Garantiebestimmungen

Garantieerklärung für die Superba-Matratzen (Vollgarantie nur gültig für Neuware ab Bestelldatum 02.12.2025)

Bei normaler Beanspruchung gewähren wir eine Garantie von insgesamt 10 Jahren auf die Gebrauchsfähigkeit, welche Material- und Verarbeitungsfehler deckt. Die **Vollgarantie** beträgt **zwei Jahre** ab Lieferdatum (die Vollgarantie gilt nur für Neuprodukte, die ab 1. Juni 2026 bestellt wurden). Vom **dritten Jahr** an gilt eine degressive Garantie auf den Verkaufspreis gemäss nachfolgender Staffelung:

Garantiefall im	Kosten für Käufer
1. Jahr	0 %
2. Jahr	0 %
3. Jahr	20 %
4. Jahr	30 %
5. Jahr	40 %
6. Jahr	50 %
7. Jahr	60 %
8. Jahr	70 %
9. Jahr	80 %
10. Jahr	90 %

Bei Totalersatz des Produktes gilt der aktuelle Katalogpreis zum Zeitpunkt des Garantieanspruchs als Verkaufspreis. Mängel aus normaler Abnutzung und unsachgemässer Behandlung sind ausgenommen von der Garantie; insbesondere Transportschäden oder andere Beschädigungen wie z.B. Risse, Falten, abgerissene Handgriffe, defekte Reissverschlüsse, Verschmutzungen wie Stockflecken (Schimmel). Ebenso ist die Haftung für Folgeschäden ausgeschlossen. Bitte beachten Sie:

- Jedes neue Produkt hat zu Beginn seinen spezifischen Eigengeruch. Dieser «neue Geruch» ist absolut harmlos – er verliert sich nach kurzer Zeit.
- Durch Lagerung und Transport können sich die weichen Materialien der Matratzen in der Breite, Länge und Höhe etwas verändern. Es ist ein normales Verhalten und beeinträchtigt die Qualität und den Komfort des Produktes nicht. Ihre neue Matratze erreicht die Endgrösse rund einen Tag nach Entfernung der Schutzverpackung. **Masstoleranzen von +/- 2 cm in Länge und Breite fallen nicht unter die Garantieleistung.**
- Sollten Sie anfangs etwas ungewohnt liegen, so ist dies normal. Ihr Körper und Ihr Geist müssen sich zuerst auf den neuen Liege- und Schlafkomfort einstellen. Rechnen Sie mit einem Monat Angewöhnungszeit.
- Die Materialien der Matratze passen sich Ihrem Körper an. Daher ist eine leichte Muldenbildung (ca. 1–2 cm) normal. Die Matratze gewährleistet durch diese Anpassung Ihrem Körper die optimale Unterstützung und Regeneration während des Schlafes.
- In Kombination mit Bett- oder Nachtwäsche, die Kunstfasern enthalten, kann sogenanntes Pilling (Knötchenbildung) bei Matratzenbezügen auftreten. Pilling-Bildung ist von der Garantie ausgenommen.
- Sogenannte «Stockflecken» entstehen durch Wärme und Feuchtigkeitsstau und sind daher meistens Folgen von unsachgemässer Pflege oder bei Kastenbetten. Sie fallen demzufolge nicht unter die Garantieleistung.
- Bei einer Verwendung von einem motorisierten Einlegerahmen können Falten im Bezug entstehen, worauf keine Garantieansprüche geltend gemacht werden können.
- Ein ungeeigneter Einlegerahmen älterer Bauart mit mangelnder Stützkraft kann eine neue Matratze in verhältnismässig kurzer Zeit beschädigen. Bei Verwendung eines solchen oder gar keines Einlegerahmens können keine Garantieansprüche geltend gemacht werden.

Garantieerklärung für die Superba-Unterfederungen (Vollgarantie nur gültig für Neuware ab Bestelldatum 01.06.2026)

Alle Superba-Unterfederungen werden vor der Auslieferung hinsichtlich Material, Qualität, Ausführung und Funktionsfähigkeit sorgfältig geprüft.
Bei normaler Beanspruchung gewährt der Hersteller eine Garantie von insgesamt 10 Jahren auf die Gebrauchsfähigkeit, welche Material- und Verarbeitungsfehler deckt. Die **Vollgarantie** beträgt **zwei Jahre** ab Lieferdatum. Für Elektro-Motoren und elektrische Teile erlischt nach diesen 2 Jahren jeglicher Anspruch. Vom **dritten Jahr** an gilt eine degressive Garantie auf den Verkaufspreis gemäss nachfolgender Staffelung:

Garantiefall im	Kosten für Käufer
1. Jahr	0 %
2. Jahr	0 %
3. Jahr	20 %
4. Jahr	30 %
5. Jahr	40 %
6. Jahr	50 %
7. Jahr	60 %
8. Jahr	70 %
9. Jahr	80 %
10. Jahr	90 %

Bei Totalersatz des Produktes gilt der aktuelle Katalogpreis zum Zeitpunkt des Garantieanspruchs als Verkaufspreis. Mängel **aus normaler Abnutzung und unsachgemässer Behandlung** sind ausgenommen von der Garantie; insbesondere Transportschäden oder andere Beschädigungen wie z.B. Anwendung von Gewalt oder Überbelastung. Ebenso ist die Haftung für Folgeschäden ausgeschlossen.

Der Hersteller behebt Schäden innerhalb der Garantiezeit durch Reparatur, Austausch oder vergleichbaren Ersatz. Die Garantiezeit wird durch Garantieleistungen seitens Hersteller weder unterbrochen, noch beginnt diese von neuem. Nach Ablauf der Vollgarantie gehen Fahrt, Transport und Montage zu Lasten des Käufers. Für ein Ersatzprodukt während der Ausfallzeit ist er selbst besorgt. Der Garantieanspruch gilt ab Kaufdatum bzw. Lieferdatum ab Werk und nur gegen Vorweisung der Kaufquittung im Geschäft des Einkaufes. Kein Garantieanspruch ohne Rechnung. Bei Anspruch auf Garantieleistungen muss sich der Endkunde an den Superba-Fachhändler wenden.

Zufriedenheitsgarantie

Das Superba-Markenversprechen: 90 Tage-Zufriedenheitsgarantie.

Wir sind uns unserer Qualität sicher und geben deshalb unsere Zufriedenheitsgarantie:
Wenn Ihr Kunde auf einer Superba-Matratze innerhalb von 90 Tagen nicht besser schläft als auf seiner alten Matratze, tauschen wir sie kompromisslos um.

Details und Abwicklung:

- 100 % Umtauschrecht für Matratzen.
- Nach mindestens 30 Tagen, aber innerhalb von 90 Tagen muss sich der Endverbraucher bei Ihnen melden und seine Reklamation mitteilen.
- Sie informieren unseren Vertriebsinnendienst bis spätestens 10 Tage nach Erhalt der Reklamation.
- Der Innendienst stellt Ihnen die notwendigen Retourenpapiere aus.
- Parallel suchen Sie gemeinsam mit dem Kunden ein passendes Alternativprodukt aus unserem Sortiment, was besser zu den Bedürfnissen des Kunden passt.
- Ein Kerntausch erfolgt bei einer Matratze mit abnehmbarer Hülle kostenlos und ist pro Kommission nur einmal möglich. Bei einer festbezogenen Matratze wird ein Unkostenbeitrag von CHF 200.– verrechnet.
- Sollte der Umtausch auf ein teureres Modell erfolgen, wird die Differenz dafür in Rechnung gestellt, es fallen aber keine weiteren Handlingskosten an.
- Sollte der Umtausch auf ein günstigeres Modell erfolgen, gibt es keine Gutschrift der Differenz, hingegen werden auch keine zusätzlichen Handlingskosten in Rechnung gestellt.
- Die Abwicklung der Retoure bzw. die Auslieferung der Umtauschware erfolgt durch Sie.
- Eine Gutschrift in Höhe von 100 % des Rechnungsbetrages erfolgt nach Eingang der retournierten Ware an unserem Lager. Ausgenommen davon sind Matratzenkerne und Kissen, diese werden durch Sie entsorgt und müssen nicht retourniert werden.

Voraussetzungen:

- Der Kunde hat mindestens 30 Tage auf dem neuen Produkt geschlafen, d.h. der Körper hat sich an den neuen Schlafkomfort gewöhnen können.
- Beim Umtausch eines Einzelprodukts muss sichergestellt sein, dass:
  - bei einer Matratze eine funktionsfähige und korrekt installierte Unterfederung verwendet wird.