



**Liebe MFO Matratzen-Kunden,**

**wir freuen uns, Sie ab sofort in allen Filialen wieder begrüßen zu dürfen.**

**Die Gesundheit unserer Kunden und Kollegen hat für uns oberste Priorität, daher können Sie versichert sein, dass in allen MFO Matratzen-Filialen die geltenden Abstands- und Hygieneregeln zu 100% umgesetzt werden.**

**Alternativ können Sie weiterhin wie gewohnt rund um die Uhr in unserem Onlineshop unter [www.mfo-matratzen.de](http://www.mfo-matratzen.de) bestellen.**

**Passen Sie gut auf sich und Ihre Mitmenschen auf. Bleiben Sie gesund.**

**Herzliche Grüße**

**Ihr MFO Matratzen-Team**

## **Die wichtigsten Fragen und Antworten finden Sie hier:**

### **Was passiert mit meiner Bestellung, die ich in einer MFO Matratzen-Filiale getätigt habe?**

Unsere Filialmitarbeiter werden sich in den ersten Tagen nach Wiedereröffnung der Filiale mit Ihnen aktiv in Verbindung setzen, um mit Ihnen den weiteren Ablauf Ihrer offenen Bestellung zu besprechen. Das genaue Datum der Wiedereröffnung Ihrer Filiale ist abhängig von dem Bundesland, in dem sich die Filiale befindet. Die Wiedereröffnungstermine der einzelnen Bundesländer entnehmen Sie bitte der Aufstellung, welche Sie am Ende dieses Informationsschreiben finden.

### **Welche Auswirkung hat die Corona-Pandemie auf meine Online-Bestellung?**

Unser Online-Shop ist 24 Stunden am Tag für Sie erreichbar. Bereits getätigte sowie zukünftige Bestellungen werden wie gewohnt bearbeitet und ausgeliefert. Bitte haben Sie Verständnis, falls es aufgrund der sich ständig wandelnden Lage in Einzelfällen zu Lieferverzögerungen kommen kann. Grundsätzlich gelten die Lieferzeiten, die Ihnen am jeweiligen Artikel angezeigt werden.

### **Kann ich ein Produkt, welches ich in einer MFO Matratzen-Filiale gekauft habe aktuell retournieren oder reklamieren?**

Sobald Ihre Filiale wieder geöffnet hat, können Retouren und Reklamationen wie gewohnt vor Ort abgewickelt werden. Sollte die Garantiezeit im Zeitraum der vorübergehenden Filialschließung abgelaufen sein, werden wir den Zeitraum der vorübergehenden Filialschließung selbstverständlich auf die Garantiezeit anrechnen. Für online gekaufte Artikel wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter 0221-500608341 (Mo - Do 08:00 - 18:00 Uhr / Fr 08:00 - 17:00 Uhr).

**Werden entsprechende Fristen verlängert?**

Wir verlängern die Serviceleistung „120 Tage Probeschlafen“ für bereits gekaufte Matratzen um die Tage, die unsere jeweilige Filiale schließen musste, in der Sie Ihre Matratze gekauft haben. Wir sind immer bemüht, eine kulante Lösung in Ihrem Sinne zu finden.

**Wo kann ich weitere Informationen zum Thema bekommen?**

Unser Kundenservice ist telefonisch unter 0221-500608341 (Mo - Do 08:00 - 18:00 Uhr / Fr 08:00 - 17:00 Uhr) oder per E-Mail unter [bestellung@mfo-matratzen.de](mailto:bestellung@mfo-matratzen.de) erreichbar und beantwortet Ihre Fragen gern.