

MODE DE TRAITEMENT DE LA GARANTIE

Par cette garantie, Merinos s'engage à effectuer gratuitement l'échange ou la remise en état du produit (sous conditions sanitaires) reconnu défectueux par votre revendeur conseil. Dans ce cas, la garantie s'étend à la remise en état gratuite des composants défectueux et réparables.

Tout échange sur base d'un produit équivalent ou réparation ne pourra avoir pour effet de prolonger la durée initiale de la garantie, sauf si la période d'immobilisation à compter de la mise à disposition du produit pour réparation est supérieure à sept jours, la garantie étant prolongée d'autant.

Pour bénéficier de cette garantie, le matelas ou le sommier doit être renvoyé, dans un état rigoureux de propreté, exempt de toute tache, dans un emballage adapté étanche, vers le revendeur qui assurera ensuite le transfert vers l'usine Mérimos expéditrice.

Toute réclamation doit être adressée à **votre revendeur conseil Merinos** et les documents suivants devront être complétés et/ou fournis :

la feuille de demande SAV

l'original de la facture (ou des factures) attestant de la date d'achat

des photos du produit

Toute demande de prise sous garantie pourra nécessiter de présenter des pièces justifiant la non-conformité (photos complémentaires, mesures, facture sommier...).

Cette garantie n'exclut pas la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-12 du Code de la Consommation et de celle relative aux vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

Article L.217-4 du Code de la Consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 Code de la Consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme

d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 Code de la Consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 Code de la Consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,

peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la Consommation,

est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Il est rappelé que le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

COPIREL SERVICE CLIENTS :

pour toute demande vous pouvez contacter le service clients en envoyant un message à :
service.consommateur@cofel.biz

Merinos est une marque du groupe Cofel

www.merinos.fr



#bondegarantie
#merinos
#theplacetobed

PÉRIODE D'ADAPTATION

Un nouveau matelas nécessite toujours une période d'adaptation :

#les matériaux de garnissage se compriment légèrement pour mieux épouser la position de votre corps, ceci est parfaitement normal.

#le confort de votre nouveau matelas est souvent différent de celui de votre ancien matelas.

Il est donc naturel que vous ayez besoin de quelques semaines pour vous y habituer.

DURÉES DE GARANTIE

Les produits matelas fixes, matelas pour TPR (Tête et Pieds Relevables), les sommiers fixes, les sommiers TPR (hors moteur et télécommande), les cadres à lattes, les lits coffres et les ensembles transformables en couchage de la marque Merinos possèdent une garantie de 5 ans, à compter de la date figurant sur la facture d'achat.

Dans le cas d'un achat simultané d'un ensemble matelas et sommier fixe Merinos ou d'un ensemble matelas et sommier relaxation Merinos, la garantie est portée à une durée de 7 ans, hors moteur et télécommande. Les factures des produits concernés ne doivent pas être espacées de plus de trois mois.

Les moteurs, les télécommandes, comme tous les composants électriques, et les pièces d'usures liées au mécanisme (vérins) des sommiers coffres sont garantis 2 ans, à compter de la date figurant sur la facture d'achat. Le tissu de recouvrement, le fil à coudre, les fermetures à glissière et tous les autres éléments dont la bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation sont garantis 2 ans, dans le cadre de la garantie légale, à compter de la date figurant sur la facture d'achat.

Si un composant venait à manquer dans un colis, la demande doit être faite sous un délai d'un mois suivant la date sur la facture d'achat. Passé ce délai, les pièces seront facturées.

CONDITIONS DE GARANTIE

Cette garantie s'applique aux matelas et sommiers utilisés dans les conditions communément admises pour ce genre d'articles.

En aucun cas la garantie ne couvre les détériorations pouvant provenir d'un usage anormal (exemple: matelas plié, matelas posé à même le sol...), d'un accident, d'un cas de force majeure, de retouches ou de transformations apportées aux matelas ou aux sommiers ou de l'usure normale des produits. Sont également exclus de la garantie les produits présentant un défaut d'entretien : des salissures, taches ou souillures, ou ayant été soumis à un taux d'humidité important.

Pour les matelas achetés seuls, cette garantie de 5 ans implique une utilisation sur un sommier adapté et en bon état. Renseignez-vous auprès de votre revendeur.

*sommier avec des espaces entre lattes <10 cm et écarts de hauteur en tout point <1,5 cm, pour les sommiers relaxation prévoir matelas adapté.

Pour bénéficier durablement du confort de votre sommier fixe Merinos, vous devez équiper ce dernier de 6 pieds à partir d'une largeur supérieure ou égale à 160 cm. Le non-respect de cette recommandation annule la garantie de votre sommier et, le cas échéant, celle de votre matelas.

Il est à noter que la phase d'adaptation à la forme de votre corps peut entraîner un faible tassement des matériaux de garnissage et une légère perte de fermeté du matelas (inférieure à 18 % de la dureté initiale). En tout état de

cause, la garantie s'appliquera à partir d'une perte de hauteur du matelas selon les valeurs précisées dans le tableau ci-dessous, mesurée avec une règle et au point haut d'une surface non cousue du plateau.

Hauteur du matelas	Perte de hauteur du matelas justifiant une réclamation
Inférieure à 20 cm	Supérieure à 2 cm
Entre 20 cm et 25 cm	Supérieure à 2,5 cm
Supérieure 25 cm	Supérieure à 3 cm

Les matelas peuvent présenter une légère variation des dimensions liée au caractère souple de la matière.

Ces conséquences ne modifient en rien les qualités de confort et de solidité du matelas et ne peuvent donc faire l'objet d'une réclamation. Les mesures de ces valeurs doivent être effectuées avec une règle en diagonale du produit et sur un plan parfait (sur un sol par exemple), environ 8 heures suite à l'utilisation et dans des conditions de température et d'humidité normales (18 °C/20 °C et 80 %).

Le confort de votre matelas peut varier très légèrement en fonction de la température de la pièce dans laquelle il se trouve. Lors de la réception de votre matelas neuf, il peut falloir attendre quelques jours avant que ce dernier monte en température et vous offre un confort optimal.

Dans le cas des matelas comprimés/roulés, le confort optimal et la hauteur définitive du produit sont atteints au bout de 72H après déballage dans des conditions de température et d'humidité normales (18°C/20°C et 80%).

Les conseils d'utilisation décrits au paragraphe « Préconisations d'entretien » doivent être suivis afin de garantir une bonne durée de vie des produits.

PRÉCONISATIONS D'ENTRETIEN

Il est recommandé de recouvrir votre matelas avec une housse de protection afin d'éviter les salissures, taches ou souillures.

Pour le nettoyage de votre matelas, il est possible d'utiliser un aspirateur mais en le réglant à faible puissance (pour ne pas décoller le plateau) et sans utiliser de brosse rotative (afin de ne pas dégrader le tissu de recouvrement).

Pour les matelas avec un traitement anti salissure, en cas de tache accidentelle : #Agir rapidement. #Enlever l'excédent. On absorbe les taches liquides avec une éponge. #Toujours opérer de l'extérieur de la tache vers l'intérieur. #Ne pas utiliser de savon.

Tout autre mode de nettoyage (vapeur...) est proscrit et entraînera l'annulation de la présente garantie. Nettoyez régulièrement couvertures, couvre-lits et protège-matelas.

Certains de nos matelas sont dotés d'un garnissage différent sur chaque face pour vous offrir un confort supplémentaire selon la saison :

- #une face "hiver" (côté étiquette) pour mieux conserver et répartir la chaleur
- #une face "été" pour accroître la capacité d'évacuation de l'humidité due à la transpiration

Nous vous conseillons de retourner fréquemment votre matelas et d'inverser régulièrement les extrémités tête et pieds afin d'assurer une homogénéité du tassement des matières de garnissage.

Ne placez jamais votre matelas sur un support non aéré, à même le sol par exemple.

Aérez tous les matins votre chambre pour faire entrer l'air et la lumière sur votre lit ouvert.

Pour plus d'infos, retrouvez tous nos conseils d'utilisation sur : www.merinos.fr