

# KUNDENDIENST 2023

## F.A.Q

### 1. Wo kann ich ein Innovation Living-Produkt bestellen/kaufen?

Wir verkaufen unsere Produkte über Möbelhändler weltweit. Bitte wählen Sie im oberen Menü Ihre Region aus und klicken Sie im Menü auf Händler, um einen Händler in Ihrer Nähe zu finden.

### 2. Wie lange ist die Garantie?

Wir bieten 5 Jahre Garantie. In unserem Garantie-Leitfaden auf der Homepage finden Sie hierzu alle Details und die Beschreibung, welche Teile damit genau abgedeckt sind.

### 3. Fehlen Ersatzteile?

Wenn Sie Ersatzteile vermissen, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler oder unseren Kundendienst und geben Sie in der Montageanleitung an, welche Teile fehlen. Klicken Sie hier, um die Montageanleitung im PDF-Format zu finden. Kleinere Ersatzteile schicken wir Ihnen in der Regel direkt per Post zu.

<https://www.innovationliving.com/filemanager/assembly-instructions>

Außerdem bieten wir eine lebenslange Garantie auf die Beschläge und Lamellen unserer Multifunktionsserie, einschließlich Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Frigga, Fuji, Mimer, Minimum, Junus, Rollo, Ronia, Skater, Vidar & Vili. Wenn Sie sich an Ihren Händler vor Ort oder an unseren Kundendienst wenden, können wir Ihnen neue Beschläge oder Lamellen zusenden (in den USA nicht erhältlich).

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass größere Teile kaputt gehen, oder wenn Sie generell zusätzliche Informationen benötigen, bitten wir Sie, sich an den Händler zu wenden, bei dem Sie Ihr Sofa gekauft haben.

### 4. Mein Kissenbezug fehlt?

Die meisten Kissenbezüge befinden sich im Inneren der Sitzfläche Ihres Schlafsofas. Öffnen Sie einfach den Reißverschluss an der Unterseite des Sitzteiles, hier finden Sie die Bezüge. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr Bezug fehlt, wenden Sie sich bitte an den Händler, bei dem Sie Ihr Sofa gekauft haben, und er wird Ihnen helfen.

## 5. Ist es möglich, den Bezug zu reinigen und zu erneuern?

Im Jahr 2022 haben wir unser Augenmerk verstärkt auf abnehmbare Bezüge gerichtet. Unsere abnehmbaren Bezüge sind nach wie vor erneuerbar und in allen Stoffen unserer Kollektion 2022 erhältlich. Neu ist, dass Bezüge aus unserer RED-Label-Kollektion bei 30 Grad Celsius in der Maschine waschbar sind. Bezüge aus unserer BLACK-Label-Kollektion sind nicht maschinenwaschbar. Für die Modelle mit dem BLACK-Label empfehlen wir eine chemische Reinigung oder eine professionelle Beratung.

Die folgenden Produkte haben abnehmbare Bezüge, die in der Maschine gewaschen werden können und erneuerbar sind:

Achillas, Accordion, Conlix, Idun 02, Merga, Narvi 02, Pascala, Puri, Revivus, Rollo, Trym 02 und Yonata.

Darüber hinaus umfasst unsere gesamte Kategorie Multifunktional (in den USA nicht erhältlich) weiterhin Matratzenbezüge und Sitzgestellbezüge, die bei 30 Grad Celsius in der Maschine waschbar sind. Die Bezüge können immer noch ersetzt werden, wenn sie abgenutzt sind oder Sie das Aussehen Ihres Schlafsofas auffrischen möchten. Die Kategorie Multifunktional besteht aus folgenden Schlafsofa-Modellen: Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Mimer, Minimum und Junus.

Alle Stoffe unserer RED-Label Kollektion sind bei 30 Grad Celsius in der Maschine waschbar. Innovation Living empfiehlt die folgenden Pflegehinweise:

- Ziehen Sie den abnehmbaren Bezug ab und drehen Sie ihn auf links.
- Maschinenwaschbar bei max. 30 Grad Celsius. Maximal halb volle Maschine im Standardprogramm. Keine chemische Reinigung.
- Schleudern mit reduzierter Drehzahl.
- Kein Trockner verwenden.
- Zum Trocknen aufhängen, bis das Textil feucht-trocken ist (noch leicht angefeuchtet).
- Bringen Sie das Textil wieder an und schließen Sie den Reißverschluss, solange es noch feucht ist.
- Lassen Sie das Textil vollständig trocknen, während Sie es wieder aufhängen.

6. Ist es möglich, ein Sofa, das ursprünglich ohne Armlehnen gekauft wurde, mit Armlehnen auszustatten, wenn man seine Meinung später ändert?

Bei den Schlafsofas Clubber, Recast Plus, Frode, Osvald, Walis und Long Horn ist es möglich, Armlehnen als separaten Zusatz zu kaufen.

Andere Modelle sind als Versionen mit und ohne Armlehne erhältlich. Durch die Bestellung eines neuen Gestells und von Armlehnen ist es möglich, ein ursprünglich ohne Armlehnen gekauftes Schlafsofa in eine Version mit Armlehnen umzubauen. Dies gilt für die folgenden Modelle:

Ample, Splitback, Dublexo, Cubed, Trym, Bragi und Supremax.

Bitte beachten Sie, dass es zu Farbunterschieden auf dem Stoff zwischen dem Sitz/Rücken und den neuen Armlehnen kommen kann.

Wenn Sie daran interessiert sind, Ihr Schlafsofa mit Armlehnen auszustatten, bitten wir Sie, sich mit Ihrem Händler in Verbindung zu setzen.

7. Wie ist die Zusammensetzung der Stoffe?

Sie können Informationen über einen bestimmten Stoff finden, indem Sie auf den jeweiligen Stoff auf der Produktseite klicken oder auf der Stoffübersichtsseite der Kollektion, für die Sie sich interessieren.

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der richtigen Region befinden, indem Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf Ihre Region klicken.

8. Wie ist die Zusammensetzung Ihrer Matratzen?

Das hängt von der Art des Schlafsofas ab, das Sie wählen. Wir haben verschiedene Arten von Komfort, bitte lesen Sie mehr darüber in unserer Rubrik Polsterkomfort. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der richtigen Region befinden, indem Sie oben rechts auf der Seite auf Ihre Region klicken.

9. Wie reinigen Sie Ihr Sofa?

In unserer Pflegeanleitung finden Sie Hinweise zur Pflege und Reinigung Ihres Innovation Living Schlafsofas.

10. Sind Ihre Möbel bei der Lieferung zusammengebaut?

Um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß und das Risiko von Transportschäden zu verringern, werden unsere Kollektionen flach verpackt geliefert. Die einzige Ausnahme ist Olan, das in einem Stück geliefert wird. Die Aufbauanleitungen finden Sie hier.

<https://www.innovationliving.com/filemanager/assembly-instructions>

## PFLEGEHINWEISE – KOLLEKTION RED LABEL

### Alle Produkte

- Vermeiden Sie es die Möbel direktem Sonnenlicht auszusetzen, da die Materialien dadurch ausbleichen oder Risse bekommen können. Direkte Sonneneinstrahlung schließt Sonnenlicht ein, das durch Fenster einfällt.
- Stellen Sie die Möbel nicht zu nahe an ein Heizgerät, da dies das Material oder die Oberflächenbeschaffenheit verformen kann.
- Stellen Sie das Möbelstück nicht direkt an eine Wand.
- Farbige Textilien können abfärben.
- Drehen Sie die Kissen nach Möglichkeit regelmäßig, um Abnutzung und Ausbleichen auszugleichen.
- Sorgen Sie durch regelmäßiges Lüften für eine normale Luftfeuchtigkeit am Aufstellungsort Ihrer Möbel.
- Die Möbel von Innovation Living sind nicht für den Gebrauch im Freien geeignet. Nasse oder feuchte Umgebung führt zu Korrosion.

### Textilien

- Halten Sie die Textilien durch regelmäßiges Staubsaugen von Staub und Schmutz frei.
- Wenn die Möbel Flecken durch Getränke, Lebensmittel usw. bekommen, trocknen Sie die Flecken sofort mit einem sauberen Tuch. Wenn sich der Fleck dadurch nicht vollständig entfernen lässt, tragen Sie mit einer weichen Bürste und einem Schwamm in kreisenden Bewegungen einen milden Reinigungsschaum auf. Der saubere Fleck kann mit einem Haartrockner bei geringer Hitze getrocknet werden. Saugen Sie den Fleck ab, wenn der saubere Fleck trocken ist. Denken Sie daran, zunächst einen Vorversuch an einer kleinen, nicht exponierten Stelle durchzuführen.

- Alle Stoffe unserer RED-Label-Kollektion sind bei 30 Grad Celsius in der Maschine waschbar. Innovation Living empfiehlt, die Pflegeanleitung zu befolgen:
  - Ziehen Sie den abnehmbaren Bezug ab und drehen Sie ihn auf links.
  - Maschinenwaschbar bei max. 30 Grad Celsius. Maximal halbvolle Maschine im Standardprogramm. Keine chemische Reinigung.
  - Schleudergang nur mit reduzierter Drehzahl.
  - Kein Trockner verwenden
  - Zum Trocknen aufhängen, bis das Textil feucht-trocken/leicht angefeuchtet ist.
  - Das Textil wieder aufhängen und den Reißverschluss schließen.
  - Lassen Sie das Textil vollständig trocknen, während Sie es wieder aufhängen.
  
- Bei schwierigeren Flecken wie Blut, Öl, Tinte usw. wenden Sie sich bitte an eine professionelle chemische Reinigung.

#### Lederartige Textilien

- Halten Sie das Textil durch regelmäßiges vorsichtiges Staubsaugen oder mit einer weichen Bürste von Staub und Schmutz frei. Entfernen Sie leichte Flecken mit lauwarmem Wasser und anschließend sofort mit einem trockenen Tuch.
- Verwenden Sie nur Reinigungsmittel auf Wasserbasis, da Reinigungsmittel Chemikalien enthalten, die Verfärbungen oder Risse auf der Oberfläche verursachen können.

#### Natürliche Materialien - Leder

- Wie andere natürliche Materialien verblasst auch Leder mit der Zeit, wenn es Sonnenlicht und großer Hitze ausgesetzt wird. Daher sollten die Möbel nicht direktem Sonnenlicht oder direkter Hitze von Heizgeräten ausgesetzt werden. Im Allgemeinen hält Naturleder länger, wenn es regelmäßig gereinigt und gepflegt wird. Verwenden Sie nur Reinigungsmittel, die für Ledermöbel vorgesehen sind.

#### Holzoberflächen

- Einige Möbel von Innovation Living haben Beine und/oder Armlehnen aus Holz. Da es sich bei Holz um ein natürliches, lebendiges Material handelt, das sich im Laufe der Zeit weiterentwickelt, verändern sich seine Farbe und Oberfläche je nach Nutzung des Möbels. Holz muss vor direkter Sonneneinstrahlung geschützt werden, um ein Ausbleichen zu verhindern.

## Metallische Oberflächen

- Regelmäßig mit einem weichen Tuch abstauben.
- Verwenden Sie niemals Scheuermittel für metallische Oberflächen.
- Reparieren Sie beschädigte Oberflächen sofort, um Korrosion zu vermeiden.
- Chrom und Edelstahl können mit einem geeigneten Reinigungsmittel behandelt und gereinigt werden - bitte lassen Sie sich von einem Fachmann beraten.

## Innovation Living Matratzen

- Die Matratzen von Innovation Living werden ständig weiterentwickelt, um einen höheren Komfort zu erreichen, indem die Qualität und die Umweltfreundlichkeit der Matratzen immer weiter verbessert werden. Das Innovation Living-Matratzensortiment umfasst mehrere Optionen mit unterschiedlichem Komfort, jede eine einzigartige Kombination von Schichten und Materialien, um die meisten Bedürfnisse und Nutzungssituationen zu erfüllen.
- Seit der Einführung der 'Kollektion 2019' enthalten unsere Classic-, Latex- und Federkernmatratzen in unserer multifunktionalen Produktkategorie keine traditionellen Baumwollschichten mehr, sondern nur noch Faserfüllungen.
- Folglich enthalten Matratzen, die vor 2019 gekauft wurden, in der Regel Baumwollschichten, während Matratzen, die nach Januar 2019 gekauft wurden, Faserfüllungen enthalten.

## Faserfüllung

- Die Faserfüllung in Innovation Living-Matratzen wurde entwickelt um einen besseren Komfort, längere Haltbarkeit und eine umweltfreundlichere Matratze zu bieten. Fiberfill ist ein starkes Material, das eine ähnliche Matratzenform und einen effektiven Feuchtigkeitstransport gewährleistet. Gleichzeitig ist die Faserfüllung widerstandsfähiger gegen Feuchtigkeit, Flecken und mögliche Entzündungen.
- Die Zusammensetzung der Matratze und ihre flexiblen Materialien erhöhen die Lebensdauer der Matratzen und machen sie ideal für die Verwendung in Sofabetten und Betten mit Erhöhung. Fiberfill ist darüber hinaus ein Material mit geringem CO<sub>2</sub>-Ausstoß, das gleichzeitig recycelbar und OEKO-TEX-zertifiziert ist. Das bedeutet weniger Ressourcenverbrauch und sorgt für eine leichtere Matratze.

- Achten Sie darauf, die Matratze regelmäßig leicht auszuklopfen. So bleiben Form und Komfort weiter erhalten. Achten Sie außerdem auf ein gutes Raumklima, indem Sie den Raum, in dem die Möbel stehen, regelmäßig lüften, da eine hohe Luftfeuchtigkeit die Haltbarkeit und den Komfort der Matratze beeinträchtigt. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen zur Pflege an Ihren Innovation Living-Händler vor Ort.

#### Baumwolle

- Innovation Living-Matratzen haben bis Ende 2018 Baumwollschichten enthalten. Wenn Sie Ihre Matratze nach 2018 gekauft haben, lesen Sie bitte oben den Abschnitt über "Fiberfill".
- Baumwolle ist ein natürlich atmungsaktives Material, das zur Regulierung der Körpertemperatur beiträgt, was für einen guten Schlaf unerlässlich ist. Die Zusammensetzung der Matratzen, ihr einzigartiger Aufbau und die flexiblen Materialien machen sie ideal für die Verwendung in Sofabetten und Betten mit erhöhter Position. Bei Innovation Living Matratzen, die Baumwollschichten enthalten, wird empfohlen, die Matratze regelmäßig leicht auszuklopfen, um die Füllung auszugleichen und die Baumwollschichten zu belüften. Dies trägt dazu bei, die Form der Matratze zu erhalten und ihren Komfort zu verbessern.
- Matratzen mit Baumwollschichten können möglicherweise einen charakteristischen Baumwollgeruch abgeben. Durch tägliches Lüften verschwindet dieser innerhalb von etwa 14 Tagen.
- Achten Sie darauf, dass Sie die Matratze regelmäßig leicht ausklopfen. Dadurch bleibt die Form und der Komfort erhalten. Achten Sie außerdem auf ein gutes Raumklima, indem Sie den Raum, in dem die Möbel stehen, regelmäßig lüften, da eine hohe Luftfeuchtigkeit die Haltbarkeit und den Komfort der Matratze beeinträchtigt. Bitte wenden Sie sich an Ihren Innovation Living-Händler vor Ort, um weitere Informationen zur Pflege zu erhalten.

#### Innovation Living-Kissen

- Die meisten unserer Kissenfüllungen bestehen aus einer Mischung von Federn und Polyesterfüllungen. Diese Materialien werden kombiniert, um die beste Rückenunterstützung und den besten Komfort zu gewährleisten. Ein zunehmender Anteil unserer Kissen besteht aus OEKO-TEX-Recycling-Faserfüllung. Achten Sie darauf, die Kissen regelmäßig zu wenden und leicht zu klopfen, damit Form, Füllung und Komfort erhalten bleiben.

- Alle Kissenbezüge können abgenommen und bei 30 Grad Celsius in der Maschine gewaschen werden. Unter 'Textilien' finden Sie unsere empfohlenen Pflegeanweisungen.
- Bei schwierigeren Flecken wie Blut, Öl, Tinte usw. wenden Sie sich bitte an eine professionelle chemische Reinigung.
- Um den Transport zu erleichtern, haben wir unsere Kissen vakuumverpackt. Dadurch sieht die Füllung zunächst weniger prall aus. Um die Kissen in Form zu bringen, entfernen Sie bitte die Plastikfolie und plustern Sie das Kissen auf, bis die Füllung prall und dehnbar ist. Wenn nötig und möglich, wiederholen Sie dies in den nächsten Tagen einige Male. Richten Sie die Ecken des Kissens so aus, dass die Füllung gleichmäßig verteilt ist; zuletzt legen Sie das Kissen in seinen Bezug. Denken Sie daran, das Kissen regelmäßig aufzupolstern, damit es seine Form behält. Sorgen Sie für eine gute Belüftung des Raumes, um Feuchtigkeit zu vermeiden und so die Haltbarkeit der Kissen zu verlängern.

## PFLEGEHINWEISE – KOLLEKTION BLACK LABEL

### Alle Produkte

- Vermeiden Sie es, die Möbel direktem Sonnenlicht auszusetzen, da die Materialien dadurch ausbleichen oder Risse bekommen können. Direkte Sonneneinstrahlung schließt Sonnenlicht ein, das durch Fenster einfällt.
- Stellen Sie die Möbel nicht zu nahe an ein Heizgerät, da dies das Material oder die Oberflächenbeschaffenheit verformen kann.
- Stellen Sie das Möbelstück nicht direkt an eine Wand.
- Farbige Textilien können abfärben.
- Drehen Sie die Kissen nach Möglichkeit regelmäßig, um Abnutzung und Ausbleichen auszugleichen.
- Sorgen Sie durch regelmäßiges Lüften für eine normale Luftfeuchtigkeit am Aufstellungsort Ihrer Möbel.



- Die Möbel von Innovation Living sind nicht für den Gebrauch im Freien geeignet. Nasse oder feuchte Umgebung führt zu Korrosion.

#### Textilien

- Halten Sie die Textilien durch regelmäßiges Staubsaugen von Staub und Schmutz frei.
- Wenn die Möbel Flecken durch Getränke, Lebensmittel usw. bekommen, trocknen Sie die Flecken sofort mit einem sauberen Tuch. Lässt sich der Fleck nicht vollständig entfernen, tragen Sie einen milden Reinigungsschaum mit einer weichen Bürste und einem Schwamm in kreisenden Bewegungen auf. Der saubere Fleck kann mit einem Haartrockner bei geringer Hitze getrocknet werden. Saugen Sie den Fleck ab, wenn der saubere Fleck trocken ist. Denken Sie daran, zunächst einen Vorversuch an einer kleinen, unbelichteten Stelle durchzuführen.
- Bei schwierigeren Flecken wie Blut, Öl, Tinte usw. wenden Sie sich bitte an einen professionellen Reiniger.

#### Holzoberflächen

- Einige Möbel von Innovation Living haben Beine und/oder Armlehnen aus Holz. Da es sich bei Holz um ein natürliches, lebendiges Material handelt, das sich im Laufe der Zeit weiterentwickelt, verändern sich seine Farbe und Oberfläche je nach Nutzung des Möbels. Holz muss vor direkter Sonneneinstrahlung geschützt werden, um ein Ausbleichen zu verhindern.

#### Metallische Oberflächen

- Regelmäßig mit einem weichen Tuch abstauben.
- Verwenden Sie niemals Scheuermittel für metallische Oberflächen.
- Reparieren Sie beschädigte Oberflächen sofort, um Korrosion zu vermeiden.
- Chrom und Edelstahl können mit einem geeigneten Reinigungsmittel behandelt und gereinigt werden - bitte lassen Sie sich von einem Fachmann beraten.

## Innovation Living Matratzen

- Die Matratzen von Innovation Living werden ständig weiterentwickelt, um einen höheren Komfort zu erreichen, indem die Qualität und die Umweltfreundlichkeit der Matratzen immer weiter verbessert werden. Das Innovation Living-Matratzensortiment umfasst mehrere Optionen mit unterschiedlichem Komfort, jede eine einzigartige Kombination von Schichten und Materialien, um die meisten Bedürfnisse und Nutzungssituationen zu erfüllen.

## Faserfüllungen

- Die Faserfüllung in Innovation Living-Matratzen wurde entwickelt, um einen besseren Komfort, eine längere Haltbarkeit und eine umweltfreundlichere Matratze zu gewährleisten. Fiberfill ist ein starkes Material, das eine ähnliche Matratzenform und einen effektiven Feuchtigkeitstransport gewährleistet. Gleichzeitig ist die Faserfüllung widerstandsfähiger gegen Feuchtigkeit, Verschmutzung und eventuelle Entzündung.
- Die Zusammensetzung der Matratzen und ihre flexiblen Materialien verbessern die Lebensdauer der Matratzen und machen sie ideal für die Verwendung in Sofabetten und Betten mit Erhöhung. Fiberfill ist darüber hinaus ein Material mit geringem CO<sub>2</sub>-Ausstoß, das gleichzeitig recycelbar und OEKO-TEX-zertifiziert ist. Das bedeutet weniger Ressourcenverbrauch und sorgt für eine leichtere Matratze.
- Achten Sie darauf, die Matratze regelmäßig leicht auszuklopfen. Dadurch bleibt die Matratze in Form und behält ihren Komfort. Achten Sie außerdem auf ein gutes Raumklima, indem Sie den Raum, in dem die Möbel stehen, regelmäßig lüften, da eine hohe Luftfeuchtigkeit die Haltbarkeit und den Komfort der Matratze beeinträchtigt. Bitte wenden Sie sich an Ihren Innovation Living-Händler vor Ort, um weitere Informationen zur Pflege zu erhalten.

## Innovation Living-Kissen

- Die meisten unserer Kissenfüllungen bestehen aus einer Mischung aus Federn und Polyesterfüllungen. Diese Materialien werden kombiniert, um die beste Rückenunterstützung und den besten Komfort zu gewährleisten. Ein zunehmender Anteil unserer Kissen besteht aus OEKO-TEX-Recyclingfaserfüllung. Achten Sie darauf, die Kissen regelmäßig zu drehen und leicht zu klopfen, damit Form, Füllung und Komfort erhalten bleiben.

- Alle Kissenbezüge sind abnehmbar und können gereinigt werden. Bitte wenden Sie sich an eine professionelle chemische Reinigung.
- Bei schwierigeren Flecken wie Blut, Öl, Tinte usw. wenden Sie sich bitte an eine professionelle Reinigung.
- Um den Transport zu erleichtern, haben wir unsere Kissen vakuumverpackt. Dadurch wirkt die Füllung weniger prall. Um die Kissen in Form zu bringen, entfernen Sie bitte die Plastikfolie und plustern Sie das Kissen auf, bis die Füllung prall und dehnbar ist. Wenn nötig und möglich, wiederholen Sie dies in den nächsten Tagen einige Male. Richten Sie die Ecken des Kissens so aus, dass die Füllung gleichmäßig verteilt ist; zuletzt legen Sie das Kissen in seinen Bezug.

Denken Sie daran, das Kissen regelmäßig aufzufüllen, damit es seine Form behält. Sorgen Sie für eine gute Belüftung des Raums, um Feuchtigkeit zu vermeiden und so die Lebensdauer der Kissen zu verlängern.