

Претензия № 1669646-2024-Розница

от 19.05.2024

Исх № ЦОК 1669646-2024-Розница от

20.05.2024

Уважаемая Кравченко Виктория!

ООО «Торговый Дом «Аскона», рассмотрело Вашу претензию от 19/05/2024г. о «провал» и сообщает следующее:

Между ООО «Торговый Дом «Аскона» именуемый «Продавец» и Кравченко Виктория именуемый «Покупатель» был заключен **договор розничной купли-продажи ДО № ТДЗК-000310139 от 09/03/2024** и настоящим сообщает: Гарантийный срок производителя на все матрасы (далее - товар) составляет 18 месяцев с момента передачи товара Покупателю или Представителю. Данная гарантия применима в случаях обнаружения дефектов материалов или производственного брака матрасов. Гарантийный срок, установленный производителем, не действует на товары при условии их использования в нарушение требований, изложенных в п. 7 настоящих гарантийных обязательств:

1. Расширенная гарантия, а также гарантия производителя распространяется при условии эксплуатации матраса по назначению (матрас для лежания), с соблюдением следующих требований к спальному месту:

- Для матрасов высотой до 27 см. включительно допустима эксплуатация на основании с ровной (плоской) горизонтальной поверхностью или ортопедическом основании с расстоянием между ламелями не более 8 см.

- Для матрасов высотой от 28 см. эксплуатация допустима только на основании с ровной (плоской) горизонтальной поверхностью (например, Plato) либо фирменных оснований Askona/Grether&Wells.

При использовании оснований отличных от указанных выше марок/стороннего производителя/производителя не рекомендованного Продавцом, Покупателю необходимо соблюдать следующие условия:

- Спальное место должно обеспечивать ровную поверхность для матраса, исключающую возможность прогиба основания в процессе эксплуатации (вес матраса + вес спящего) и под собственным весом матраса;

- При ширине спального места 180 см. и выше, спальное место должно комплектоваться минимум 2 (двумя) подходящими для совместного одновременного использования основаниями;

- При размере основания свыше 100 см. в ширину и 200 см. в длину, оно должно иметь, как минимум одну центральную, 5-ую опору.

Провалы в матрасе и неправильная эксплуатация могут вызвать болевые ощущения в спине/шее, поэтому так важно использовать правильное основание, подходящее именно к Вашему матрасу.

Матрасы, предназначенные для использования на трансформируемых основаниях, допустимо использовать как на плоских основаниях, так и на основаниях Ergotion.

В случае эксплуатации матраса в нарушение, указанных в настоящем пункте, требований - расширенная гарантия на матрас Продавцом не предоставляется.

По анализу предоставленной информации - эксплуатация на ламелях-в удовлетворении Вашего обращения вынуждены отказать.

С уважением и надеждой на взаимопонимание,

Менеджер центра обслуживания клиентов

Катина-Яшина Юлия Валерьевна

