



FAQ

Fragen und Antworten
www.happy.ch

Version: 01.03.2016

1. Bestellung	3
1.1. Benötige ich ein Kundenkonto?	3
1.2. Wie kann ich auf happy.ch bestellen?	3
2. Warenkorb	4
2.1. Wie komme ich in den Warenkorb?	4
2.2. Wie kann ich ein Produkt aus dem Warenkorb entfernen?	4
2.3. Wie kann der Warenkorb geöffnet, bzw. geschlossen werden?	4
2.4. Was ist der Unterschied zwischen «im Laden kaufen» und «Online bestellen»?	4
2.5. Wieso kann ich mittels «+hinzufügen Option» kein Bett, Molton, Topper, etc. einfügen?	4
3. Lieferzeiten	5
3.1. Wie lange sind die Lieferfristen?	5
3.2. Wo sehe ich die Lieferzeiten?	5
3.3. Kann ich die Lieferzeit selber bestimmen?	5
4. 10% Gutscheine	6
4.1. Wo und wieso kann ich den Gutschein runterladen?	6
4.2. Wo kann ich den 10% Gutschein einlösen?	6
4.3. Kann ich den Gutschein mehrmals einlösen?	6
4.4. Ist der Gutschein übertragbar?	6
4.5. In welcher Form muss ich den Gutschein vorweisen?	6
4.6. Kann ich den 10% Gutschein auch online einlösen?	6
5. Lieferservice	7
5.1. Durch wen werden mir meine HAPPYSLEEP® Produkte geliefert?	7
5.2. Werden die HAPPYSLEEP® Produkte bis in meine Wohnung geliefert und zusammengebaut?	7
5.3. Ist der Lieferservice kostenlos?	7
6. Umtauschrecht	8
6.1. Habe ich das Recht die HAPPYSLEEP® Matratze umzutauschen?	8
7. Schlafberater	9
7.1. Wo finde ich den Schlafberater?	9
7.2. Was ist ein Schlafberater?	9
7.3. Wie funktioniert der Schlafberater?	9
7.4. Wie viele Personen können zum Schlafberater hinzugefügt werden?	9
7.5. Wie füge ich eine weitere Person hinzu?	9
7.6. Wie lösche ich einen Schlafberater-Eintrag?	9
7.7. Wie kann das gesamte Matratzensortiment wieder sichtbar gemacht werden?	9
8. Datenschutz	10
8.1. Wie werden meine persönlichen Daten verwaltet?	10
8.2. Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?	10
8.3. Wie sieht es mit der technischen Sicherheit bei der Übermittlung meiner Daten aus?	10
8.4. Wo befindet sich der Server-Standort?	10

1. Bestellung

1.1. Benötige ich ein Kundenkonto?

Bei uns muss sich der Kunde für eine Bestellung nicht registrieren. Daher kann die Bestellung ohne Registrierung eines Kundenkontos ausgelöst werden.

1.2. Wie kann ich auf happy.ch bestellen?

Du hast zwei Möglichkeiten:

Über das Produktsortiment: Unter «Sortiment» kannst du dein gewünschtes Produkt auswählen und mittels Klick auf den Button «zum Warenkorb hinzufügen» in den Warenkorb legen. Der Warenkorb öffnet sich rechts und du hast die Möglichkeit noch weitere Produkte hinzuzufügen. Führe deinen Einkauf mittels Klick auf den Button «Online bestellen» fort und folge den weiteren Schritten. Der Warenkorb kann jeder Zeit durch den Button oben rechts «Warenkorb öffnen/schliessen» geöffnet/geschlossen werden.

Über den Schlafberater: Wenn du deine optimale Matratze finden willst, dann gib deine Angaben in nur fünf Schritten beim Schlafberater ein und du erhältst drei Matratzen zur Auswahl. Wie der Schlafberater funktioniert, findest du auf Seite 9 erklärt. Klicke auf das Produkt, dass du bestellen willst und lege es mittels Klick auf den Button «zum Warenkorb hinzufügen» in den Warenkorb. Der Warenkorb öffnet sich rechts und du hast die Möglichkeit noch weitere Produkte hinzuzufügen. Führe deinen Einkauf mittels Klick auf den Button «Online bestellen» weiter und folge den weiteren Schritten. Der Warenkorb kann jeder Zeit durch den Reiter oben rechts «Warenkorb öffnen/schliessen» geöffnet/geschlossen werden.

2. Warenkorb

2.1. Wie komme ich in den Warenkorb?

Es gibt verschiedene Wege wie du in den Warenkorb gelangst.

Der schnellste und direkteste Weg ist über die Navigation oben rechts zu gehen, klicke auf das Warenkorb-Icon und du bist bereits im Warenkorb.

Der andere Weg führt über die Produktebene. Sobald du im Sortiment bist, erscheint auf der rechten oberen Seite in blau ein Warenkorb-Icon «Warenkorb öffnen». Der dritte Weg ist, dass bei jedem Produkt ein Button «zum Warenkorb hinzufügen» ersichtlich ist – wenn du darauf klickst öffnet sich rechts der Warenkorb automatisch.

2.2. Wie kann ich ein Produkt aus dem Warenkorb entfernen?

Oben rechts beim Produkt auf «entfernen» klicken und das Produkt wird aus dem Warenkorb gelöscht.

2.3. Wie kann der Warenkorb geöffnet, bzw. geschlossen werden?

Sobald du auf der Produktebene bist, erscheint oben rechts die Einblendung «Warenkorb öffnen». Wenn du darauf klickst, wird der Warenkorb geöffnet. Du kannst jetzt mittels der «+hinzufügen Option » deine Produkte für deine individuelle Schlaflösung (Matratzen, Einlegerahmen, Duvet und Kissen) auswählen.

Zum Schliessen des Warenkorbs klickst du links neben dem Warenkorb «Warenkorb schliessen» und du bist wieder auf der Produktebene. Der Warenkorb kann jederzeit geöffnet oder geschlossen werden, die pendenten Bestellungen bleiben dabei gespeichert.

2.4. Was ist der Unterschied zwischen «im Laden kaufen» und «Online bestellen»?

Du hast die Auswahl, dein Produkt bei einem HAPPYSLEEP® Partner im Laden noch vor dem Kauf Probe zu liegen.

TIPP: du kannst dir per Email einen 10% Gutschein (auf das gesamte HAPPYSLEEP® Sortiment gültig) anfordern, welchen du bei einem Kauf dem HAPPYSLEEP® Partner vor Ort abgibst. Der Gutschein ist nur einmalig einlösbar und nicht mit anderen Aktionen/Promotionen kumulierbar.

2.5. Wieso kann ich mittels «+hinzufügen Option» kein Bett, Molton, Topper, etc. einfügen?

Im Warenkorb können nur die Produkte, die zu deiner persönlichen Schlaflösung gehören, mit der Schnellauswahl «+hinzufügen Option» ausgewählt werden. Das sind Matratzen, Einlegerahmen, Kissen und Duvets. Alle anderen Produkte wie Betten, Moltons, Topper, etc. können aber jederzeit auf der Produktebene mittels Button «zum Warenkorb hinzufügen» in den Warenkorb gelegt werden.

3. Lieferzeiten

3.1. Wie lange sind die Lieferfristen?

Die Lieferzeit variiert je nach Produkt sowie Stoff- und Farbauswahl. Im Warenkorb ganz unten, steht ein Richtwert der Lieferzeit, dieser Wert kann je nach Verfügbarkeit abweichen und ist nicht verbindlich. Der voraussichtliche Liefertermin bezieht sich immer auf das Produkt im Warenkorb, mit der längsten Lieferzeit. Der verbindliche Liefertermin wird dein HAPPYSLEEP® E-Commerce Partner mit dir telefonisch vereinbaren.

3.2. Wo sehe ich die Lieferzeiten?

Im Warenkorb unter dem Button «Online bestellen» ist ein **voraussichtlicher Liefertermin** angegeben. Dieser Liefertermin ist jedoch noch nicht fix und nicht verbindlich. Einer unserer HAPPYSLEEP® E-Commerce Partner wird sich mit dir schnellstmöglich in Verbindung setzen und den definitiven Liefertermin mit dir vereinbaren.

3.3. Kann ich die Lieferzeit selber bestimmen?

Wenn dein HAPPYSLEEP® E-Commerce Partner mit dir telefonisch in Kontakt tritt, kannst du ihm gerne deinen Wunschtermin mitteilen, wenn möglich wird er gerne auf deinen Wunsch eingehen.

4. 10% Gutscheine

4.1. Wo und wieso kann ich den Gutschein runterladen?

Wenn du dich im Warenkorb für «im Laden kaufen» entscheidest, kannst du dir deinen 10% Gutschein per Email anfordern.

4.2. Wo kann ich den 10% Gutschein einlösen?

Der Gutschein kann nur im stationären Handel (nicht online) bei einem unseren HAPPYSLEEP® Partner in der ganzen Schweiz eingelöst werden.

Deinen nächsten HAPPYSLEEP® Partner findest Du unter: www.happy.ch/de/dealer

4.3. Kann ich den Gutschein mehrmals einlösen?

Nein. Jeder Gutschein enthält einen einmaligen, individuellen Code und ist nur einmal einlösbar.

4.4. Ist der Gutschein übertragbar?

Ja, der Gutschein kann übertragen werden und ist nicht personengebunden.

4.5. In welcher Form muss ich den Gutschein vorweisen?

Du kannst den Gutschein ausdrucken und abgeben oder auf dein Handy laden und beim Kauf vorweisen.

4.6. Kann ich den 10% Gutschein auch online einlösen?

Nein. Der kann nur im stationären Handel (nicht online) bei einem unserer HAPPYSLEEP® Partner in der ganzen Schweiz eingelöst werden.

Deinen nächsten HAPPYSLEEP® Partner findest Du unter: www.happy.ch/de/dealer

5. Lieferservice

5.1. *Durch wen werden mir meine HAPPYSLEEP® Produkte geliefert?*

Der in deiner Region nächste HAPPYSLEEP® E-Commerce Partner wird dir deine HAPPYSLEEP® Produkte liefern und aufbauen.

5.2. *Werden die HAPPYSLEEP® Produkte bis in meine Wohnung geliefert und zusammgebaut?*

Ja. Dein HAPPYSLEEP® Partner wird dir deine Produkte bis ins Schlafzimmer bringen und aufbauen.

5.3. *Ist der Lieferservice kostenlos?*

Ja, klar. Ab jetzt gehört dir die Welt, denn du gehörst ab sofort zu den Ausgeschlafenen.

6. Umtauschrecht

6.1. *Habe ich das Recht die HAPPYSLEEP[®] Matratze umzutauschen?*

Ja, bist du nicht zufrieden, kannst du innerhalb von 60 Tagen deine Matratze umtauschen.
Sieh auch unter: www.happy.ch/de/service/sleep_promise

7. Schlafberater

7.1. Wo finde ich den Schlafberater?

Beim Menü unter der Rubrik «Schlafwissen» kann der Link «Schlafberater» aufgerufen werden. Die andere Möglichkeit besteht, auf der Produktebene den oben links erscheinenden Button «Schlafberater» anzuklicken und zu öffnen. Oder beim Matratzensortiment erscheint unten ein Bild «Finde deine optimale Schlaflösung in 5 Schritten».

7.2. Was ist ein Schlafberater?

Innerhalb von nur fünf Schritten soll der Schlafberater dich zur richtigen Matratze führen. In dem Sinn, ein virtueller Berater, der dich nach deinen Angaben zu deiner für dich am besten geeigneten Matratze führt.

7.3. Wie funktioniert der Schlafberater?

Wie im Punkt 7.1 erklärt, findest du den Schlafberater auf der Website und startest ihn mit einem Klick auf «Schlafberater starten». **Schlafen zwei Personen auf derselben Matratze, bitte die Werte von der grösseren und schwereren Person eintragen.**

Bitte gib deinen Vor- und Nachnamen ein. Mit Klick auf «weiter» gelangst du jeweils zum nächsten Schritt. Im zweiten Schritt trage dein Gewicht ein (keine Angst wir verraten es niemandem). Beim Schritt 3 wirst du aufgefordert deine Grösse einzugeben. Im Schritt 4 wollen wir wissen, welches Liegegefühl du bevorzugst. Um die richtige Matratze für dich zu finden, ist es wichtig zu wissen, in welcher Position du einschläfst. Daher gib beim Schritt 5 deine Angaben für deine Einschlafposition an. Anschliessend klicke auf «Schlaflösung finden» und dir wird eine persönliche Auswahl von drei Matratzen ausgewiesen. So einfach ist der Weg zur richtigen Matratze.

7.4. Wie viele Personen können zum Schlafberater hinzugefügt werden?

Es können maximal vier Personen eingefügt werden.

7.5. Wie füge ich eine weitere Person hinzu?

Nachdem du die erste Person eingegeben hast, erscheint unter deinen Initialen «Person hinzufügen».

7.6. Wie lösche ich einen Schlafberater-Eintrag?

Tippe am linken Bildschirmrand auf deine Initialen und der Schlafberater öffnet sich. Klicke auf «Angaben löschen» und deine Angaben sind entfernt.

7.7. Wie kann das gesamte Matratzensortiment wieder sichtbar gemacht werden?

Du musst alle deine Schlafberater-Einträge löschen. Siehe Punkt 7.6. Dann ist wieder das gesamte Matratzensortiment ersichtlich.

8. Datenschutz

8.1. Wie werden meine persönlichen Daten verwaltet?

HAPPYSLEEP darf die im Rahmen des Vertragsschlusses aufgenommenen Daten zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Kaufvertrag verarbeiten und nutzen sowie zu Marketingzwecken verwenden. Die zur Leistungserfüllung notwendigen Daten können auch an beauftragte Dienstleistungspartner (HAPPYSLEEP E-Commerce Partner) weitergegeben werden. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

8.2. Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?

Deine Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte übermittelt.
Im Rahmen der Bearbeitung deines Auftrages beauftragen wir für die Auslieferung der Produkte unsere HAPPYSLEEP E-Commerce Partner (Fachhändler). Diese Dienstleister sind vertraglich zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verpflichtet und gelten nicht als Dritte im datenschutzrechtlichen Sinne.

8.3. Wie sieht es mit der technischen Sicherheit bei der Übermittlung meiner Daten aus?

Personenbezogene, von Hilding Anders Switzerland AG gespeicherte Daten werden in sicheren Betriebsumgebungen gespeichert und sind der Öffentlichkeit nicht zugänglich. In bestimmten Fällen, wie z. B. bei der Angabe deines Passwortes der Kreditkarte, werden die personenbezogenen Daten vor Durchführung der Transaktion mittels einer sicheren Technik verschlüsselt. Unsere Server verwenden die Secure Socket Layer (SSL) Technologie zum Schutz der Übertragung persönlicher Daten. Das bedeutet, dass die Kommunikation zwischen dir und den entsprechenden Servern von Hilding Anders Switzerland AG unter Einsatz eines anerkannten Verschlüsselungsverfahrens erfolgt (zur Zeit SSL-Version 3, 128 Bit). Wenn dein Browser SSL unterstützt, wird die Übermittlung von personenbezogenen Daten durch diese Funktion geschützt. In diesem Fall zeigen dir die meisten Browser durch ein kurzes Dialogfeld oder durch ein Icon an, ob das Sicherheitsprotokoll unterstützt wird. Weitere Informationen kannst du unter der Hilfefunktion deines Browsers finden.

8.4. Wo befindet sich der Server-Standort?

Der Server-Standort befindet sich in der Schweiz, im Grossraum Zürich.

Bei Fragen zum Online-Shop kannst du dich gerne an uns wenden:

Hilding Anders Switzerland AG
Biltnerstrasse 42
CH-8718 Schänis
Tel. +41 55 619 66 00
sales.ch@hildinganders.com