DEDON

WARRANTY

Collection	Residential 5 years Contract 5 years	Residential 5 years Contract 5 years	Residential 5 years Contract 3 years	Residential 2 years Contract 2 years"	Residential 2 years Contract 2 years	Residential 2 years Contract 2 years	Residential 2 years Contract 2 years	Residential 2 years Contract 2 years	Residential 2 years
	Aluminum	Woven frame	Teak Stainless steel	Belt Rope Sling"	Ceramic Glaze Glass + HPL Marble	LED lights	Fabric Cushion insert	Injection molded polypropylene	Gas spring
AHNDA	■	■			■		■		
AIIR			■					■	
BABYLON					■		■		
BABYLON PE						■		■	
BABYLON PLANTER								■	
BARCELONA	■	■			■		■		
BREA	■			■	■		■		
BRIXX							■		
CAIRO ©	■	■					■		
CIRQL	■	■					■		
DALA	■	■			■		■		
DALA PLANTER & LANTERN	■	■							
DEAN	■			■			■		
FEDRO ©	■	■					■		
HOLIDAY ©	■	■					■		
IZON	■				■				
KIDA	■	■		■			■		
LA MALLE	■	■	■	■					■
LEAF ©	■	■							
LOON			■			■		■	
LOU	■	■	■		■		■		
LOUNGE	■	■							■
MBARQ	■	■		■			■		
MBRACE	■	■	■		■		■		
MU	■	■		■	■		■		■
NESTREST	■	■		■			■		
NEWPORT ©	■			■			■		
ORBIT	■	■		■			■		
PANAMA	■	■		■	■		■		
PLAY		■						■	
PORCINI	■	■			■				
REAV	2 years	■							
RILLY	■	■		■			■		
SATELLITE	■				■				
SEALINE	■	■	■	■	■		■		
SEASHELL	■	■					■		
SEAX	2 years						■		
SWINGREST	■	■		■			■		
TANGO	■	■			■		■		■
THE OTHERS	■	■	■		■	■			
TIBBO	■	■	■	■			■		
VID							■		
WA	■		■		■				

EN 2021 WARRANTY TERMS

DEDON warrants to the original purchaser that our product is free from defective materials and workmanship under its intended reasonable use. The warranty starts from the date of sale to the end consumer. The warranty is non-transferrable, and is applicable to the original purchaser only. Proof of purchase will be required.

Any product believed to be of faulty materials or workmanship should be reported to DEDON as soon as reasonably possible.
Following DEDON's assessment, any fault found and covered by this warranty will be rectified by the replacement or repair of the faulty part or product. DEDON will determine whether to replace or repair a faulty part or product. If deemed necessary to return a product for repair, DEDON will arrange for it to be returned to us via our choice of transit, and sent back to the original purchaser, free of charge. Circumstances may dictate the local repair is best course of action. No returns are accepted without prior written authorization from DEDON. The product must not have been misused or handled carelessly, nor have been damaged, neglected or used in abnormal conditions. The product must not have been modified, altered in any way, or repaired by anyone other than a member of DEDON staff or their appointed representatives.

The warranty will be valid only if proper maintenance and cleaning have been carried out in accordance with DEDON's aftercare instructions. This warranty does not apply to normal wear and tear caused by regular use or the passage of time. Damage such as dents, scratches or small chips in the paintwork arising from use are not covered by this warranty. Marks and/or tears to fabrics or fibers that have happened during normal use are not covered by this warranty. Small cracks, which may appear in the end grain of teak when exposed to the elements, and any change of appearance due to usual weathering and/or changes in wood texture are considered natural for teak outdoor furniture and are not covered by this warranty. Wheels and foot caps are excluded from the general warranty, but are guaranteed for a period of one year from the date of delivery. The Sling / Strap / Rope warranty covers against tearing, discoloration, fading or change in shade of colors. Normal sagging is to be expected as a result of use and is not covered by this warranty. Due to the nature of the planks used to create RAW table tops, any splits, cracks in the end grain, hollow knots, twisting of timber over time, or degradation of the sapwood when outdoors are considered natural for thick-plank, teak outdoor furniture and are not covered by this warranty.

REPORTING OF COMPLAINTS
In order to look in to complaints/warranty issues, DEDON requires ALL of the following information provided in one single email: Photographs of the issue – general overview and close-ups of specific areas of damage and/or failure. Product code of item affected. The batch number and country of origin, which can be found on a small rectangular label located out of sight, usually on the underside of the item (for cushions, on the inside of the zipper; for covers, on the label). Date of purchase: Please send a copy of the invoice as proof of the purchase date. Location of furniture, e.g. coastal / inland / swimming pool. Brief description of the damage and how the damage occurred.

Please always use a reference, i.e. a customer number in the title of the email, so that it is easy to track. Potential claims can be processed only if DEDON receives ALL necessary data. Once all of the above information has been received, we will review the case and advise in due course.

RETURNS POLICY
Written authorization must be obtained from DEDON prior to returning any physical products. Products returned without prior written authorization will be refused. DEDON accepts the return of a product only in cases of a manufacturer's defect. Products that were authorized to be sent to DEDON but show damage that is obviously due to improper use or storage of the product, damage resulting from normal wear and tear in the course or normal use of the product, or other damages that are not due to a manufacturer's defects will be returned to the sender at the sender's expense. DEDON reserves the right, in the event of rejection of a complaint, to pass on to the sender any freight costs incurred by DEDON as well as fees for processing and inspection of products that are subject to an unjustified complaint. Returned products are inspected by our Quality Control Department and replaced or repaired if the damage is a result of a manufacturer's defect. If it is determined not to be a manufacturer's defect, the customer, along with the Quality Control Department, will decide what further action to take.

DE GARANTIEBEDINGUNGEN 2021

DEDON garantiert dem ursprünglichen Käufer, dass die Materialien und die Verarbeitung des Produkts einwandfrei sind, soweit das Produkt bestimmungsgemäß und angemessen eingesetzt wird. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Verkauf des Produkts an den Endkunden.

Die Garantie ist nicht übertragbar und sie gilt nur für den ursprünglichen Käufer. Ein Kaufnachweis muss vorgelegt werden. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Materialien oder die Verarbeitung Ihres Produkts Grund zur Beanstandung geben, sollten Sie DEDON so schnell wie möglich darüber informieren. Sollte DEDON bei der Prüfung feststellen, dass ein Fehler vorliegt, der von dieser Garantie umfasst wird, wird das betreffende Teil oder Produkt ersetzt oder repariert. DEDON entscheidet nach eigenem Ermessen, ob ein fehlerhaftes Teil oder Produkt ersetzt oder repariert wird. Wenn entschieden wird, dass ein Produkt zu Reparaturzwecken zurückgesendet werden muss, so wird DEDON organisieren, dass es kostenfrei mit dem Transportmittel seiner Wahl zu DEDON und anschließend zurück zum Kunden transportiert wird. Unter Umständen kann eine Reparatur vor Ort die beste Lösung sein.

Wir nehmen keine Rücksendungen an, die nicht vorher schriftlich durch DEDON freigegeben wurden. Die Garantie gilt nicht für Schäden aufgrund von unsachgemäßer oder unachtsamer Behandlung, durch mutwillige Beschädigung oder im Fall einer Vernachlässigung oder Nutzung des Produkts unter ungewöhnlichen Umständen. Das Produkt darf nicht modifiziert oder auf irgendeine Weise verändert werden und Reparaturen dürfen nur von DEDON-Mitarbeitern oder ihren beauftragten Vertretern durchgeführt werden. Die Garantie gilt nur, wenn das Produkt entsprechend der Pflegehinweise von DEDON gewartet und gereinigt wurde. Die Garantie gilt nicht für normale Abnutzung durch die übliche Verwendung bzw. Alterungserscheinungen.

Die Garantie erstreckt sich nicht auf Dellen, Kratzer und kleine Abblätterungen der Lackierung, die bei der Verwendung entstanden sind. Die Garantie gilt nicht für Flecken und / oder Risse im Stoff, die bei normaler Verwendung entstanden sind.
Die Garantie gilt nicht für kleine Risse, die sich an den Enden von Teakholz-Teilen bilden können, wenn diese der Witterung ausgesetzt werden sowie für jegliche optische Veränderungen aufgrund normaler Witterung und / oder Veränderungen an der Holzstruktur, da diese bei Teakmöbeln für den Außenbereich als natürlich anzusehen sind. Rollen und Fußkappen sind von dieser Garantie ausgeschlossen. Für sie gilt jedoch ein Jahr Garantie ab dem Lieferdatum. Die Sling-/ Gurt-/ Seil-Garantie erstreckt sich auf Risse, Verfärbungen und das Verblassen bzw. die Veränderung von Farben, wobei ein normales Maß an Nachlassen des Materials bei Gebrauch zu erwarten und nicht durch die Garantie abgedeckt ist. Es liegt in der Natur des Holzes, das für NATURBELASSENE Tischplatten verwendet wird dass sich an den Enden des Holzes Risse oder Spalten bilden können, sich Hohlräume bilden oder das Holz sich im Laufe der Zeit verziehen sowie dass Splintholz sich beim Einsatz im Freien zersetzen kann. Diese Effekte gelten bei Möbeln aus dicken Teakholzbrettern für den Außenbereich als natürlich und werden nicht durch die Garantie abgedeckt.

REKLAMATION
Um Reklamationen/ Garantiefälle prüfen zu können, benötigt DEDON alle der folgenden Angaben gesammelt in einer E-Mail:
Fotos des Schadens – Gesamtübersicht und Detailfotos der beschädigten bzw. fehlerhaften Bereiche. Den Produktcode des betroffenen Gegenstands, die Chargennummer und das Herkunftsland. Diese Angaben finden Sie auf dem kleinen rechteckigen Schild, das versteckt angebracht ist. Meist befindet es sich auf der Unterseite des Produkts (bei Polstern auf der Innenseite des Reißverschlusses, bei Bezügen auf dem Etikett).
Kaufdatum: Bitte schicken Sie uns eine Kopie der Rechnung als Beleg des Kaufdatums. Beschreibung des Standortes des Möbelstücks, z.B. an der Küste/ im Binnenland/ am Pool. Eine kurze Beschreibung des Schadens und wie er entstanden ist. Bitte geben Sie im Betreff der E-Mail stets einen Bezug an, wie z.B. eine Kundennummer. Das erleichtert uns die Zuordnung.

DEDON kann mögliche Ansprüche nur verarbeiten, wenn ALLE erforderlichen Angaben vorliegen. Sobald wir die oben angegebenen Informationen erhalten haben, werden wir den Fall prüfen und uns schnellstmöglich bei Ihnen melden.

RÜCKSENDUNGEN
Bevor Sie Artikel an DEDON zurücksenden, müssen Sie unsere schriftliche Zustimmung einholen. Wir nehmen keine Produkte an, wenn die Rücksendung nicht im Vorfeld schriftlich freigegeben wurde. DEDON akzeptiert die Rücksendung eines Produkts nur, wenn ein Herstellungsfehler vorliegt. Produkte, die mit DEDONs Zustimmung zurückgeschickt wurden, aber Schäden aufweisen, die offensichtlich entstanden sind, weil das Produkt unsachgemäß benutzt oder gelagert wurde, oder sonstige Schäden, bei denen es sich nicht um Herstellungsfehler handelt, werden auf Kosten des Versenders zurückgeschickt. Im Fall einer Zurückweisung der Reklamation behält DEDON sich das Recht vor, dem Versender alle entstandenen Transportkosten sowie die Kosten für die Bearbeitung und Prüfung des Produkts in Rechnung zu stellen, die aufgrund einer ungerechtfertigten Beschwerde entstanden sind. Unsere Abteilung für Qualitätsprüfung begutachtet alle zurückgesendeten Produkte. Im Fall eines Herstellungsfehlers werden die Produkte ersetzt oder repariert. Wenn es sich bei einer Beschädigung nicht um einen Herstellungsfehler handelt, entscheiden der Kunde und die Abteilung für Qualitätsprüfung gemeinsam über das weitere Vorgehen.