



LIVING CARPETS Maßteppiche GmbH
Brigittenauer Lände 68, 1200 Wien, Österreich, www.livingcarpets.com

LIVING CARPETS

Produktinformation und Service 2022

ÜBERSICHT

Über uns	Seite 2
Kurzbeschreibung Produktqualität	Seite 3
Färbung und Farbreferenz	Seite 3
NCS Referenzfarben - Farbtabelle 2011	Seite 4
NCS Referenzfarben - Farbtabelle 2018	Seite 5
Beschaffenheit eines Teppichs	Seite 6
Teppichwäsche in Indien	Seite 7
Transport & Verpackung	Seite 7/8
Vor dem Ausliefern	Seite 8
Pflege im Alltag	Seite 8
Pflege & Reinigung	Seite 9
Nass-Reinigung	Seite 9
Notfall-Reinigung	Seite 10
Reklamationen & Fristen	Seite 10/11

LIVING CARPETS

BESPOKE RUGS



LIVING CARPETS – ÜBER UNS

LivingCarpets fertigt zu 100% handgearbeitete Teppiche im aufstrebenden Schwellenland Indien. Dabei arbeiten wir seit über 50 Jahren eng mit unserem Partner-Betrieb zusammen, der vor Ort seit 1960 erfolgreich Teppiche produziert. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit haben wir in den letzten Jahrzehnten unsere Qualitätsstandards und Arbeitsbedingungen regelmäßig hinterfragt und verbessert.

Gemeinsam mit unserem Partner in Indien entwickeln wir laufend neue Produkte und greifen dabei aktuelle Design- und Farb-Trends auf. Unser breites Sortiment umfasst ein innovatives Design Programm sowie eine Vielfalt an Unifarbenen-, Seidenglanz- und Hochflor-Teppichen.

Wir bieten unseren Partnern im Einrichtungshandel die Möglichkeit selbst Teppiche für ihre Kunden zu kreieren. Ganz ohne Risiko, denn schon im Vorfeld kann von jedem Designteppich eine Visualisierung bereitgestellt werden. Schließlich möchten wir, dass sich unsere Partner und Kunden immer auf die einzigartige LivingCarpets Qualität verlassen können.

Unser Vertriebskonzept in Europa basiert auf der Zusammenarbeit mit fachlich geschulten Agenten, die in einem definierten Vertriebsgebiet das Verbindungsstück zu unseren Händlern im gehobenen Einrichtungsfachhandel bilden. LivingCarpets und seine Agenten freuen sich auf den Dialog mit den kreativen Beratern „an der Front“, die einen großen Anteil an der Weiterentwicklung unserer Produkte haben.

Mit Hilfe der folgenden Informationen und Erklärungen der Hintergründe einer Teppichproduktion wollen wir den Informationsstandard unserer Vertriebspartner verbessern, um in Zukunft noch erfolgreicher zusammenarbeiten zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Georg Vartyan
Managing Director



KURZBESCHREIBUNG PRODUKTQUALITÄT

Die wesentlichen Eckdaten jeder Qualität finden Sie in unserem Informationsblatt zu Materialien.

Klare Farben: Bedeutet eine gut durchgefärbtes Material - ohne Textur in der Farbgebung.

Strukturierte Oberfläche: Je dicker die einzelnen Florfäden sind, desto stärker die Strukturierung der Oberfläche.

Glänzende Fäden: Der Teppich glänzt - er wirkt nicht matt. Die Fäden verlegen sich unregelmäßig und lassen so helle und dunkle Stellen entstehen.

Stark glänzende Viskose: Der Teppich glänzt sehr stark, mit der Zeit verwirft sich das Flormaterial in verschiedene Richtungen. Glänzende und nicht glänzende Stellen wechseln einander ab. Es entsteht ein starker Kontrast und eine lebendige Oberfläche.

Gerippte Oberfläche: Der Flor ist parallel zu den kurzen Seiten durchbrochen von gleichmäßig verlaufenden Rippen.

Hoher Flor: Ab ca. 3 cm Florhöhe.

Variierendes Farbbild: Die Farbe ist nicht durchgehend gleich, sondern zeigt Schattierungen durch unregelmäßige Färbung und/oder Glanz.

Textur: Ist eine gewünschte und stark unregelmäßige Farbgebung, welche durch die Materialien oder deren Verarbeitung hervorgerufen wird. Wir zeigen Texturen in unseren Mustern.

Überwolle: Wenn wir in der Produktkurzbeschreibung auf Überwolle hinweisen, ist mehr Überwolle zu erwarten als bei einem durchschnittlichen Teppich unseres Angebotes.

FÄRBUNG UND FARBREFERENZ

Das Färben des Flormaterials ist der aufwendigste und wichtigste Schritt bei der Herstellung eines einfarbigen Teppichs. Es benötigt die meiste Zeit, und mitunter kann es sogar passieren, dass das Flormaterial bis zu dreimal neu eingefärbt werden muss, um den richtigen Ton zu treffen. Um diesem Zeitverlust vorzubeugen und die Knüpfarbeiten nicht länger als nötig zu verzögern, verwenden wir zur Definition der Farben das NCS-Farbsystem. www.ncscolour.com/de/

Das NCS-Farbsystem teilt die Farben in Farbanteile und positioniert diese in einem Farbatlas. Dieses System gewährleistet, dass die Färberei in Indien unter anderem weiß, aus welchen Komponenten der zu färbende Ton besteht. Die Farbe wird im Kontext mit ihren unmittelbaren farblichen Nachbarn dargestellt. Somit kann einfacher ein akkurateres Ergebnis erzielt werden. Hierbei sind wir einer der Vorreiter in der Branche handgeknüpfter Teppiche.

Maschinen- und handversponnene Materialien färben wir mit gleichmäßigem oder variierendem Farbbild, je nach Bedarf. Alle diese Färbvorgänge unterscheiden sich untereinander. Wenn in einer Produktkurzbeschreibung steht: "mit variierendem Farbbild" so kann im Färbvorgang nicht verhindert werden, dass die Farben im Teppich variieren. Das ist von unserer Seite auch so gewünscht. Wir verwenden Farben der Firma ATUL Ltd.

TIPP:

Wir erhalten von jeder Färbung vorab ein Muster, welches wir begutachten und erst freigeben, wenn es unseren Anforderungen entspricht. Auf Wunsch senden wir gerne ein zweites Muster zur Freigabe an Sie weiter.



FARBTABELLE 2011 - NCS REFERENZFARBEN

Hier sehen Sie die Farben unseres [Farbenkoffers 2011](#) in ArtSilk



LIVINGCARPETS 2011 / 80 Farben AS

081	145	099	152	103	277	244	278
3020R90B	S3502B	5005R50B	6020R90B	6020R70B	5005B20G	5020B90G	7020B30G
176	188	204	222	109	093	091	205
1515Y20R	3050Y20R	entspricht 205	3050Y10R	3030Y20R	2060Y40R	3060Y60R	3060Y30R
178	177	162	163	296	279	248	232
5030G50Y	5020G50Y	6530G50Y	5040G30Y	3020G20Y	S5020G	entspricht 163	7010G30Y
270	253	286	269	101	250	022	056
6005R20B	5005Y50R	5020R50B	6010R30B	5020R70B	7010R70B	5010Y30R	7010Y50R
256	317	283	320	314	298	281	249
3005Y20R	S5502R	S7005R80B	S5502Y	S4502R	6010R70B	7010R90B	9000N
017	065	050	051	067	053	070	071
1005Y20R	1505Y30R	3010Y20R	5020Y30R	5010Y40R	7020Y40R	7010Y70R	8005Y50R
004	007	040	039	171	202	219	218
1502Y50R	4005Y50R	6005Y50R	7010Y30R	4020Y20R	4020Y30R	5030Y30R	6020Y20R
028	043	026	058	010	041	057	074
4030Y90R	entspricht 057	entspricht 058	4050Y90R	entspricht 041	6030Y80R	5030R10B	7020Y90R
153	137	090	089	237	193	214	213
4020Y60R	5020Y80R	S5020Y70R	6020Y70R	4020Y10R	5010G90Y	6005Y20R	6030G90Y
031	064	015	079	046	063	062	045
1040R20B	3020Y70R	3020Y60R	3030Y90R	2060R30B	3030R10B	3030R30B	3050R10B



FARBTABELLE 2018 - NCS REFERENZFARBEN

Hier sehen Sie die Farben unseres [Farbenkoffers 2018](#) in ArtSilk und Naturalwool



LIVINGCARPETS 2018 / 72 AS + 8 NW

081	145	099	152	103	277	244	278
3020R90B	3502B	5005R50B	6020R90B	6020R70B	5005B20G	4030B70G	7020B30G
176	188	204	222	109	093	091	322
1515Y20R	3050Y20R	3506Y20R	3050Y10R	3030Y20R	2060Y40R	3060Y60R	4040Y30R
178	177	162	163	296	279	321	232
5030G50Y	5020G50Y	6530G50Y	5040G30Y	3020G20Y	5020G	7500G80Y	7010G30Y
270	253	286	269	101	250	022	056
6005R20B	5005Y50R	5020R50B	6010R30B	5020R70B	8005R50B	5010Y30R	7010Y50R
256	317	283	320	314	298	281	249
3005Y20R	4500N	S6502R	S5502Y	S4502R	6010R70B	7010R90B	9000N
017	065	050	051	067	053	070	071
0502Y	1505Y30R	3010Y20R	5020Y30R	5010Y40R	7020Y40R	7010Y70R	8005Y50R
004	007	040	039	171	202	219	218
1502Y50R	3010Y70R	6005Y50R	7010Y30R	4020Y20R	4020Y30R	5030Y30R	6020Y20R
064	031	062	046	045	026	063	057
3020Y70R	1040R20B	3030R30B	2060R30B	3050R10B	4050Y90R	3030R10B	5030R10B
153	137	090	089	237	193	214	213
4020Y60R	5020Y80R	5030Y60R	6020Y70R	4020Y10R	5010G90Y	6005Y20R	6030G90Y
DP7035	DP7036	DP7046	DPNB172	DPNB174	DPNB177	DP6034	DP2006
Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool	Natural Wool



BESCHAFFENHEIT EINES TEPPICHS

Beschaffenheit: Unsere Teppiche bestehen aus dem Grundgewebe und einem Flor.

Grundgewebe: Verschieden verarbeitete Fäden bilden das Grundgewebe. Je feiner der Teppich, desto feiner die Kettfäden. Die Kettfäden treten bei Teppichen als Fransen in Erscheinung. Quer zu den Kettfäden verlaufen die Schussfäden. Sie werden während des Knüpfens zwischen den Knotenreihen eingearbeitet. Je feiner die Qualität, desto feiner die Schussfäden. Die Schussfäden versiegeln das Webgerüst zu den Seiten.

Flor: Der Flor von Teppichen mit Nepalknoten entsteht durch einen Schlingknoten, welcher über eine Stange und in die Kettelung geschlungen wird. Die Florhöhe wird von dem Durchmesser der Stange bestimmt. Der Flor von Teppichen mit Perserknoten entsteht durch Knoten, die einzeln eingearbeitet werden. Die Florhöhe wird durch den Knüpfer und die danach erfolgende Schur bestimmt.

Florhöhe: Die Florhöhe von Orientteppichen kann in einem Teppich um bis zu 2 mm um das Mittel variieren. Das rührt daher, dass in der Endfertigung der Teppichflor von bis zu 6 Fachkräften, die auf dem Teppich verteilt sitzen, nochmals geschnitten und geebnet wird. Die variable Florhöhe kann somit nicht verhindert werden. Unsere Angaben der Florhöhen sind Durchschnittswerte aufgrund der Erfahrungen der letzten Jahre. Diese Werte werden im Normalfall eingehalten.

Ränder: Die Ränder unserer Teppiche werden in der Regel bereits während des Knüpfens mit den waagrecht verlaufenden Schussfäden durch eine Schlaufe um den äußersten Kettfaden „versiegelt“. In manchen Fällen müssen wir auf ein gewünschtes Maß kürzen – dadurch geht dieser „natürliche“ Verschluss verloren und die Ränder werden danach abgeknotet. Über diese Schlingen oder Knoten kommt die Kettelung („die Shiraze“). Sollten sich ein oder mehrere Knoten in der Kettelung lösen, so kann sich die Kettelung bei Beanspruchung vom Teppich lösen. Sollte das passieren, kann sehr schnell und unkompliziert geholfen werden. Grundsätzlich gilt in jedem Fall anzumerken, dass die Kanten und Ränder von handgeknüpften Teppichen niemals komplett gradlinig sein können.

Maße: Alle handgeknüpften Teppiche verändern ihre Maße während der Produktion mehrfach. Wir knüpfen alle Teppiche 10% länger und 5% breiter als veranschlagt. Mit dieser Formel erreichen wir im Normalfall das richtige Maß. Trotzdem verändern sich die Verhältnisse von Qualität zu Qualität. Es kann nicht verhindert werden, dass einige unserer Teppiche vom bestellten Maß abweichen. Ihre Teppiche können 5%, aber nur maximal 9 cm, vom bestellten Maß abweichen, ohne dass wir Sie darauf hinweisen.

INFO:

Die Oberfläche eines Orientteppichs ist niemals homogen! Sie wird durchbrochen von Unregelmäßigkeiten. Gerade dies macht den einzigartigen Charme handgefertigter Produkte aus. Bei einfarbigen Teppichen fallen diese kleinen Unzulänglichkeiten stärker auf als bei Designteppichen. Sollte das nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, raten wir von einem handgeknüpften bzw. einfarbigen handgefertigten Teppich ab!



TEPPICHWÄSCHE IN INDIEN

Einen großen Einfluss auf die Farbtiefe und Gleichmäßigkeit hat der Waschvorgang. Wir waschen unsere Teppiche mit reiner Seife. ArtSilk Teppiche werden zusätzlich mit Weichspüler behandelt.

Hochflorteppiche: Nach dem Knüpfen und den letzten Arbeiten werden sie mit flüssiger Seife und feuchten Tüchern von dem Schmutz und Staub gereinigt, der sich auf dem Flor abgelegt hat.

Seidenglanzteppiche: Werden nach dem Knüpfen einmal gewaschen. Zu diesem Zweck werden die Teppiche komplett mit Wasser übergossen. Danach werden Sie mit Wollwaschmittel und Weichspüler gereinigt, die Seife danach ausgewaschen. Das Spülwasser wird mit hölzernen Schaufeln aus dem Teppich gepresst. Vor dem Verpacken werden die Teppiche nochmals mit flüssiger Seife und feuchten Tüchern von dem Staub gereinigt.

Wollteppiche: Werden nach dem Knüpfen einmal komplett mit Wasser gewaschen. Wir setzen dabei auf flüssige Schmierseife, bei Wollteppichen mit etwas höherem Flor auf Seife und Weichspüler. Die Teppiche werden ebenso wie Seidenglanzteppiche mit Schaufeln vom überschüssigen Wasser befreit und in der Sonne getrocknet.

INFO: Wir testen ständig neue umweltschonende Produkte, um den Chlor Anteil in der Teppichwäsche immer weiter gegen Null zu reduzieren. Bereits 95% unserer Waren werden ohne Chlor gewaschen! Auf diese Art schonen wir die Umwelt und produzieren nachhaltiger ohne die Teppiche oder die späteren Endnutzer in ihren Haushalten zu belasten.

Je biologischer wir reinigen, desto weniger überschüssige Farbe wird aus dem Teppich ausgewaschen. So kann es passieren, dass ein Teppich nach dem Einlangen beim Kunden abfärbt. Ähnlich wie neue Jeans, die in der Waschmaschine auch noch Farbe verlieren können. Sollte dies der Fall sein, wird der Teppich selbstverständlich in Wien auf unsere Kosten nachgewaschen.

TRANSPORT & VERPACKUNG

Transport: Unsere Teppiche werden grundsätzlich gerollt transportiert. Teppichrollen und Teppiche mit über 3 m Länge auf der kürzeren Seite sind mit einem Zuschlag ab 6 % belegt. Teppiche mit über 3 m Länge kommen in der Regel gefaltet nach Wien. Welche Teppiche wir falten steht in unserem Ermessen. Gefaltete Teppiche werden in Wien in Rollen umgepackt und dann an die Lager unserer Kunden versendet. Im Normalfall liefern wir aus Indien innerhalb von 7 - 9 Werktagen bis in das Lager unserer Kunden.

Verpackung: Der Teppich wird extrem fest gegen den Strich gerollt. In manchen Fällen wird zusätzlich eine kräftige Papierrolle in den Teppich eingerollt. Diese kann brechen und lose Papierstücke hinterlassen, welche gesaugt werden können. Danach wird der Teppich in ein dünnes Plastik eingerollt. So wird die Rolle in einen 100-150 M μ dicken Plastikschlauch geschoben, dieser wird beidseitig verschlossen. Als letztes kommt ein weißes Plastikgewebe zum Einsatz. Dies ist die letzte und äußerste Hülle.

Typische Transportschäden: Können während des Lufttransportes passieren, z.B. wenn die Rollen mit Gabelstaplern transportiert werden und dabei ein Ende am Boden schleift. Solche Beschädigungen werden in der Regel von unserer Spedition sofort gemeldet und der Teppich wird wieder instandgesetzt. Sollten Sie einen Transportschaden entdecken, schicken Sie bitte gleich ein Foto der betroffenen Stelle.



Ein „dunkler Streifen“ am Flor des Teppichs: Wenn die Teppiche gerollt werden, wird der Flor flachgepresst. Besonders bei stark glänzenden Teppichen ist dann ein dunkler Strich am inneren Ende des Teppichs zu sehen. Dieser Strich wird in manchen Fällen fälschlicherweise als Färbefehler interpretiert. Es ist jedoch lediglich senkrecht stehende Wolle, die nicht niedergedrückt wurde. An dieser Stelle wird das Licht von der Wolle absorbiert statt reflektiert. Dieser Farbunterschied legt sich nach dem ersten Saugen und verschwindet bei der täglichen Verwendung gänzlich.

VOR DEM AUSLIEFERN

Die Teppichrolle kommt wie oben beschrieben, verpackt zu Ihnen geliefert. Sie sollten den Teppich einmal in Ihrem Lager aufrollen und begutachten. Dabei sollte der Teppich auf allfällige Unregelmäßigkeiten geprüft werden. Im gleichen Arbeitsgang sollten Sie den Teppich einmal gründlich saugen. Mit 500 Watt und parallel zu der kürzeren Seite, damit sich der Flor aufstellen kann. Danach kann der Teppich wieder eingerollt und in der mitgelieferten dünnen Folie ausgeliefert werden.

Falls Sie keine Gelegenheit haben, den Teppich im Lager aufzurollen, sollten Sie darauf achten, dass der Teppich vor dem Ausliefern gründlich gesaugt wird. Besonders ArtSilk Teppiche sollten nach dem Saugen nochmals begangen werden um eine normale Benutzung zu imitieren. In den absichtlich sehr festen Transport-Rollen wird der Flor stark niedergedrückt. Die Teppiche sehen nach dem Aufrollen ganz anders aus, als die Schauteppe oder Muster in Ihrem Geschäft.

ArtSilk/Tencel® Teppiche: Diese glänzen sehr stark und besonders von einer Seite, wenn sie frisch aufgerollt werden. Des Weiteren kann sich die gerippte Unterseite des Teppichs in den flachen Flor drücken und erkennbare Muster einpressen. Der Teppich sieht nach dem Aufrollen gänzlich anders aus, als wenn Sie ihn gesaugt und einige Zeit benützt haben.

PLEGE IM ALLTAG

Überwolle: Sind die Fasern eines Fadens, welche nicht im Knoten eingearbeitet werden konnten, weil sie zu kurz waren. Diese Wollteile lösen sich bei Benutzung aus dem Teppich und bilden Fuseln. Dieses Phänomen endet, wenn alle oben beschriebenen Fäden gelöst sind. Wenn wir in der Produktkurzbeschreibung auf Überwolle hinweisen, ist mehr Überwolle zu erwarten als bei einem durchschnittlichen Teppich unserer Auswahl.

Farben: Durch stetige Sonneneinstrahlung durch ein offenes Fenster können die Farben schwächer werden und verbleichen. Hier verhalten sich unsere Teppiche genauso wie alle anderen Stoffe. Es kann in äußerst seltenen Fällen passieren, dass die Teppiche abfärben. Diese Teppiche können in Wien auf unsere Kosten noch einmal gewaschen werden.

Oberfläche:

- Überknoten sind die Verknüpfungen der Kettfäden eines Teppichs. Bis zu 5.000 m Kettfäden können in Ihrem Teppich stecken. Diese Knoten werden für gewöhnlich entfernt, bleiben aber auch verborgen, speziell bei sehr hohem Flor. Überknoten bedingen eine Unregelmäßigkeit in der Oberfläche (sowie ein sehr kurzer Cut).
- Florteile von Wolle, die bei der Herstellung abgeknickt wurden oder sich durch die starke Verdrehung der Wolle verkürzt hatten. Diese Florteile lösen sich im Lauf der Verwendung und können als überstehende Fäden aus dem Teppich ragen.



- Verknotungen der Florwolle sind Knoten mit welchen die Florwolle zu längeren Fäden verbunden wird. Diese Knoten werden für gewöhnlich entfernt, werden aber nicht immer gefunden, speziell bei sehr hohem Flor. Verknotungen bedingen eine Unregelmäßigkeit in der Oberfläche.

PFLEGE UND REINIGUNG

In einem Haushalt, in welchem vornehmlich ohne Schuhe gegangen wird, ist eine tägliche Reinigung nicht notwendig. Wenn Sie saugen, bewegen Sie den Saugkopf bitte von der linken zur rechten Seite des Teppichs entlang des Striches. Versuchen Sie nicht gegen den Strich zu reinigen. Der Staub legt sich an die Oberseite des Flors ab und kann von dort ohne besondere Mühe abgesaugt werden.

Zu bedenken: Saugen Sie auf einer unteren Stufe (max. 500 Watt). Klappen Sie die Bürsten ein und verwenden Sie keine starren oder rotierenden Bürsten.

Zyklische Reinigung (jährlich): Mit der Zeit legt sich Staub immer tiefer im Teppich ab. Diesen Staub kann man über einer Klopfstange oder über einer fest gefrorenen Schneedecke (besonders effektiv) aus dem Teppich herausklopfen. Der Schnee bindet den Staub hervorragend.

Info: Ein Teppich verbessert die Raumluft indem er frei fliegende Staubpartikel an seiner Oberfläche bindet.

NASS-REINIGUNG

Nach Bedarf in 5-10 Jahreszyklen. Bitte wenden Sie sich an eine, auf Orientteppiche spezialisierte Teppichreinigung und vergleichen Sie die verschiedenen Angebote. Der Preis sollte je Quadratmeter angegeben sein und der Transport inkludiert oder gesondert angeführt. Wir helfen gerne bei der Auswahl einer Fachreinigung in Ihrer Nähe.

Zu bedenken: Im Unterschied zur Wäsche in Indien muss bei einer Wäsche in Europa der Teppich von Flecken und Staub gereinigt werden. Das bedingt einen größeren mechanischen Kraftaufwand. Das wiederum bedeutet, dass der Teppich zwar sauber wird, aber möglicherweise nicht im ursprünglichen Zustand wieder ausgeliefert werden kann.

Teppiche mit ArtSilk, Bamboo oder TENCEL®: Bitte weisen Sie auf das Flormaterial gesondert hin. Dieses hat besondere Eigenschaften, denen in der Wäsche Rechnung getragen werden muss. Der Teppich kann insgesamt weicher im Griff werden, dadurch kann er geringfügig größer werden und die wahrgenommene Flordichte abnehmen. Die Floroberfläche kann unregelmäßiger erscheinen.

Hochfloor Teppiche: Diese Qualitäten sollten nicht nass gereinigt werden, da sich die Verfilzung des Materials im Wasser wieder auflöst und dadurch die Form verliert. Wir empfehlen eine Trockenreinigung.

Seidenteppiche: Vorsicht beim Nassreinigen. An der glatten Seide haftet die Farbe nicht genauso gut wie an Wolle. Es kann zum so genannten „Bluten“ kommen. Dabei verliert die Seide die Farbe und „färbt“ ihre Umgebung unwiderruflich mit ihrem Farbton.



NOTFALL-REINIGUNG

Bitte handeln Sie sofort! Saugen Sie mit dem Staubsauger oder tupfen Sie mit einem saugfähigen Tuch alle in dem Teppich verbliebene Flüssigkeit auf. Mit lauwarmen Wasser, Wollwaschmittel und einem weißen Tuch können Sie nun beginnen den Fleck zu bearbeiten. Wirken Sie mit einem Minimum an Reibung auf den Fleck ein. Reinigen Sie zu Beginn entlang des Striches um bei ausbleibendem Erfolg Quer zum Strich fortzufahren.

Setzen Sie diese Behandlung solange fort, bis die fremde Farbe entfernt ist. Sollte der Erfolg ausbleiben, verstärken Sie die Reibung. Der Fleck ist nun, durch das verwendete Wasser etwas dunkler als der Rest des Teppichs. Lassen Sie die gereinigte Stelle trocknen. Sollte noch eine Verunreinigung sichtbar sein, wenden Sie sich an eine spezialisierte Teppichreinigung.

Zu bedenken: Idealerweise sollte der Teppich noch im feuchten Zustand abgeholt werden, dann kann die fremde Farbe nicht eintrocknen.

Info: Wir haben in Wien eine Fachreinigung, die sich auf die Nassreinigung unserer Teppiche spezialisiert hat. Gerne übernehmen wir die Teppichwäschen aus dem ganzen Vertriebsgebiet.

REKLAMATIONEN

Vorgangsweise:

Fotos sind die Grundlage für jede Reklamation! Sollte die Sachlage Ihrer Reklamation nicht mit Fotos klar belegbar sein und auch Ihre Erklärungen keinen eindeutigen Fall schildern, entsenden wir unseren zuständigen Agenten um den Fall vor Ort zu prüfen.

Wenn wir die Reklamation anerkennen, holen wir den Teppich in unsere Zentrale nach Wien um ihn zu überprüfen und servicieren (es bedeutet jedoch nicht automatisch, dass wir eine Reklamation anerkennen, wenn wir uns entschließen einen Teppich in unsere Zentrale zu holen). Sollte der Teppich nicht servicierbar sein, wie zum Beispiel bei einer falschen Farbe, kann der Teppich beim Kunden verbleiben, bis wir einen neuen Teppich produziert haben.

Servicekosten:

Innerhalb eines Jahres nach Auslieferung gehen die Transportkosten und Servicekosten voll zu unseren Lasten. Nach Ablauf eines Jahres servicieren wir Teppiche, die auf Kosten unserer Kunden zu uns gesendet werden. Wir übernehmen jedoch die Kosten für das Service und den Rücktransport. Nach 2 Jahren gehen die Kosten für Transport und Service in Wien zur Gänze zu Lasten unserer Kunden.

Bitte lesen Sie zu Ihrer Information zuerst unsere oberen erläuterten Erklärungen zu den nun folgenden Punkten. Die nachfolgenden Auflistungen sind nicht taxativ.



Wir akzeptieren idR Reklamationen, wenn...

- die Farbe von der bestellten Farbe abweicht, indem sie einen Farbstich hat, der nicht der bestellten Farbe entspricht
- das Teppichmaß mehr als das angegebene Maximum vom Bestellmaß abweicht
- der Teppich modrige Gerüche produziert
- eine Verletzung oder Riss der Grundstruktur oder der Kettelung vorliegt
- die Farbe mit einem weißen Tuch abgerieben werden kann
- die Florhöhe im Maximum 4 mm von der angegebenen Florhöhe abweicht
- der Teppich oder die Verpackung Transportschäden aufweist
- der Teppich mit losen Florenden, die über den Flor hinausragen übersät ist

Keine Reklamationen:

- Kettelungen, die unregelmäßig verlaufen.
- unregelmäßige Florhöhen über den gesamten Teppich
- variierende Farbgebungen, wenn in Kurzbeschreibung so festgehalten (außer die Variierung zeichnet starke Zacken - „ein liegendes V - Muster“)
- Unregelmäßigkeiten in der Oberfläche sowie kleine Cuts oder „raue“ Stellen im Flor. Diese sind bedingt durch die Unregelmäßigkeiten der Teppich-Materialien.

Typische Abnutzungserscheinungen sind zuerst im Flor zu sehen...

- Verschmutzungen
- Wenige Fäden, die aus dem Flor ragen, weil sie bis dahin im Flor versteckt waren
- Florverlegungen durch langen Gebrauch
- Verfilzungen durch Mensch oder Tier
- Reste von Speisen und Flüssigkeiten sowie Verklebungen
- Brandflecken

Fristen:

Wenn ein Zeitraum von 1 Jahr nach Auslieferung überschritten ist, behandeln wir eine Reklamation als Service Antrag im Gewährleistungszeitraum.

Wenn der Zeitraum von 2 Jahren nach Auslieferung überschritten ist, behandeln wir eine Reklamation als Service Antrag außerhalb des Gewährleistungszeitraumes.