



Gebruik van het product

Goed dat je voor Perzona® hebt gekozen: het meest persoonlijke bed ooit. De komende jaren mag je op Perzona® vertrouwen voor jouw nachtrust. Voor het in gebruik nemen van het product verzoeken we je onderstaande informatie zorgvuldig door te nemen. Samen kunnen we er voor zorgen dat je kostbare Perzona® producten in topvorm zijn en blijven gedurende gehele levensduur van het product.

Onderhoud van Perzona® producten

Bescherm je matras altijd goed en gebruik bij voorkeur een molton en hoelaken. Regelmatig wassen van hoelaken en molton zorgt voor een blijvend hygiënische slaapomgeving. Het bovenste gedeelte van de matrascover (witte gedeelte) is eenvoudig afritsbaar en wasbaar. Volg altijd de was instructies die in het was label van de matrascover staan.

Ventilatie

Door de unieke samenstelling van de Perzona® producten, ventileren deze bijzonder goed. Goed en regelmatig ventileren draagt bij aan de levensduur van de Perzona® producten. 's Nachts verlies je veel vocht door transpiratie. Zorg voor goede ventilatie in de ruimte rondom het bed. Sla het dekbed overdag zo ver mogelijk terug en zet bij voorkeur een raam open.

Wennen aan het product

Bij het in gebruik nemen van een product moet je in het begin even wennen. Dit geldt zeker ook voor een bed, matras of kussen. Je lichaam zet zich naar verloop van tijd naar een bed en een nieuw bed heeft daarom altijd een gewenningsperiode nodig, dit is normaal.

Wij wensen je ontzettend veel plezier toe met je Perzona® producten. Vanaf vandaag geniet jij van het meest persoonlijke bed ooit.

Met uitgeslapen groet,

Perzona.

Reshaping the way you sleep



the most personal mattress.

Garantietermijnen & garantieverloop per product

Garantietermijnen

Perzona® matrassen

- 15 jaar garantie
- 2 jaar garantie op matrascover

Perzona® boxsprings & matrassen

- 15 jaar garantie
- 2 jaar garantie op elektronica en overige onderdelen

Perzona® kussens & bed textiel

- 1 jaar garantie

Garantie verloop

De garantie op Perzona® producten is evenredig afbouwend. Naarmate het product langer is gebruik is, neemt de garantiewaarde per jaar met een vastgesteld percentage af.

- 0-5 jaar 100% garantie
- 6^e jaar 90% garantie
- 7^e jaar 80% garantie
- 8^e jaar 70% garantie
- 9^e jaar 60% garantie
- 10^e jaar 50% garantie
- 11^e jaar 40% garantie
- 12^e jaar 30% garantie
- 13^e jaar 20% garantie
- 14^e jaar 10% garantie
- 15^e jaar 10% garantie

Perzona® bepaalt vervolgens per geval of: de vastgestelde garantiewaarde wordt vergoed, een vervangend product wordt aangeboden, of wordt overgegaan tot reparatie van het product.

Perzona® Individual 10 en 14 matrassen

Op de Perzona® Individual 10 en 14 matrassen geldt een bijzondere regeling. Als het product niet 100% bevalt, dan bieden wij een **eenmalige** kosteloze fine tune service. Je kunt **tot 100 dagen na de eerste leverdatum** in de winkel een nieuwe meting doen. Je ontvangt dan op basis van de nieuwe meting en gebruikerservaringen een nieuwe set tubes waarmee de erkende Perzona® adviseur de matras kan modificeren. Mocht je na 100 dagen gebruik willen maken van de fine tune service dan berekenen wij voor het aanpassen van de tubes € 100 per matras. Je kunt onbeperkt gebruikmaken van de fine tune service.

Omruilgarantie op Perzona® matrassen

Wij zijn overtuigd van de uitstekende ligeeigenschappen van onze Perzona® matrassen en jij straks ook. In het onwaarschijnlijke geval dat je niet kunt wennen aan je Perzona® matras, dan bieden we een **eenmalige** omruilgarantie aan op alle 1-persoons Perzona® matrassen. Hoe werkt het? **Binnen 100 dagen na levering van de matras** ga je terug naar de Perzona® adviseur waar je het matras hebt aangeschaft en maak je een nieuwe vrije matraskeuze. Je kunt een nieuwe matras uitzoeken voor de aanschafprijs van het matras. Mocht je voor een type matras kiezen die duurder is dan je originele aanschaf, dien je het verschil bij te betalen. Het prijsverschil voor goedkopere types wordt niet vergoed. Voor evaluatie-doeleinden kan je gevraagd worden een vragenlijst in te vullen.

Ligplekvorming

Voor matrassen geldt dat na 1 jaar gebruik een plaatselijk hoogteverlies (ligplekvorming) tot 1,5 cm een normaal verschijnsel is en een dergelijk hoogteverlies valt derhalve buiten de garantie. Na 5 jaar gebruik is een plaatselijk hoogteverlies (ligplekvorming) tot 2,0 cm een normaal verschijnsel. Dit betekent dat klachten met ligplekvorming kleiner dan deze maten niet onder de garantieregeling vallen.

Matrassen en toppers kennen in het geval van een afwijking in nominale lengte, breedte of hoogte een tolerantie van + 1 of - 1 cm; afwijkingen binnen die tolerantie vallen niet onder de garantieregeling. Deze methode is gebaseerd op de NEN-EN 1334 norm. De rechten waarop de koper ingevolge de garantie aanspraak kan maken, komen de koper – indien deze een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf – toe onverminderd de rechten of vorderingen die de wet hem toekent.



the most personal mattress.

Wanneer is er geen sprake van garantie?

- Bij aanschaf van een showroom of outlet product.
- Bij normale of reguliere slijtage van het product.
- Bij gebreken die ontstaan zijn door verkeerd of ondoelmatig gebruik.
- Bij onvoldoende ventilatie van het product.
- Bij het niet opvolgen van de voorgeschreven onderhoudsvorschriften.
- Goede hygiëne is belangrijk. Dit is terug te zien aan een product. Als een product zichtbaar in onhygiënische staat verkeerd, dan kan er geen aanspraak worden gemaakt op garantie.

Hoe kunt u aanspraak maken op garantie?

- Alleen geregistreerde aankopen komen in aanmerking voor de verlengde garantietermijn van 15 jaar. Registreer dus direct je product online via www.perzona.nl.
- Je dient jouw verzoek op garantie in bij de retailer waar je het product hebt aangeschaft.
- De aankoopnota dient als bewijs voor jouw garantie aanspraak. De leverdatum op de aankoopnota is bepalend voor de ingang van de garantietermijn.
- De retailer beoordeelt de garantie-aanspraak. Eventuele voorrijkosten worden vooraf overlegd door de retailer.
- Indien de retailer de garantie-aanspraak als terecht beoordeelt, zorgt hij in overleg met Perzona® voor herstel of vervanging van het product. De originele ingangsdatum van de garantie blijft gehandhaafd, ook na herstel of vervanging van het product.
- De hoogte van de garantie-aanspraak is 100% van de originele aankoopprijs vermeld op de aankoopnota minus de vastgestelde garantie-afbouw per jaar.