. Lukt dit niet

of onvoldoende, meld de vlek dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 dagen na het ontstaan van de vlek, bij ons servicecenter. Het telefoonnummer staat op het garantiecertificaat. Bij de melding van een vlek is het belangrijk dat je precies aangeeft waar de vlek op je meubel zit en hoe de vlek is ontstaan. Je ontvangt dan aanvullend advies van ons servicecenter. Lost dat het probleem niet op, dan komt er een professional bij jou thuis. Let op: per ontstaan van een vlek komen wij maximaal 1 keer langs.

WAT VALT ER WEL ONDER DE CARE+ VLEKKENSERVICE?

Het CARE+ team komt in actie bij vlekken, ontstaan door o.a.:

- Voedsel of dranken, zoals bijv. babyvoeding, bier, bonbons, boter, karnemelk, cola, koffiemelk, ei, eierlijkeur, ijs, ijskoffie, vet, fruithapje, groente, koffie, cacao, kauwgom, ketchup, limonade, margarine, jam, noga-crème, vruchtensap, rode wijn, slagroom, chocolade, mosterd, siroop, thee, witte wijn, tomatensaus, mayonaise, remoulade.
- Verf- en kleefstoffen, zoals bijv. kleurpotloden, verf, viltstift, lijm, klei, uitwasbare inkt en waterverf.
- Cosmetische en reinigingsproducten, zoals bijv. nagellak, lippenstift, tandpasta en zinkzalf.
- Overige oorzaken, zoals bijv. as, pootlood, bloed, modder, gras, hars, kaarsvet, metaalgruis, olie, roest, roet, schoenpoets.
- Een spijkerbroek die kleur afgeeft.
- Alle menselijke en dierlijke afscheiding, zoals bijv. braaksel, ontlasting, urine, zweet en huidvet.

WAT VALT ER NIET OF BEPERKT ONDER DE CARE+ VLEKKENSERVICE?

- Voor een microvezelstof met lederlook of kunstleder (Moreno, Tatra) is de vlekkenservice slechts 3 jaar geldig.
- Op open leder, leder met waslaag en geschuurd en/of geolied leder is de service beperkt tot alleen vlekken die zijn ontstaan door voedsel en drank.
- Verkleuring van de bekleding door direct zonlicht.
- Vlekken door de inwerking van chemicaliën.
- Vlekken die te laat, dat wil zeggen later dan 3 dagen na het ontstaan, bij het servicecenter worden gemeld.

CARE+ BEKLEDINGS- & CONSTRUCTIESERVICE

Soms gaat er iets mis met de bekleding, de vering of er zit een fout in de constructie. Ook dat valt onder het CARE+ plan. Wij herstellen dit voor je en gebruiken daarbij, voor zover mogelijk, alleen originele onderdelen.

WAT VALT ER ONDER DE CARE+ BEKLEDINGS- EN CONSTRUCTIESERVICE?

In onderstaande gevallen komt onze specialist bij jou thuis om jouw klacht professioneel en kosteloos te verhelpen:

- FRAME
- Repareren en/of versterken van houten regels (m.b.v. bijv. vertijming, schroeven of aanbrengen van hoekbeugels);
- Evt. vervanging van houten regels of spaanplaten;
- Frame met vilt afdekken;
- Herstellen van losse verbindingen;
- Extra koppelstukken monteren;
- Maatverschillen en/of maatafwijkingen (binnen de tolerantie) passend maken;
- Gepiep, gekraak en/of andere ongewenste geluiden oplossen.

• STOFFERING

- Binnenvering (exclusief matrassen) opvullen, respectievelijk repareren;
- Singelbanden opspannen, dan wel vervangen;
- Veerlatten, nosaghouders en/of nosagveren vernieuwen;
- Zitkussens of rugkussens met polyether opvullen (modelgebonden eigenschappen zijn hiervan uitgesloten, evenals het dunner en zachter worden van kussens door veroudering bij normaal gebruik);
- Bijvullen van losse kussens (modelgebonden eigenschappen zijn hiervan uitgesloten, evenals het dunner en zachter worden van kussens door veroudering bij normaal gebruik);
- Afdeklaag of vulling egaliseren en fatsoeneren;
- Vlieslaag/dacronlaag egaliseren;
- Stiksels herstellen
- Polyethervullingen vervangen of opnieuw bevestigen;
- Polyether lijmverbindingen vernieuwen.

• MECHANISMEN

- Utilijnen, afstellen, verplaatsen, fixeren of juist losmaken van (niet substantieel beschadigde) mechanische functieonderdelen;
- Beoordelen en testen van elektrische onderdelen, stekkerverbindingen;
- Raster-/kantelmechanisme vervangen;
- Motoren/schakelkasten/kabels/handbediening vervangen.

• BEKLEDING

- Oppervlakteschade herstellen d.m.v. Smart Repair (krassen, schuurplekken en (brand)gaten tot ø 1,5 cm groot);
- Opspannen dan wel opvullen bij overmatige rimpel- of plooivorming van de bekleding (indien mogelijk). Onthoud hierbij wel dat plooivorming in sommige gevallen bij de charme en de uitstraling van het zitmeubel hoort of typisch is aan de gekozen bekleding. Plooivorming is dan ook niet helemaal uit te sluiten;
- Open naden stikken (tot ca. 20 cm);
- Bekleding/stoffering fatsoeneren/egaliseren;
- Knopen (her)bevestigen;
- Pilling verwijderen (éénmalig, omdat dit een onvermijdelijke stoffeigenschap is en kans op herhaling bestaat. In sommige gevallen volstaat het opsturen van een pillingapparaat en hoeft de specialist geen huisbezoek af te leggen. Dit wordt door het servicecenter beoordeeld.)
- Trekkoorden/trekstroken bevestigen;
- Onderdoek/voeringstof vernieuwen;

Let op!

Na reparaties, behandelingen of vervangingen zijn kleurverschillen soms onvermijdelijk. De oorspronkelijke kleuren kunnen namelijk veranderen onder invloed van (direct) (zon)licht en door het gebruik.

WAT GEBEURT ER ALS HERSTEL NIET MOGELIJK IS?

Het uitgangspunt van het Care+ plan is om ervoor te zorgen dat jouw meubel zo lang mogelijk in zijn beste staat blijft. Onze technici zullen er alles aan doen om dat te bereiken. Mocht zich toch een probleem voordoen, dan geldt ons driestappenplan:

1. Je raadpleegt zelf direct de eerste hulpcatalogus en volgt de aanwijzingen daarin op
 2. Helpt dit niet dan bel je binnen 3 dagen ons servicecenter en volgt de aanwijzingen op
 3. Helpt dit niet, dan komt een professional langs om het probleem bij jou thuis op te lossen
- Soms is herstel tot een (zo goed als) "nieuw"-staat niet meer mogelijk. In deze gevallen kan er in overleg en tegen een gereduceerd tarief voor volledige vervanging van het meubel worden gekozen. Bij vervanging door een zelfde of vergelijkbaar meubel, kan het zijn dat jij een deel van de kosten van het nieuwe meubel zelf moet betalen. De hoogte van deze eventuele bijbetaling hangt af van meerdere factoren, zoals het aantal jaren dat het beschadigde artikel in gebruik is geweest, of het nieuw gekozen artikel gelijkwaardig is aan het oorspronkelijke artikel, of je extra opties gekozen hebt, etc. Bij de berekening wordt sowieso rekening gehouden met de wettelijke afschrijving volgens het conformiteitsbeginsel. Hierbij hanteren wij volgende regel:
- Aanschafprijs per meubelstuk is lager dan € 250,- : Afschrijving van 5 jaar.
 - Aanschafprijs per meubelstuk is hoger dan € 250,- : Afschrijving van 10 jaar.

Het kan ook zijn dat een onderdeel of de bekleding van je oorspronkelijke aankoop niet meer leverbaar is. In dat geval zal er altijd in overleg naar een passende oplossing gezocht worden, waarbij in de eventuele meerkosten rekening gehouden wordt met het aantal jaren dat het meubel in gebruik is.