



**FICHE SAV CLIENT**

Votre référence : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Date d'achat : .....

Nom : .....

Adresse : .....

Code Postal : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Commune : .....

Téléphone : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Portable : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Votre E-mail : .....@.....

N° de Pièce : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Désignation Article : .....

Référence Article : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

- Défectuosités :  Ressorts apparents .....  
 Caisse bois, traverses cassées  
 Lattes cassées  
 Affaissement anormal  
 Autre, précisez : .....

**Documents à joindre obligatoirement pour l'étude de votre dossier :**

- ☞ Le questionnaire dûment complété, copie de votre facture d'achat.
  - ☞ Photographie(s) mettant en évidence la défectuosité du produit et **sa propreté**.
- Pour faciliter la gestion rapide de votre dossier, nous vous conseillons un envoi par mail accompagné de photos numériques claires et lisibles comprenant :
- Vue d'ensemble de chaque face du matelas, le bandeau et les étiquettes visibles + l'étiquette avec un code barre si présence de celle-ci et un zoom clair de l'anomalie.
  - Photo du sommier systématiquement.

**RAPPEL DE LA CONDITION DE GARANTIE D'UN MATELAS**

"Votre matelas est garanti contre tout **affaissement anormal** ou **déformation prématurée** dans des conditions normales d'utilisation. Pour le matelas, cette garantie implique une utilisation sur un **sommier adapté et en bon état**".

Indiquez la date d'achat de votre sommier : ..... Son type :  à ressorts  à lattes

**A savoir :** à l'usage, les matières de garnissage se tassent, ce phénomène est normal.  
 Pour bénéficier de cette garantie, le matelas doit être dans un **état rigoureux de propreté, exempt de toute tache...**

**DATE & SIGNATURE :**



## FICHE SAV CLIENT

### REGLE A APPLIQUER POUR MESURER L'AFFAISSEMENT CONSTATE :

Un affaissement anormal correspond à une perte de hauteur de la partie concernée, supérieure à 20 % de l'épaisseur totale du Matelas. Soit pour un matelas d'une épaisseur de 19 cm, il y a affaissement à partir d'un creux de 38 mm. Il convient donc de mesurer le creux nommé le plus souvent "affaissement".

1°) Se munir d'une règle longue, correspondant si possible au moins à la largeur du produit, rigide et rectiligne de longueur adéquate, un tasseau de bois ou balais par exemple et d'un moyen de mesure : un "mètre ruban" ou réglet.

2°) Retirer draps, couvertures, alaise...

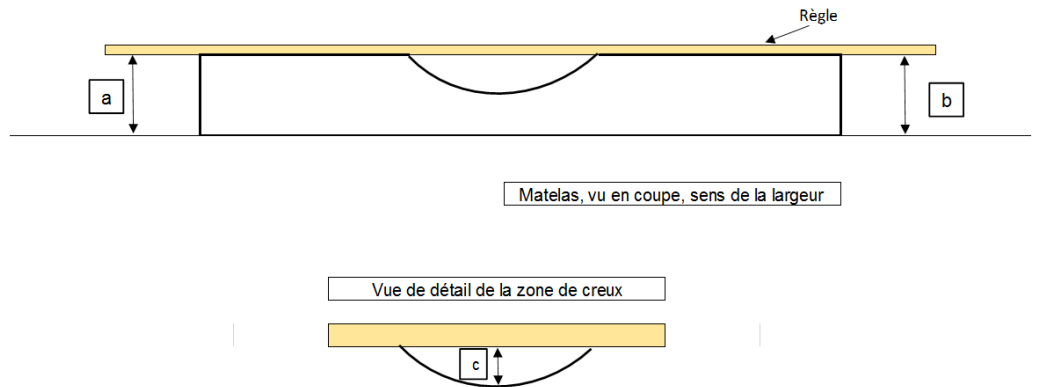
3°) Disposer le matelas sur une surface plane : le plus simple sera de le poser au sol (en prenant les précautions adéquates afin d'éviter toutes salissures). La mesure ne doit pas se faire avec matelas sur sommier.

4°) Poser la règle sur le matelas au-dessus de la partie où le "creux" se serait formé, dans le sens de la largeur.  
 - Mesurer à chaque extrémité, l'espace entre le champ inférieur de la règle et le sol, faire la moyenne des 2 (a+b)/2.  
 ⇒ le résultat de cette moyenne sera considéré comme la valeur de référence de l'épaisseur du matelas.  
 - Mesurer l'espace entre le fond du creux et le champ inférieur de la règle (c) et consulter le tableau ci-dessous.

**La prise de cotes ne doit pas être effectuée dans le creux du piquage.**

5°) Si la valeur "c" est atteinte, alors il s'agit d'un affaissement anormal.  
 ⇒ La prise sous garantie peut intervenir, sous réserve que le produit soit exempt de toutes taches et salissures.

Epaisseur matelas relevée (moyenne de a et b) en mm	Valeur "c" à partir de laquelle il y a affaissement
100	15
110	17
120	18
130	20
140	21
150	23
160	24
170	26
180	27
190	29
200	30
210	32
220	33
230	35
240	36
250	38
260	39



### CONDITIONS DE GARANTIE :

La suspension de votre matelas est garantie 5 ans contre tout affaissement anormal ou déformation prématurée dans des conditions normales d'utilisation. Pour le matelas, cette garantie implique une utilisation sur un sommier adapté et en bon état.

Il est à noter que la phase d'adaptation à la forme de votre corps peut entraîner un léger tassement inférieur à 20 % de matériaux de garnissage. Ceci est normal, ne modifie en rien les qualités de confort et de solidité, et ne peut faire l'objet de garantie.

Par cette garantie nous nous engageons à effectuer gratuitement l'échange ou la remise en état du matelas reconnu défectueux. Tout échange ou réparation ne pourra avoir pour effet de prolonger la durée initiale de la garantie.

En aucun cas la garantie ne couvre les détériorations pouvant provenir de l'usage de la force, d'un accident, d'un phénomène anormal d'humidité ou de chaleur, de tentatives de réparation ou autres transformations apportées au matelas, d'un entretien ou usage non conforme aux bonnes pratiques, d'une usure ou d'une décoloration des coutils et des fils, de taches ou salissures visibles, de l'utilisation du matelas sur un sommier non adapté ou mal placé ou encore à même le sol.

Pour bénéficier de cette garantie, le matelas doit nous être retourné dans un état rigoureux de propreté, exempt de toute tache et accompagné de la facture d'origine.

#### Condition de la garantie 5 ans :

La première année, la garantie porte sur 100% de la valeur du produit. La seconde année, la garantie porte sur 80 % de la valeur du produit. La troisième année, la garantie porte sur 60 % de la valeur du produit. La quatrième année, la garantie porte sur 40 % de la valeur du produit. La cinquième année, la garantie porte sur 20 % de la valeur du produit.

**Sont exclus de la garantie :** le coutil, les capitons, le fil à coudre, les fermetures à glissières, les poignées et accessoires, dont la bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation ainsi que les moisissures provoquées par un excès d'humidité.