SIA "Dormeo Home", Mūkusalas iela 42D, Rīga, LV-1004
Klientu serviss: info@dormeo.lv

Matrača ražotāja garantija un papildu komerciālā garantija

SIA "Dormeo Home" ("**Uzņēmums**") nodrošina ražotāja garantiju un papildu komerciālo garantiju ("**Garantija**") Dormeo® un MLILY® matraču pircējiem (atkarībā no matrača modeļa). Visi Garantijas noteikumi, tās periods, kā arī no tās izrietošās tiesības ir sīkāk aprakstītas turpmākajā tekstā. Saskaņā ar šo dokumentu pircējs ir jebkura fiziska persona, kura iegādājusies Dormeo® vai MLILY® matraci un kura var iesniegt zemāk minētos nepieciešamos pirkuma pierādījumus (piemēram, pirkuma čeku), lai izmantotu savas tiesības saskaņā ar piemērojamo Garantiju.
Zemāk aprakstītā Garantija neizslēdz patērētāja tiesības, kas izriet no jebkuriem obligātās garantijas noteikumiem vai citām pircēja tiesībām saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem. Šī Garantija tiek uzskatīta par papildu pakalpojumu pēc pirkuma veikšanas, kas nodrošina pircējam papildu tiesības un priekšrocības papildus likumā noteiktajām tiesībām.

IZMĒĢINĀJUMA PERIODS

Uzņēmums nodrošina 30, 45, 60 vai 100 dienu izmēģinājuma periodu Dormeo® un MLILY® matračiem atkarībā no matrača modeļa, šis periods sākas no piegādes dienas. Izmēģinājuma perioda laikā pircējam ir tiesības pieprasīt no pārdevēja naudas atmaksu vai matrača maiņu bez papildu maksas (izņemot atgriešanas izmaksas), nenorādot iemeslu, izņemot gadījumus, kad pircējs pieprasa matrača maiņu neatbilstoša izmēra dēļ vai kad iepakojums, kurā pircējs saņēmis matraci, ir bijis jau atvērts. Maiņas gadījumā pircējam tiks nodrošināta tāda pati prece vai, ja tā nav pieejama - līdzvērtīga prece. Ja klients nolemj veikt preces maiņu, viņam ir jauns 30, 45, 60 vai 100 dienu izmēģinājuma periods, kurš sākas ar jaunā matrača saņemšanas brīdi. Ja klients, izmantojot savas tiesības izmēģinājuma periodā, divas reizes pēc kārtas pieprasa matrača maiņu, uzņēmums nepiešķirs viņam 30, 45, 60 vai 100 dienu izmēģinājuma periodu trešajam matracim. Lai izvairītos no neskaidrībām - maiņa tiek uzskatīta par notikušu arī tad, ja izmēģinājuma perioda laikā pircējs pieprasa naudas atgriešanu un pēc tam izlemj iegādāties matraci, kas ir lētāks vai dārgāks nekā tas, par kuru tika pieprasīta atmaksa. Precīzs katra matrača modeļa izmēģinājuma periods ir norādīts zemāk esošajā tabulā.

GARANTIJA AR LĪDZDALĪBU

Garantija ar līdzdalību ir Garantija, saskaņā ar kuru pircējam ir jāsamaksā līdzdalības summa, kas tiek aprēķināta procentos no standarta matrača mazumtirdzniecības cenas atbilstoši vietējai valūtai, kā norādīts zemāk esošajā tabulā.

Matrača modelis	Izmēģinājuma periods (dienas)	Ražotāja garantijas un papildu komerciālās garantijas ilgums (gadi)	Līdzdalība, pamatojoties uz lietošanas ilgumu	
Dormeo matracis DNA LUX	100	15		
Dormeo matracis Air+ Select Silver	60	15	Lietošanas periods	Līdzdalība attiecībā uz mazumtirdzniecības cenu (%)
Dormeo matracis Air+ Select Memory Silver	60	15		
Dormeo matracis Dream Inspiration	60	15	0-2 gadi	0%
Dormeo matracis Fresh Prima Silver	60	15	2-3 gadi	0%
Dormeo matracis iMemory Silver	60	15	3-5 gadi	30%
Dormeo matracis iMemory S Plus II/III/IV	60	15	5-7 gadi	40%
Dormeo matracis iMemory S+ Silver	60	15	7-9 gadi	60%
Dormeo matracis iMemory S+ Silver Propolis	60	15	9-12 gadi	70%
Dormeo matracis iMemory S+ Silver Deluxe	60	15	12-15 gadi	80%
Dormeo matracis Nature Serenity Octa	60	15		
MLILY matracis Supreme	45	15		
MLILY matracis Supreme II	45	15		
MLILY matracis Supreme Hybrid	45	15		
			Lietošanas periods	Līdzdalība %
Dormeo matracis Aloe Vera	30	10	0-2 gadi	0%
Dormeo matracis Aloe Vera+ Memory	30	10	2-3 gadi	0%
Dormeo matracis Aloe Vera Plus Memory	30	10	3-4 gadi	30%
MLILY matracis Diamond	45	10	4-6 gadi	40%
MLILY matracis Diamond Spring	45	10	6-8 gadi	60%
MLILY matracis Dreams	45	10	8-10 gadi	80%
MLILY matracis Plus	45	10		
MLILY matracis Royal	45	10		
			Lietošanas periods	Līdzdalība %
Dormeo matracis Essential	30	7	0-2 gadi	0%
Dormeo matracis Ergonomic	30	7	2-3 gadi	0%
Dormeo matracis Ergonomic Memory	30	7	3-4 gadi	40%
MLILY matracis Bamboo Eco Health Embrace	30	7	4-5 gadi	60%
MLILY matracis Bamboo Eco Health	30	7	5-7 gadi	80%

Garantija ar līdzdalību nozīmē, ka, pieprasot matrača maiņu defekta dēļ, pircējs maksā noteiktu procentuālo daļu no matrača standarta mazumtirdzniecības cenas, kas ir spēkā Garantijas pieteikuma iesniegšanas brīdī. Šī summa atspoguļo līdzmaksājumu, kas pircējam jāmaksā saistībā ar maiņu atbilstoši Garantijai, un tā jāmaksā matrača maiņas laikā vai pirms tās. Ja tāds pats matracis vairs nav pieejams pārdošanā, līdzmaksājuma aprēķināšanai tiek izmantota līdzvērtīga produkta, kas ir vislīdzīgākais sākotnējam produktam, standarta mazumtirdzniecības cena. Pēc pircēja pieprasījuma var tikt ņemta vērā arī matrača, kas ir augstākā cenu kategorijā, standarta tirdzniecības cena prasības iesniegšanas brīdī, ja klients nolemj iegādāties šādu matraci. Prece no tās pašas matraču līnijas tiek uzskatīta par līdzvērtīgu preci. Ja pircējs nolemj iegādāties matraci, kas ir zemākā cenu kategorijā, viņam nav tiesību saņemt atmaksu par jaunā matrača un maiņas matrača cenu starpību.

Garantijas periodā pircējs var pieprasīt veikt matrača nomaiņu pret tādu pašu vai līdzvērtīgu preci (gadījumā, ja tāds pats modelis vairs nav pieejams) matrača vai tā pamatnes defektu dēļ. Par līdzvērtīgu tiek uzskatīts produkts no tās pašas matraču līnijas vai tā uzlabota versija. Ja pircējs izvēlas matraci no zemākas cenu kategorijas, viņam nav tiesību saņemt matraču (jaunā un maiņas matrača) cenu starpības atmaksu. Pircējs Garantijas laikā nevar pieprasīt atmaksu.

Matrača nomaiņas termiņš Garantijas laikā ir 60 dienas no brīža, kad saņemts pircēja rakstisks paziņojums par to, ka prece ir bojāta vai ar defektu, kam pievienoti šādi pierādījumi: Garantijas dokuments, oriģinālais matrača rēķins un vismaz viens fotoattēls, kurā skaidri redzams matrača defekts vai bojājums. Uzņēmumam ir tiesības veikt matrača pārbaudi, kas tiek darīts pēc iespējas ātrāk matrača nomaiņas perioda laikā.

Pircēja tiesības veikt matrača maiņu ir spēkā divus gadus pēc datuma, kurā pircējs ir pieprasījis veikt preces nomaiņu pret jaunu. Pircējam ir tiesības uz tādu procentuālo daļu vai līdzdalības summu, kas bija spēkā esoša matrača maiņas tiesību izmantošanas brīdī.

Augstāk minētā Garantija ir spēkā Latvijā un ir spēkā no preces piegādes dienas pircējam. Matrača pārbaude, uz kuras pamata tiek novērtēts matrača stāvoklis, ir iespējama tikai Latvijas teritorijā.

Uzņēmuma nosaukums, juridiskā adrese un preces piegādes datums ir norādīts rēķinā, kas ir neatņemama Garantijas daļa.

Gadījumā, ja prece iegādāta veikalā, preces piegādes datums ir vienāds ar rēķina izrakstīšanas datumu. Distances pirkuma gadījumā par preces piegādes datumu tiek uzskatīta 20. diena no rēķina izrakstīšanas dienas. Gadījumā, ja prece tiek piegādāta vēlāk, uzrādot piegādes apstiprinājumu, tiek ņemts vērā vēlākas piegādes datums (distances pirkuma gadījumā pircējam, izmantojot savas tiesības saskaņā ar šo Garantiju, ir jāuzrāda arī īsziņa no piegādātāja vai cits dokuments, kurā norādīts preces piegādes datums). Ja pircējam prece tiek piegādāta ātrāk kā 20. dienā pēc rēķina izrakstīšanas, pircējam ir visas tiesības arī laikā no faktiskās piegādes brīža līdz 20. dienas beigām no rēķina izrakstīšanas datuma.

GARANTIJA AR LĪDZDALĪBU NAV SPĒKĀ ŠĀDOS GADĪJUMOS:

1. Ja matracis nav labā higiēniskā stāvoklī (piemēram, tas ir netīrs, un ir skaidri redzams, ka tas nav pienācīgi kopts) vai tam ir jebkādi bojājumi, kas radušies lietošanas un kopšanas norādījumiem neatbilstošas lietošanas rezultātā;
2. Ārējās ietekmes izraisītu defektu gadījumā (mehāniski bojājumi, ko radījis pircējs vai trešā puse nepareizas un neuzmanīgas lietošanas gadījumā);
3. Ja pircējs informē uzņēmumu par matrača acīmredzamiem ražošanas defektiem (šūšanas defekti, saplēsts audums, traipi, citas neatbilstības), kas neietekmē matrača funkcionalitāti pēc tam, kad ir pagājušas 30 dienas no preces piegādes pircējam;
4. Ja pircējs, īstenojot savas tiesības attiecībā uz Garantiju, neiesniedz nepieciešamo dokumentāciju;
5. Ja ir noņemts iešūtais marķējums ar informāciju par produktu vai tas ir bojāts tā, ka informācija par produktu vairs nav redzama;
6. Ja matracis nav pienācīgi aizsargāts, pārdevējs var atteikties apstiprināt maiņas pieprasījumu. Atgriešanas gadījumā matracim ir pienācīgi jābūt pasargātam pret bojājumiem un netīrumiem.

BRĪDINĀJUMI:

1. Normālas lietošanas gadījumā matrača iekšpusē esošie materiāli paliks nemainīgi. Matrača biezums un stingrība normālas lietošanas gadījumā var samazināties pat par 15 %, kas ir matrača pielāgošanās rezultāts un nav uzskatāms par defektu. Šāds samazinājums (līdz 15 %) tiek uzskatīts par normālu, tādēļ uz to neattiecas Garantijas noteikumi par defektiem.
2. Elastīgo sastāvdaļu dēļ ir iespējama 2 % +/- izmaiņas matrača izmēros (garumā un platumā). Šīs izmaiņas ir pieļaujamas un netiek uzskatītas par matrača defektu. Šādas izmaiņas var rasties arī pēc ilgstošas matrača lietošanas. Tāpat arī nelielas izmaiņas matrača stingrībā netiek uzskatītas par defektu, bet gan par normālas lietošanas rezultātu. Šādos gadījumos neattiecas Garantijas noteikumi par defektiem.
3. Produkts nav ugunsdrošs, pircējs nedrīkst lietot viegli uzliesmojošus materiālus uz matrača, kā arī pircēja pienākums ir nodrošināt, ka bērni uz matrača nespēlējas ar šķiltavām vai citiem viegli uzliesmojošiem priekšmetiem. Produkts jāuzglabā drošā attālumā no karstumu izstarojošiem avotiem (sildelementiem).
6. Uzņēmums nenodrošina Garantiju defektiem un izmaiņām, kas radušās, neievērojot norādījumus un brīdinājumus par atbilstošu matrača lietošanu. Pieprasījumi par matrača nomaiņu vai labojumiem defektu dēļ, kas radušies neatbilstošas lietošanas rezultātā, netiks pieņemti.

PRODUKTA LIETOŠANAS UN KOPŠANAS NOTEIKUMI:

1. Matrači tiek iesaiņoti vakuumā, izmantojot modernās tehnoloģijas, kas atvieglo transportēšanu un nodrošina maksimālu higiēnu. Atverot iepakojumu, NEIZMANTOJIET asus priekšmetus, lai nesabojātu audumu.
2. Iepakojums jāatver 90 dienu laikā pēc matrača saņemšanas. Pirms iepakojuma atvēršanas vēlreiz pārliecinieties, ka matrača izmēri atbilst jūsu gultas izmēriem.
3. Dormeo® matracis ieņem savu formu 15 minūšu laikā pēc iepakojuma noņemšanas (savukārt MLILY® matračiem var būt nepieciešamas 4 stundas), bet jebkurā gadījumā pirms lietošanas nepieciešams nogaidīt vismaz 6 stundas (MLILY® matracim – 24 stundas). Šajā laikā matracis, kurš vispirms jāizņem no iepakojuma, jānovieto horizontālā pozīcijā uz līdzenas virsmas. Izņemot matraci no iepakojuma, negrieziet un nelokiet to.
4. Novietojot Dormeo® matraci uz piemērotas pamatnes vai uzstādot divpusējo matraci, augšpusē jābūt tai pusei, kurā ir oglekļa šķiedras, sudraba šķiedras un/vai iešūtas *Memory* putas.
5. Produkts ir paredzēts lietošanai slēgtās telpās, kurās relatīvais gaisa mitrums ir starp 45 % un 65 %, un gaisa temperatūra ir starp 15 °C (20 °C MLILY® matracim) un 25 °C. Iesakām telpas regulāri vēdināt un atstāt matraci svaigā gaisā. Labākai vēdināšanai noņemiet no matrača gultasveļu. Šī metode novērsīs mitruma uzkrāšanos matracī un novērsīs pelējuma veidošanos.
6. Pirmajos 6 lietošanas mēnešos mainiet matrača pozīciju (apgrieziet to): no galvgaļa uz kājgali, ieteicams arī novietot matraci vertikāli, jo tas stabilizē matrača struktūru un pildījumu. Šī Garantija neattiecas uz matraci, ja tas tiek izmantots uz metāla sieta, platu redeļu pamatnēm vai plāksnēm, kas var sabojāt matrača virsmu un/vai tā formu. Šīs pamatnes nav piemērotas, jo tās var uzkrāt mitrumu, kas var izraisīt pelējuma veidošanos. Lietojiet matraci uz Dormeo® redeļu pamatnēm, kas ir tādā pašā izmērā kā matracis. Tas nodrošinās labu gaisa cirkulāciju un piemērotu atbalstu. Visiem matračiem, kas ir 140x200 cm vai lielāki, nepieciešams divu redeļu pamatņu komplekts (maksimālais vienas redeļu pamatnes izmērs ir 120x200 cm).
7. Produkts nav piemērots lietošanai mitrās telpās. Nepieļaujiet šķidrumu nokļūšanu uz matrača.
8. Izmantojot jebkuru Dormeo® un/vai MLILY® matraci, jāievēro produkta lietošanas un kopšanas noteikumi.
9. Optimālai matrača aizsardzībai ieteicams izmantot mazgājamus aizsargpārvalkus. Iesakām Dormeo® aizsargpārvalkus.

PAGARINĀTĀ GARANTIJA

Pagarinātā garantija var būt derīga 12 līdz 60 mēnešus atkarībā no klienta iegādātās garantijas veida.

Uzņēmums **SIA "DORMEO HOME"**, juridiskā adrese Mūkusalas iela 42D, Rīga, LV-1004, Reģ. nr. 40003617324, PVN reģ. nr. LV40003617324 (turpmāk tekstā – »**Uzņēmums**«) garantē, ka produkts, kuram klients iegādājies Pagarināto garantiju (turpmāk tekstā – »**Produkts**«), šīs garantijas derīguma termiņa laikā ir bez jebkāda veida funkcionalitātes un citiem defektiem, kas var ietekmēt Produkta funkcionalitāti, kā arī apņemas nodrošināt bezmaksas remontu un/vai bojāta Produkta nomaiņu pret jaunu (gadījumā, ja Produkts vairs netiek pārdots, Uzņēmums nodrošina maiņu pret citu, līdzvērtīgu produktu ar vismaz tādu pašu funkcionalitātes līmeni). Ja bojātais Produkts, kuram tiek nodrošināta Pagarinātā garantija, netiek salabots un/vai nomainīts atbilstošā veidā 60 dienu laikā no Produkta saņemšanas dienas, klients var brīvi atteikties no līguma. Precīzs pagarinātās garantijas termiņš ir norādīts rēķinā. Pagarinātā garantija attiecas tikai uz Produktu, kuram tā ir iegādāta, kā norādīts rēķinā – rindā tieši pirms norādes par pagarināto garantiju. Produkta pagarinātā garantija ir spēkā noteiktu laika periodu no Produkta iegādes brīža un kā noteikts turpmāk tekstā:

- Ja un ciktāl uz Produktu attiecas likumā noteiktās patērētāju tiesības saistībā ar neatbilstību, obligātās garantijas vai citas likumā noteiktas garantijas saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem, pagarinātā garantija stājas spēkā nākamajā dienā pēc šādu likumā noteikto garantiju termiņa beigām,
- Ja Produktam tiek izsniegta bezmaksas izvēles garantija, pagarinātā garantija stājas spēkā nākamajā dienā pēc bezmaksas izvēles garantijas beigām,
- Ja Produktam netiek piemērota obligātā garantija un/vai bezmaksas izvēles garantija, pagarinātā garantija stājas spēkā pirmajā dienā no Produkta nodošanas pircējam.

Ar pagarināto garantiju klients saņem papildu garantiju bezrūpīgai Produkta lietošanai, jebkādu Produkta defektu gadījumā klientam ir tiesības pieprasīt bezmaksas Produkta remontu un/vai nomaiņu pagarinātās garantijas termiņa laikā, kā arī eksperta padomu attiecībā uz klienta/-es tiesībām un Produkta lietošanu. Ja produkts nav pieejams, Uzņēmums patur tiesības atmaksāt klientam pirkuma cenu vai piedāvāt klientam līdzvērtīgu maiņas produktu.

PAGARINĀTĀ GARANTIJA **NEATTIECAS UZ**:

- Funkcionalitātes defektiem, kas radušies ārējas ietekmes rezultātā nevis Uzņēmuma vainas dēļ (tostarp, nepareiza Produkta lietošana, bojājumi, kas radušies klienta vai trešo personu nolaidības dēļ, neatļautas Produkta lietošanas dēļ, nepārvaramas varas apstākļu dēļ utt.),
- Produktiem šajās kategorijās: matrači un aksesuāri (piemēram, bateriju maiņa),
- Gadījumiem, kad klienta neapmierinātība ar Produktu ir subjektīva (Pagarinātā garantija neizslēdz klienta tiesības atteikties no distances līguma, nenorādot atteikuma iemeslu saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem),
- Uz defektiem, kas neietekmē Produkta funkcionalitāti,
- Produkta nolietojumu, kas saistīts ar ilgstošu Produkta lietošanu.

Pagarinātās garantijas tiesību īstenošana ir vienkārša un klientam izmaksu ziņā efektīva, jo pierādīšanas pienākums attiecībā uz defektu esamību, uz kuriem attiecas šī garantija, attiecas uz Uzņēmumu nevis klientu.

PASKAIDROJUMI:

- Ja Produkts darbojas ar baterijām, pirms Produkta nosūtīšanas Uzņēmumam, iesakām klientam nomainīt baterijas un pārbaudīt Produkta darbību, jo Produkta lietošanas laikā radušos traucējumu cēlonis var būt lietotas baterijas. Pirms Produkta nosūtīšanas Uzņēmumam, baterijas ir jāizņem.

Pagarinātā garantija neizslēdz klienta tiesības, kas izriet no jebkuras obligātās garantijas vai patērētāja tiesībām saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem, taču tā tiek uzskatīta par papildu pakalpojumu pēc Produkta iegādes, kas nodrošina klientam papildu tiesības un priekšrocības papildus likumā vai uz jebkura cita pamata noteiktajām klienta tiesībām.
No pagarinātās garantijas izrietošās tiesības var tikt izmantotas tikai tad, ja Produkts, kuram tika iegādāta pagarinātā garantija, tiek iesniegts Uzņēmumam pārbaudei (ja tas iespējams, ņemot vērā Produkta tehniskās īpašības) kopā ar jebkuru Produkta un pagarinātās garantijas pirkuma apliecinājumu, turklāt Produkta defekts ir precīzi jāapraksta iesniegumā Uzņēmumam (nododot to, piemēram, pārdevējam). Pretējā gadījumā no pagarinātās garantijas izrietošās tiesības nevar tikt īstenotas.

Klients var sazināties ar Uzņēmuma pārstāvjiem šādā veidā:

- visos Uzņēmuma mazumtirdzniecības veikalos,
- zvanot uz tālr. +371 67807675,
- rakstot e-pasta ziņu uz info@dormeo.lv,
- izmantojot tērzēšanas iespēju, kas pieejama Uzņēmuma oficiālajā interneta vietnē,

kur klients var īstenot no Pagarinātās garantijas izrietošās tiesības, kā arī saņemt papildu norādījumus.
No pagarinātās garantijas izrietošās tiesības var īstenot tikai Latvijas teritorijā. Papildu jautājumu gadījumā klients var sazināties ar Uzņēmumu:

- Katru darba dienu no pulksten 9.00 līdz 17.00, zvanot uz tālruni +371 67807675, vai
- rakstot uz info@dormeo.lv.