

# GARANTIE DE NOS PRODUITS

## CONSEILS GÉNÉRAUX D'UTILISATION

- 1 Un matelas doit être retourné régulièrement, en moyenne tous les 6 mois (face été-face hiver).
- 2 Dans les 6 premiers mois d'utilisation, le matelas doit être inversé (tête-pieds) tous les 15 jours environ de manière à équilibrer les surfaces de garnissage en fonction de la morphologie des clients.
- 3 Un léger tassement des surfaces est parfaitement normal jusqu'à 20 % de l'épaisseur totale au centre du matelas et n'entraîne aucune modification dans la qualité du couchage. Ceci ne pourra donc entraîner une mise en oeuvre de la garantie.
- 4 Il est conseillé, par rapport à la morphologie et l'utilisation de chacun, de placer un pied central pour les sommiers (structure bois ou métal), utilisés sur pieds ou dans des lits sans traverse de soutien, afin de prévenir un affaissement ou une déformation possible qui ne pourrait être prise en charge sous garantie.
- 5 Nos matelas doivent être utilisés sur des sommiers de moins de 2 ans et en bon état général

## CONDITIONS DE GARANTIE

- 1 Les matelas et sommiers AMIEL Literie sont garantis pour toutes les conséquences des vices cachés, défaut de matière ou de fabrication selon les termes des articles 1641 et suivants du Code Civil.
- 2 Pour bénéficier de la garantie, le matelas ou sommier doit être retourné en bon état de propreté, ne PAS COMPORTER DE TÂCHE de quelque nature que ce soit. Le produit doit être intégralement et correctement emballé, accompagné de la facture. Celui-ci sera réparé ou remplacé après vérification dans nos locaux.
- 3 Le remplacement de composants, une réparation ou un échange pendant la période de garantie ne peuvent avoir pour effet de prolonger ou de renouveler la durée initiale de la garantie.
- 4 Sont exclues de la garantie, le couil, le fil à coudre, les fermetures à glissières, les poignées, les lattes et accessoires dont la bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation, ainsi que les moisissures dont l'apparition est due à un excès d'humidité au niveau du produit ou de son environnement.
- 5 Ne bénéficient pas des effets de la garantie:
  - Les interventions requises par suite d'utilisation inadéquate du produit: suspension ressort plié, positionnement du matelas sur un sommier usagé ou inadapté de quelque nature qu'il puisse être, casse des lattes, transport sans protection, brûlures, inondations.
  - Les produits ayant subi des transformations.
  - Les produits n'ayant pas été protégés portant des tâches de toute nature.
- 6 Merci de vous référer à la garantie indiquée sur la fiche de chaque produit sur notre catalogue. La garantie est dégressive selon les modalités suivantes :

	Produit garanti <b>3 ans</b>	Produit garanti <b>5 ans</b>	Produit garanti <b>7 ans</b>	Produit garanti <b>10 ans</b>
1 <sup>ère</sup> année	<b>85%</b>	<b>60%</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>
2 <sup>ème</sup> année	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>
3 <sup>ème</sup> année	<b>10%</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>	<b>85%</b>
4 <sup>ème</sup> année		<b>15%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>
5 <sup>ème</sup> année			<b>40%</b>	<b>65%</b>
6 <sup>ème</sup> année			<b>20%</b>	<b>50%</b>
7 <sup>ème</sup> année				<b>35%</b>
8 <sup>ème</sup> année				<b>20%</b>
9 <sup>ème</sup> année				<b>10%</b>
10 <sup>ème</sup> année				

Ex: pour un produit garantie 10 ans, un problème survient la 5<sup>ème</sup> année notre prise en charge sera de l'ordre de 65%, les 35% restant seront à votre charge

# PROCÉDURE POUR LES SAV EN 3 ÉTAPES



## **Demande de SAV par email\* ou courrier postal\* contenant :**

- A** L'objet du SAV
- B** Le produit concerné : La référence et la dimension du produit
- C** La date et la preuve d'achat
- D** Des photos\* montrant le produit et les problèmes rencontrés

Suite à votre demande, si les conditions sont réunies pour que le produit bénéficie de la garantie, un accord de principe vous sera donné, puis le remboursement potentiel ne sera effectué qu'une fois que le produit analysé dans nos locaux.

*\*Toute demande faite par téléphone, ou ne comportant pas de photo sera automatiquement rejetée*



## **Reprise du produit**

La marchandise ne sera reprise que si la demande a été faite au préalable et sur présentation d'un bon de reprise par nos chauffeurs



## **Analyse du produit et validation du SAV**

De retour dans nos locaux, le produit retourné sera analysé.

Si celui-ci rentre dans les critères définis plus haut et en page précédente, alors un échange (+ nouvelle facturation de régulation) sera effectué en fonction du barème de dégressivité présent en page précédente.

Si au contraire, les conditions générales de garantie ne sont pas respectées, le produit livré en échange sera automatiquement re-facturé.



### **IMPORTANT**

Pour bénéficier de la garantie tous les produits doivent **IMPÉRATIVEMENT** être retournés intégralement et correctement emballés.

Ils doivent également être en parfait état de propreté, **tout produit présentant des tâches de quelque nature que ce soit ne pourra faire l'objet d'un SAV** même s'il présente un défaut avéré.

### **NOTA BENE :**

Sommiers CR et CRC : Pour les sommiers CR et CRC le 5eme pied est obligatoire à partir de la dimension 140/190. Aucun SAV ne sera fait si cette condition n'est pas respectée.

Sont également exclus de la garantie : toutes les demandes résultant de négligences lors du déballage des produits (coup de cutter) ou d'une utilisation inadéquate du produit.