



ТРАДИЦИИ
ПРАВИЛЬНОГО
СНА

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № _____

**СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ! ПОЗДРАВЛЯЕМ ВАС С ПРИОБРЕТЕНИЕМ МАТРАСА!
МЫ ОЧЕНЬ РАДЫ, ЧТО ВЫ ОСТАНОВИЛИ СВОЙ ВЫБОР НА МАТРАСЕ FAMILY!
МАТРАСЫ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ТОЛЬКО ДЛЯ ОТДЫХА В ПОЛОЖЕНИИ ЛЕЖА.
МАТРАСЫ НЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ЧАСТОГО СИДЕНИЯ.**

Магазин _____

Адрес _____ Телефон _____

Модель _____ Размер _____

Дата покупки матраса _____ Подпись продавца _____

(обязательна)

Дата покупки защитного чехла _____ Подпись продавца _____

(обязательна)

Защитный чехол на матрас не был приобретен



С условиями ознакомлен(а): _____

(подпись покупателя)

ГАРАНТИЯ ИЗГОТОВИТЕЛЯ

1. Гарантия изготовителя на матрасы составляет 18 месяцев и действует с даты приобретения матраса.
2. Гарантия распространяется на матрасы, в которых обнаружен производственный брак.
3. Гарантия действительна при сохранении вшитой в торец матраса бирки, и если матрас не имеет механических повреждений, загрязнений, следов самостоятельного ремонта. Гарантийное обслуживание потребителей производится только по письменному заявлению при условии соблюдения всех рекомендаций, приведенных в прилагаемой к матрасу инструкции по уходу и эксплуатации матраса.
4. Внешний вид, габаритные размеры матраса и комплектность товара, а также комплектность должны быть проверены получателем в момент получения товара. В момент доставки потребитель ставит свою подпись в накладной, что подтверждает передачу товара надлежащего качества. После получения товара претензии к внешним дефектам товара и его количеству не принимаются.
5. На период гарантийного ремонта и экспертизы матраса аналогичный товар продавцом (изготовителем) не предоставляется (постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).
6. Матрасы надлежащего качества подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, фасона, расцветки или комплектации, в случае если соблюдены следующие условия:
 - товар не был в употреблении,
 - сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки,
 - имеется товарный или кассовый чек,
 - изделие имеет стандартные размеры.
7. В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель не вправе отказаться от товаров надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (в т.ч.

эксплуатации должна быть защищена от нагрева. Температура нагрева не должна превышать +40°C.

8. Матрас предназначен для эксплуатации на ровной поверхности, без выпуклостей, выемок и других деформаций в проветриваемой периодически комнате. Матрас запрещается эксплуатировать на полу в связи с отсутствием вентиляции.
9. Герметичная упаковка защищает матрас от воздействия внешних факторов, но сохраняет производственный запах нового изделия (как и любая новая вещь). После снятия упаковки изделие необходимо проветрить. Матрас рекомендуется пропылесосить. При соблюдении всех рекомендаций интенсивность запаха снизится, через 14 дней он станет минимальным.
10. На долговечность матраса влияет та поверхность, на которой он будет эксплуатироваться. Матрас не должен висеть с основания. Запрещается сжимать матрас и помещать его в посадочное место кровати меньше по размеру. Для гибких оснований с гнuto-клееными ламелями необходимо соблюдать допустимую нагрузку на одно спальное место, нагрузка на матрас должна производиться в местах выпячивания ламелей вверх. Используйте матрас на сплошной ровной горизонтальной поверхности или качественном ортопедическом основании с упругими ламелями. Учитывайте, что основание в виде упругих ламелей немного меняет жесткость матраса. С ними он становится более мягким за счет усиления пружинящего эффекта. Расстояние между ламелями в основной части основания должно быть не более 8 см. Для матраса шириной более 140 см рекомендуется использовать основание, которое укомплектовано дополнительной пятой ножкой. Запрещается эксплуатировать матрас на кровати с панцирной сеткой, диванах, или иных поверхностях, создающих эффект гамака. В этом случае матрас приобретает форму кро-

ватного основания, на котором он эксплуатируется. В случае наличия на основании вогнутостей и углублений матрас также примет форму данного основания. Принятие матрасом формы основания, на котором он эксплуатируется, не является производственным дефектом.

11. Сворачивать и сгибать (но не более, чем на 12 часов во избежание перегибов на изделии) можно только беспружинные матрасы на основе латекса или пенополиуретана. Пружинный матрас нельзя сворачивать, сгибать. Это повлечет за собой повреждение настилочных слоев матраса и блоков пружин.
12. Необходимо равномерно распределять нагрузку на матрас. Переворачивайте матрас - меняя нижнюю и верхнюю сторону - один раз в полгода, и один раз в 1-3 месяца - меняя положение голова - ноги. Это необходимо для того, чтобы мягкие слои восстановили свои первоначальные потребительские свойства, поскольку в процессе эксплуатации происходит их уплотнение и, как следствие, небольшая усадка. Это обусловлено свойствами материалов, используемых в качестве комфортных настилочных слоев, и является объективным фактором, не зависящим от производителя. Данное правило не распространяется на односпальные матрасы, который следует переворачивать, меняя положение голова-ноги, один раз в 1-3 месяца. В случае приобретения матрасом усадки, в первую очередь необходимо обратить внимание на отсутствие деформаций, углублений на основании. Во-вторых, перевернуть матрас на другую сторону и продолжить его правильную эксплуатацию, в соответствии с рекомендациями, изложенными выше, не менее 60 дней.
13. Матрас не содержит в составе веществ, опасных для человека и окружающей среды, по истечении срока службы может быть утилизирован как товарно-бытовой отход.

МЫ НАСТОЯТЕЛЬНО НЕ РЕКОМЕНДУЕМ ВАМ:

1. Пренебрегать информацией по рекомендуемой нагрузке на одно спальное место. Срок службы матраса существенно снизится, если вес превышает указанные ограничения.
2. Прыгать и ходить по матрасу, в том числе и детям и подвергать его резким механическим воздействиям.
3. Во избежание деформации не сидеть на одном и том же краю матраса.
4. Запрещается сгибать, сворачивать или складывать матрас (особенно следует оберегать от деформации

углы и края матраса). Хранить матрас необходимо только в горизонтальном положении и ни в коем случае не должен укладываться на торец.

5. Запрещается тянуть, перемещать и переворачивать матрас, держась за окантовку или декоративные ручки.
6. Подвергать поверхность матраса воздействию любых химически агрессивных веществ.
7. Ставить на поверхность матраса горячие предметы, и предметы, имеющие острые и режущие опоры.

Гарантийный срок 18 мес. Срок службы 60 мес.



ТР ТС 025/2012
ТУ 31.03.12-002-69494895-2024



В целях улучшения качества обращайтесь:
8-800-600-05-69 | family-mattress.ru

не стандартные (по желанию потребителя) размеры). Подтверждением того, что матрас имеет индивидуально-определенные свойства, в том числе, но не ограничиваясь, является отличие размеров матраса от закрепленных в ГОСТе 13025.2-85.

8. Во всех случаях изготовитель оставляет за собой право перед выполнением ремонта или замены изделия осуществлять проверку качества матраса или экспертизу.
9. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.
10. Гарантия изготовителя не распространяется на:
 - недостатки, возникшие вследствие антисанитарного состояния матраса;
 - субъективные пожелания покупателя к ощущению комфорта (мягкость/жесткость) и неправильный выбор покупателем моделей, форм, расцветок и размеров товаров;
 - повреждения и деформации, возникшие в результате сгибания матраса при его транспортировке или эксплуатации матраса;
 - отрыв ручек матраса и повреждения бurlета, возникшие в результате перемещения матраса;
 - любые внешние повреждения тканевого покрытия матраса в процессе эксплуатации, в том числе: царапины, порезы, зацепки, пятна и загрязнения, разрыв нитей чехла матраса;
 - любые внешние механические повреждения матраса, нанесенные в процессе эксплуатации матраса;
 - повреждения декоративных и комплектующих элементов матраса, таких как ручки, аэраторы, окантовочная лента, бегунок, молния;
 - изменение цвета наполнителей, тканей, кантов, и других внешних элементов изделия;
 - отклонения от размеров матраса вследствие использования в производстве мягких наполнителей (допустимые отклонения не должны превышать ± 10 мм);
 - углубления от тела (до 3 см), образовавшиеся в процессе использования;
 - деформацию металлических рамок пружинного блока, в результате нарушения правил эксплуатации, хранения и транспортировки;
 - деформацию конструкции матраса, вызванную сидением/лежанием на одном и том же краю или углу матраса;
 - структурные деформации и дефекты, появившиеся вследствие эксплуатации матраса на неправильно

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ ИЗГОТОВИТЕЛЯ

Изготовитель на основании абз. 2 ч. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», предоставляет **расширенную гарантию по окончании основной гарантии в отношении производственных дефектов пружинных и пенных блоков (основы матраса) матрасов при эксплуатации их в защитном чехле:**

- подобранном или некачественном кроватном основании. Принятие матрасом формы основания, на котором оно эксплуатируется, не является производственным дефектом;
- потертости и катышки на чехле матраса, образовавшиеся в ходе эксплуатации;
 - на деформацию обивочного материала, который в процессе эксплуатации имеет свойство растягиваться, а настилочный слой и мягкий элемент имеет тенденцию уплотняться, провоцируя складки и волнообразные линии, что не является производственным дефектом;
 - дефекты тканевого чехла матраса, образовавшиеся не по вине изготовителя, в т.ч. связанные с воздействием жидкостей, химикатов и растворителей;
 - наличие в продукции, изготовленной с использованием натуральных материалов (кокосовая койра, би-кокос, латекс, хлопок и т.п.) запаха, присущего натуральному материалу. Изготовитель уведомляет, что материалы, из которых изготовлен матрас, по своим свойствам являются
 - «аккумуляторами запахов», исходя из этого, при надлежащей эксплуатации имеют свойство впитывать в себя посторонние запахи;
 - характерные шумы (хруст, шорох, шелест, шуршание) матраса в процессе эксплуатации. Данные вполне естественные и не являются дефектом (они возникают в процессе применения натуральных компонентов, входящих в матрас) и снижаются через 30 дней эксплуатации матраса до незначительного уровня;
 - дефекты, возникшие в результате несоблюдения инструкции по уходу и эксплуатации изделия;
 - повреждение матраса в результате использования его не по назначению;
 - вмешательство в комплектацию матраса или ремонт третьими лицами;
 - ухудшение состояния матраса вследствие нормального износа;
 - изменение цвета ППУ с белого на желтый, так как это естественное свойство материала, которое возникает под воздействием ультрафиолетовых лучей и не влияет на эксплуатационные характеристики матраса;
 - любые дефекты при нарушении сроков хранения матраса в скрутке (более 3 месяцев);
 - Претензии по габаритным размерам матраса, приобретенного в скрутке если после распаковки матраса прошло менее 72 часов (в т.ч. первоначальное отклонение габаритных размеров матраса в результате технологических свойств пенополиуретана в процессе сжатия).
- В случаях, не предусмотренных настоящей гарантией, применяются нормы законодательства РФ.

- **Standart** - дополнительно 18 месяцев (общий срок гарантии 36 месяцев),
- **Kids** - дополнительно 18 месяцев (общий срок гарантии 36 месяцев),
- **Premium** - дополнительно 42 месяца (общий срок гарантии 60 месяцев),

- **Comfort** - дополнительно 42 месяца (общий срок гарантии 60 месяцев),
- **Family Grand** - дополнительно 42 месяца (общий срок гарантии 60 месяцев).

ООО «Компания Фэмили» гарантирует исправную работу пружинных и пенных блоков в течение указанных сроков и выполняет расширенные гарантийные обязательства.

Расширенная гарантия подразумевает гарантийное обслуживание в отношении производственных дефектов вышеуказанных блоков путем бесплатного ремонта. Расширенная гарантия не распространяется на дефекты, относящиеся к естественному износу материалов, и на дефекты, не влияющие на эксплуатационные характеристики матраса. При необходимости замены верхнего тканевого слоя матраса дизайн (цветовая гамма) ткани не сохраняется (заменяется на ткань другой расцветки).

Для устранения недостатка в товаре потребитель за свой счет и собственными силами доставляет товар изготовителю.

Расширенная гарантия не включает в себя возможность отказаться от исполнения договора купли-продажи или отказаться от товара или заменить товар или вернуть денежные средства.

Изготовитель гарантирует предоставление расширенных гарантийных обязательств при условии

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА:

1. Деформацию, вызванную эксплуатацией матраса на некачественном кроватном основании, чрезмерными механическими нагрузками, а также на принятии матрасом формы основания, на котором оно эксплуатируется.
2. Деформацию, вызванную сгибанием матраса в процессе эксплуатации матраса.
3. Любые повреждения тканевого покрытия матраса.
4. Естественный износ материалов в результате эксплуатации матраса.
5. Недостатки, возникшие в матрасах, используемых в коммерческих целях без разрешения на коммерческое использование.
6. Случаи, на которые не распространяется стандартная гарантия изготовителя.
7. Расширенная гарантия не распространяется на матрас, замененный по гарантии.

ИНСТРУКЦИЯ ПО УХОДУ И ЭКСПЛУАТАЦИИ МАТРАСА

1. Используйте матрас только по назначению. Матрас предназначен только для лежания в жилых помещениях. Матрас не предназначен для сидения, в том числе на краю матраса.
2. Эксплуатируйте и храните матрас только в горизонтальном положении. Нежелательно ставить матрас на торцы. Существуют определенные правила переноски матраса. Нельзя переносить матрас за ручки, расположенные на бurlете матраса. Переносить матрас нужно под нижние пласти матраса.
3. Основной уход за матрасом заключается в проветривании и удалении пыли с поверхности с помощью пылесоса. Нельзя выбивать матрас, т.к. резкое механическое воздействие может нарушить целостность матраса, приведет к деформации и отслоению внутренних слоев. Не рекомендуется выводить пятна с помощью растворителей или химических веществ, они могут негативно повлиять на наполнители матраса.
4. Матрас хранится в закрытом отапливаемом помещении. Оптимальная температура хранения матрасов

полного соблюдения потребителем всех требований, изложенных ниже:

1. Потребителем соблюдены требования, указанные в Инструкции по уходу и эксплуатации матраса.
2. Матрас в чистом виде, без видимых пятен и загрязнений, не имеет механических повреждений, следов самостоятельного ремонта или изменения конструкции матраса.
3. Эксплуатация матраса в защитном чехле производства ООО «КОМПАНИЯ ФЭМИЛИ», приобретенном одновременно с матрасом.
4. Эксплуатация матраса на качественном ортопедическом основании с упругими гнотоклееными ламелями, с расстояниями между ламелями не более 8 см или жесткой сплошной поверхностью, не позволяющей матрасу прогибаться под нагрузкой.
5. Наличие товарного чека на матрас и защитный чехол (с указанием даты покупки и пункта продажи), гарантийного талона и этикетки, вшитой в торец матраса, с обозначением матраса.
6. Товар не выставлялся в качестве выставочного образца в торговом зале.
7. Эксплуатация матраса на кровати подходящего размера. Использование матраса на кровати меньшего размера, путем его сжимания для помещения в каркас прекращает обязательства изготовителя по расширенной гарантии.

должна составлять от +10°C до +25°C и влажности не более 80%. При хранении должны быть исключены резкие перепады температуры, ведущие к образованию конденсата. Условия хранения должны исключать воздействие на продукцию влаги, яркого солнечного цвета и агрессивных сред. Хранение матраса производится строго в горизонтальном положении.

5. Для предохранения обшивки матраса от загрязнений рекомендуется использовать защитные чехлы, которые обеспечат защиту матраса от загрязнений и протеканий.
6. Не допускается попадание воды и прочих жидкостей на матрас, так как это может привести к усадке наполнителей, деформации ткани или образованию ржавчины на пружинном блоке, которая впоследствии окажется на поверхности матраса.
7. Не следует размещать матрас вблизи обогревателей, гладить утюгом или сушить феном. Матрас сушится на воздухе, без применения дополнительных усилий. При установке матраса в непосредственной близости от отопительных приборов, их поверхность на время