



# WARRANTY

## EN 2022 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 period begins with the sale of product to the end customer. 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. 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. This guarantee takes effect in addition to the statutory or otherwise contractually agreed warranty rights of the purchaser vis-à-vis the Seller (DEDON or DEDON Dealer) in question. The guarantee does not give rise to further entitlements on the part of the purchaser, especially for damage compensation.

### 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.

## ES CONDICIONES DE GARANTÍA 2022

DEDON garantiza al comprador original que los materiales y acabados del producto dan un excelente resultado siempre este se utilice para el fin previsto y de forma adecuada. El período de garantía comienza en el momento de la venta del producto al cliente final.

La garantía no es transferible y sólo es válida para el comprador original. Es necesario presentar el comprobante de compra. Si considera que los materiales o acabados de su producto son motivo de queja, debe informar a DEDON lo antes posible. Si, una vez realizada la comprobación, DEDON determina que existe un defecto cubierto por esta garantía, la pieza o el producto en cuestión será sustituido o reparado. DEDON decidirá a su propia discreción si reemplaza o repara una pieza o producto defectuoso. Si se decide que un producto debe ser devuelto para su reparación, DEDON se encargará de transportarlo gratuitamente por el medio de transporte de su elección hasta DEDON y posteriormente de vuelta al cliente. En algunas circunstancias, la reparación in situ puede ser la mejor solución. No aceptamos devoluciones que no hayan sido aprobadas previamente por escrito por DEDON.

La garantía no cubre daños causados por un tratamiento incorrecto o inadecuado, daños intencionados o en caso de negligencia o uso del producto en circunstancias inusuales. El producto no puede ser modificado o alterado de ninguna manera. Asimismo, las reparaciones sólo pueden ser realizadas por los empleados de DEDON o sus representantes autorizados. La garantía sólo es válida si el producto se ha cuidado y limpiado de acuerdo con las instrucciones de mantenimiento de DEDON. La garantía no cubre el desgaste debido al uso o envejecimiento habitual.

La garantía no cubre las abolladuras, los arañazos y los pequeños desconchones de la pintura ocasionados por el uso del producto. La garantía no cubre las manchas y/o desgarros en el tejido derivados por el uso habitual del producto.

La garantía no cubre las pequeñas grietas que pueden formarse

en los extremos de las piezas de teca cuando están expuestas a la intemperie. Tampoco cubre las alteraciones visuales debidas a las condiciones climáticas normales y/o las alteraciones en la estructura de la madera, ya que se consideran naturales en los muebles de teca de exterior. Las ruedas y los protectores para patas no están cubiertas por esta garantía. La garantía de los materiales Sling/ correas/cuerdas cubre el desgarre, la decoloración y el desteñido o cambio de color. No obstante, es de esperar un grado normal de deterioro del material como consecuencia del uso, el cual no está cubierto por la garantía. Debido a su naturaleza, con el paso del tiempo la madera utilizada para los tableros de mesa naturales puede presentar grietas, fisuras, cavidades o deformaciones en los extremos, así como que la albura se descomponga cuando se utiliza al aire libre. Estas alteraciones se consideran naturales en los muebles de exterior fabricados con tableros gruesos de teca, por lo que no están cubiertos por la garantía. La garantía no afecta a los derechos de garantía legales que siguen vigentes frente al vendedor (DEDON o distribuidor DEDON). La garantía no otorga ningún derecho más allá de la declaración, en particular con respecto a posibles reclamaciones por daños y perjuicios.

### RECLAMACIONES

Para poder comprobar las reclamaciones de garantía, DEDON precisa toda la siguiente información recopilada en un único correo electrónico: Fotos de los daños: vista general y fotos detalladas de las zonas dañadas o defectuosas. El código de producto del artículo afectado, el número de lote y el país de origen. Encontrará esta información en la pequeña placa rectangular que viene oculta. Suele estar situada en la parte inferior del producto (en el interior de la cremallera en el caso de los tapizados, y en la etiqueta en el caso de las fundas). Fecha de compra: Envíenos una copia de la factura como prueba de la fecha de compra. Una descripción de la ubicación del mueble, por ejemplo, en la costa/ en el interior/ junto

a la piscina. Una breve descripción de los daños y cómo se han producido. Por favor, incluya siempre una referencia en el asunto del correo electrónico, como por ejemplo el número de cliente. Así nos resultará más fácil ubicarlo. DEDON sólo podrá procesar posibles reclamaciones si dispone de TODA la información necesaria. En cuanto hayamos recibido la información indicada anteriormente, examinaremos el caso y nos pondremos en contacto con usted lo antes posible.

### DEVOLUCIONES

Antes de devolver artículos a DEDON, es obligatorio contar con nuestro consentimiento por escrito. No aceptaremos ningún producto si la devolución no ha sido aprobada previamente por escrito. DEDON sólo aceptará la devolución de un producto si existe un defecto de fabricación. Los productos que hayan sido devueltos con el consentimiento de DEDON, pero que presenten daños que se hayan producido de forma evidente debido a que el producto haya sido utilizado o almacenado de forma incorrecta, u otros daños que no sean por un defecto de fabricación, serán devueltos a cargo del remitente. En caso de que una reclamación sea rechazada, DEDON se reserva el derecho de cobrar al remitente todos los gastos de transporte en los que haya incurrido como consecuencia de una reclamación injustificada, así como los gastos de tramitación y examinación del producto. Nuestro Departamento de Control de Calidad es el encargado de examinar todos los productos devueltos. En caso de defecto de fabricación, los productos serán sustituidos o reparados. Si el daño no se debe a un defecto de fabricación, el cliente y el Departamento de Control de Calidad decidirán conjuntamente las medidas a seguir.