



www.COCO-MAT.com  
#sleeponnature  
@cocomatnl

Alle COCO-MAT producten worden met veel zorg en met de hand gemaakt in onze eigen fabriek in Xanthi; in het noorden van Griekenland.

Omdat wij werken met onze handen en vanuit ons hart; raakt het ons natuurlijk als een product niet naar wens is. Mocht een product onverhoopt niet naar wens zijn; dan geven wij de mogelijkheid om een artikel binnen 30 dagen te ruilen. Het is mogelijk om een ander product te kiezen. Tevens is het mogelijk, indien het product niet voorradig is, te kiezen voor een COCO-MAT gift voucher.

Het is ook mogelijk dat het reeds betaalde bedrag terug gestort wordt.

#### **Retour beleid artikelen die in onze winkels gekocht zijn**

Alle producten dienen in de originele staat en in de originele verpakking, inclusief alle kaartjes, te worden geretourneerd.

Het is niet mogelijk hoofdkussens en dekbedden te ruilen of te retourneren uit hygiënisch oogpunt.

De items mogen niet beschadigd, vervuild, gewassen, gebruikt, aangepast of gedragen zijn.

COCO-MAT behoudt zich het recht voor de staat van het geretourneerde item te beoordelen en een beslissing te nemen over een mogelijke terugbetaling.

#### **Retour beleid artikelen die in onze e-store gekocht zijn**

Alle producten dienen in de originele staat en in de originele verpakking, inclusief alle kaartjes, te worden geretourneerd.

De items mogen niet beschadigd, vervuild, gewassen, gebruikt, aangepast of gedragen zijn.

U kunt het artikel binnen 30 dagen terug sturen naar;

COCO-MAT

Overtoom 89A

1054 HC Amsterdam

Vergeet niet uw paklijst toe te voegen.

COCO-MAT behoudt zich het recht voor de staat van het geretourneerde item te beoordelen en een beslissing te nemen over een mogelijke terugbetaling.



www.COCO-MAT.com  
#sleeponnature  
@cocomatnl

### **COCO-MAT Customer Care Team**

Mocht uw hoofdkussen niet aan uw wensen voldoen, dan is dit met de instructies van ons COCO-MAT Customer Care Team eenvoudig op te lossen. Zo zijn de meeste van onze kussens te 'customizen'.

Bel of mail ons, wij staan zeven dagen in de week voor u klaar!

T. +31 (0)20 489 29 27

E . info@coco-mat.nl

### **Annulerings-en retourvoorwaarden (bed)matrassen, toppers, bedden, onderstellen, hoofdborden, houten en kleinmeubels, banken en maatwerk**

Deze producten hebben allemaal geen test periode; retourneren en/of omruilen is niet mogelijk.

Bij een CBW-erkende meubelzaak heeft u wel het recht om de aankoop van meubelen te annuleren; hier zijn kosten aan verbonden. De verkoper heeft namelijk altijd recht op een schadevergoeding, omdat hij omzet misloopt. Deze vergoeding bedraagt 30% van de verkoopsom (tenzij iets anders is afgesproken). Is de leverdatum definitief, dan is dit percentage 50%.

Annuleren is niet mogelijk:

- bij de aankoop van een showroommodel, tenzij anders is afgesproken.
- voor het deel van de overeenkomst dat al is uitgevoerd en/of geleverd.

### **Garantie en voorwaarden**

De garantietermijn verschilt per product en geldt vanaf de datum van aankoop. Onze COCO-MAT garanties en voorwaarden kunt u vinden op COCO-MAT.com of zijn op te vragen bij een van onze COCO-MAT specialisten.

Al onze (bed) matrassen en toppers worden met de hand gemaakt. Dat betekent dat elk product uniek is en er sprake kan zijn van een minimale afwijking in de lengte, breedte of hoogte van het product. Wij hanteren de NEN-EN 1334 norm. Afwijkingen van + 2 cm (groter) of – 2 cm (kleiner) of minder vallen niet onder de garantiebepaling.

Onze slaapproducten zorgen voor de beste ondersteuning en passen zich aan de contouren van het lichaam aan. Hierdoor kan er contourvorming ontstaan. Dit is een normaal verschijnsel. Plaatselijk hoogteverlies tot 2 cm is acceptabel en vallen niet onder de garantiebepaling van COCO-MAT.



www.COCO-MAT.com  
#sleeponnature  
@cocomatnl

### **Garantiebepaling in het geval van materiaal- of fabricagefouten**

In het geval van materiaal- of fabricagefouten; wordt het defect hersteld conform de COCO-MAT garantievoorwaarden. Is dit niet mogelijk? Dan wordt er een andere passende oplossing aangeboden. Het product zal in dit geval worden vervangen door hetzelfde of – indien het product niet meer leverbaar is – gelijkwaardig alternatief.

### **Gebreken/beschadigingen als gevolg van slecht onderhoud**

Om aanspraak te kunnen maken op de garantiebepaling; dient u de onderhoudsadviezen van COCO-MAT te volgen. Deze zijn te vinden op uw digitale orderbevestiging; en zijn op te vragen in de winkels. De garantiebepaling geldt daarnaast alleen wanneer er sprake is van normaal huishoudelijk gebruik. Aanspraak op de garantie voor gebreken en/of beschadigingen die zijn ontstaan door ondoelmatig handelen (bijvoorbeeld door overbelasting), verkeerd gebruik of normale slijtage binnen de wettelijke normen, worden uitgesloten. Ook kan geen aanspraak gemaakt worden op de garantie op matrassen als deze in een vochtige omgeving zijn geplaatst.

### **Dekbedden & kussens**

Op dekbedden wordt 5 jaar volledige garantie gegeven.  
Voor hoofdkussens geldt een garantie van 2 jaar.

### **Bedtextiel**

Op alle dekbedovertrekken, hoeslakens en moltons heeft u 1 jaar volledige garantie. Met uitzondering van kleurverschil, omdat wij werken met natuurlijke materialen en kleurstoffen, heeft u geen garantie op kleurverloop. De zon kan uw bedlinnen verkleuren; vermijd fel zonlicht in de kamer.

### **Showroommodellen ( bedden en banken)**

Heeft u een bed of bank uit de showroom gekocht; dan gelden daar andere garantievoorwaarden voor.

Op uiterlijke gebreken heeft u geen garantie.

### **CBW erkend**

COCO-MAT is aangesloten bij het CBW, welke consumenten extra goed beschermd tijdens het aankoopproces. De CBW erkende voorwaarden zijn op te vragen in onze stores of te bekijken via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl).