

SERVICE UND GARANTIE

Über unsere Internetseite <https://service.leolux.com> können Sie Ihre Reklamation 24 Stunden am Tag an uns senden. Nennen Sie dabei möglichst viele Details, wie die Auftragsnummer, fügen Sie Fotos bei und beschreiben Sie Ihre Service-Frage möglichst eingehend.

Diese Regelung gilt in den DACH Ländern.

Leolux gewährt 7 Jahre Garantie auf Polstermöbel, die Konstruktion, Verarbeitung und Bezüge. Für Massivholz Tische gilt eine Garantie von 5 Jahren, für Möbel ohne Polsterung gilt eine Garantie von 2 Jahren. Für Bezugstoffe hält sich Leolux an die Garantieregelung des Lieferanten, mit einer Mindestfrist von 2 Jahren. Die Garantie gilt nicht für die Lackschicht, Glas, Marmor und Furnier, sowie alle anderen Oberflächen.

Allgemeine Bestimmungen

1. Die Garantie wird ab dem Tag der Auslieferung an den Leolux-Händler gerechnet.
2. Die Leolux-Garantie beinhaltet die Reparatur von Herstellerfehlern auf Wunsch des Eigentümers. Für Materialfehler gelten gesonderte Regelungen, welche nachstehend aufgeführt sind.
3. Ansprüche auf die Leolux-Garantie müssen innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht werden.
4. Die Garantie bezieht sich auf das Möbel. Wenn das Möbel den Eigentümer wechselt, bleibt die Garantieanwendung unberührt.
5. Soweit gesetzlich erlaubt, verlängert, erneuert oder verändert sich die Garantiezeit nicht infolge von Weiterverkauf, Reparatur oder Ersatz des Möbels durch einen anerkannten Leolux-Partner. Für während der Garantiezeit reparierte oder ersetzte (Teile von) Produkte(n) läuft die ursprüngliche Garantiezeit weiter bzw. werden ab dem Reparatur- oder Ersatzdatum sechzig Tage Garantie gewährt, wobei der jeweils längere Zeitraum gilt.
6. Bei kleinen Reparaturen vor Ort werden nach einem Gebrauchszeitraum von mehr als drei Jahren die Anfahrtskosten berechnet.
7. Bei Beurteilungen von Garantieansprüchen werden nach einem Gebrauchszeitraum von mehr als fünf Jahren die Anfahrtskosten berechnet.
8. Für notwendige Reparaturen in der Fabrik wird nach 3 Jahren ein Kostenbeitrag für den Transport in Rechnung gestellt.
9. Für Produkte, die über die Leolux Global B.V. verkauft werden, gelten abweichende Gewährleistungsbestimmungen. Diese können je nach Land unterschiedlich sein und bei der Leolux Global B.V. erfragt werden. Sie verkauft die Leolux-Produkte in Länder, die nicht unter die Leolux Meubelfabrik B.V., Leolux Möbelfabrik GmbH oder Leolux Belgium fallen.

Ausnahmen

1. Die Leolux Garantie gilt nur für Leder und Bezugsstoffe, die zur Leolux-Kollektion gehören. Nicht für das sogenannte „eingesandte“ Material.
2. Sofern Leolux Stoffe oder Leder ausschließlich als Meterware liefert, übernimmt Leolux lediglich eine Garantie für das Material. Kosten für die Verarbeitung durch Dritte werden von Leolux nicht vergütet.
3. Normale Abnutzung und Beschädigungen fallen nicht unter die Garantiebestimmungen.
4. Schäden infolge unsachgemäßer Anwendung oder falscher Pflege sind von der Garantie ausgeschlossen.
5. Ausbesserungen an Bezugsmaterial und Möbeln ohne schriftliche Genehmigung der Firma Leolux heben die Garantiebestimmungen auf.
6. Indirekte Schäden als Folge einer Reklamation, wie z.B. Verdienstausfall u.ä. fallen nicht unter die Garantiebestimmungen.
7. Um Kundendienst-Aufträge ausführen zu können, muss sich das Produkt innerhalb des Gebietes befinden, in dem die Leolux-Verkaufsorganisation operiert, über die das Produkt verkauft wurde. Ist dies nicht der Fall, so führt Leolux keine Inspektionen und Reparaturaktivitäten durch.
8. Eine Faltenbildung beim Bezugsmaterial ist aufgrund des Designs und des gewünschten Komforts nicht zu vermeiden. Dies ist kein Grund zur Beanstandung.
9. Die natürlichen Kennzeichen von Leder, wie beispielsweise Insektenstiche, Narben und Farbabweichungen stellen keinen Reklamationsgrund dar (siehe Informationen über Leder).
10. Die natürlichen Merkmale von Holz sind kein Grund für Reklamationen. Man denke hierbei nur an das Verbleichen von Kirschholz, die streifigen Farbschattierungen von Esche, die unregelmäßigen Maserungen der Tischplatten einer Modellreihe.
11. Risse in Massivholz, die aufgrund einer zu niedrigen (< 50 %) oder zu hohen (> 70 %) Luftfeuchtigkeit entstanden sind, können nicht reklamiert werden.
12. Bei Stoff-Bezugsmaterialien werden kleine Designs und Streifen nicht auf Muster verarbeitet.
13. Die Garantie für die Bezugsstoffe erlischt, wenn diese mit einem schmutzabweisenden Mittel behandelt wurden.
14. Veränderungen des Strichs bei samteneen oder samtartigen Bezugsstoffen, die durch den Gebrauch entstanden sind, sind von der Garantie ausgeschlossen. Die hierdurch hervorgerufenen farblichen Veränderungen gehören zu den charakteristischen Eigenschaften dieser Stoffarten.
15. Leichte Farbunterschiede zwischen den verschiedenen Teilen innerhalb einer Sitzgruppe sind nicht zu vermeiden und fallen nicht unter die Leolux-Garantiebestimmungen.
16. Akkus fallen nicht unter die Leolux-Garantiebestimmungen.

Leder und Bezugsstoffe

Wenn Leolux infolge eines berechtigten Anspruchs auf die Garantiebestimmungen das Bezugsmaterial der Möbel ersetzen soll, rechnen wir mit einer normalen Abschreibung für langlebige Gebrauchsgüter. Der Kostenbeitrag für den Ersatz beträgt dann:

Gebrauchsjahre	Kostenbeitrag in Prozent
0-2	0 %*
2-3	15 %*
3-4	25 %*
4-5	35 %*
5-6	45 % *
6-7	55 %*

** Der als Abschreibung zu zahlende Betrag wird in Form eines Prozentsatzes, bezogen auf den heutigen empfohlenen Ladenpreis des Möbels, berechnet, zu dem das Bezugsmaterial verarbeitet wurde. Falls der aktuelle Preis nicht bekannt ist, wird vom empfohlenen Ladenpreis zum Zeitpunkt des Erwerbs zzgl. der Inflationsrate für die seitdem vergangenen Jahre ausgegangen.*

Füllmaterialien

Wenn Leolux infolge eines berechtigten Anspruchs auf die Garantiebestimmungen die Füllmaterialien eines Leolux-Produktes ersetzen soll, rechnen wir mit einer normalen Abschreibung für langlebige Gebrauchsgüter. Der Kostenbeitrag für den Ersatz beträgt dann:

Gebrauchsjahre	Kostenbeitrag in Prozent
0-2	0 %*
2-3	15 %*
3-4	25 %*
4-5	35 %*
5-6	45 %*
6-7	55 %*

** Der als Abschreibung zu zahlende Betrag wird in Form eines Prozentsatzes, bezogen auf die heutigen Kosten, für den Austausch berechnet.*

Lackprodukte / Furnierprodukte

Wenn Leolux aufgrund eines berechtigten Garantieanspruchs die Lackverarbeitung des Leolux-Lackproduktes ersetzen soll, rechnen wir mit einer normalen Abschreibung für langlebige Gebrauchsgüter gemäß der nachstehenden Tabelle:

Gebrauchsjahre	Kostenbeitrag in Prozent	
	Lackprodukte	Furnierprodukte
0-2	0 %*	0 %*
2-3	15 %*	15 %*
3-4	25 %*	25 %*
4-5	30 %*	35 %*
5-6	35 %*	45 %*
6-7	40 %*	55 %*

** Der als Abschreibung zu zahlende Betrag wird in Form eines Prozentsatzes, bezogen auf den heutigen empfohlenen Ladenpreis des Lack- oder Furnierproduktes, berechnet. Falls der aktuelle Preis nicht bekannt ist, wird vom empfohlenen Ladenpreis zum Zeitpunkt des Erwerbs zzgl. der Inflationsrate für die seitdem vergangenen Jahre ausgegangen.*

Massive Holztische

Leolux gibt 5 Jahre Garantie auf massive Holztische. Wenn Leolux dieses Produkt als Folge einer gerechtfertigten Inanspruchnahme der Gewährleistung reparieren oder ersetzen muss, so wird dabei eine Abschreibung, entsprechend der untenstehenden Tabelle, zugrunde gelegt.

Gebrauchsjahre	Kostenbeitrag in Prozent
0-2	0 %*
2-3	20 %*
3-4	40 %*
4-5	60 %*

** Der als Abschreibung zu zahlende Betrag wird in Form eines Prozentsatzes, bezogen auf den heutigen empfohlenen Ladenpreis des massiven Holztisches, berechnet. Falls der aktuelle Preis nicht bekannt ist, wird vom empfohlenen Ladenpreis zum Zeitpunkt des Erwerbs zzgl. der Inflationsrate für die seitdem vergangenen Jahre ausgegangen.*

Motoren und Mechanik

Wenn Leolux infolge eines berechtigten Anspruchs auf die Garantiebestimmungen einen Motor oder einen Mechanismus austauschen soll, rechnen wir mit einer Abschreibung von 10 % des Wertes des Zubehörteils pro Jahr, ausgehend vom zweitem Benutzungsjahr. Akkus sind von unserer Gewährleistung ausgeschlossen.

Leolux Teppiche

Die Firma Leolux gibt auf die Qualität ihrer Teppiche eine Garantie von 3 Jahren. Diese Garantie gilt für einen frühzeitigen Verschleiß als Folge von Florausfall, beispielsweise durch eine unzureichende Verankerung der Garne. Beschädigungen als Folge außergewöhnlicher mechanischer Kräfte oder Kratzbewegungen von Haustieren fallen nicht unter diese Garantie. Bei Meldung eines Schadens muss die Rechnung über den Kauf vorgelegt werden.

Shading:

Manchmal entstehen eigenartige, unregelmäßige Flecken auf einem Teppich. Dies kann mit einer Erscheinung zu tun haben, die in der Fachliteratur als "Shading" beschrieben wird. Bei einem neuen Teppich mit geschnittenem Flor steht der Flor fast senkrecht nach oben und absorbiert viel Licht. Dabei zeigt sich ein schöner, voller Farbton. Wenn der Teppich einige Zeit begangen worden ist, neigt der Flor sich an den viel begangenen Stellen ein wenig in eine Richtung. Dadurch fällt das Licht auf eine Seite des Florgarns, das viel mehr Licht reflektiert. Dadurch erscheint der Teppich an diesen Stellen heller. Shading ist ein optischer Effekt, der mit Farbverlust nichts zu tun hat. Wie er entsteht, konnte (trotz vieler wissenschaftlicher Untersuchungen) noch nicht festgestellt werden. Es ist jedoch erwiesen, dass dieser Effekt an eine bestimmte Stelle gebunden ist und sich hin und wieder bei geschnittenem Flor zeigt. Beim Auswechseln eines Teppichs mit Shading ist es sehr wahrscheinlich, dass sich nach einiger Zeit an derselben Stelle ein Fleck in der gleichen Form zeigt. Shading wird nicht als Fabrikationsfehler angesehen. Die Möglichkeit des Shadings ist klein und ruft nicht selten interessante Effekte in einem Teppich hervor. Es wird mit Nachdruck darauf hingewiesen, dass Shading und ähnliche optische Effekte, die als Folge des Flortritts entstehen, niemals ein Grund für Beanstandungen sein können und hierfür kein Schadenersatz geleistet werden kann.

Hinweis:

Geringe Farbabweichungen von der Standardfarbe können innerhalb angemessener Grenzen vorkommen und sind daher zu akzeptieren.

Leolux-Leuchten

Leolux gewährt zwei Jahre Garantie auf seine Beleuchtung, wenn bei häuslichem Gebrauch ein Defekt auftritt. Die Garantie erstreckt sich nicht auf Verschleißteile (Leuchtmittel), die aufgrund ihrer Beschaffenheit als Verbrauchsmaterial angesehen werden können.