




# GARANTIE DE NOS PRODUITS

## CORRECTE UTILISATION DES PRODUITS & CONDITIONS DE GARANTIE

Les matelas et sommiers distribués par AMIEL 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.

-  **1** Si le matelas est réversible, il est fortement conseillé de le retourner, afin d'user de manière uniforme chaque face de couchage, s'il n'est pas réversible vous devez à minima tourner la tête et pieds du matelas ≈ tous les 6 mois, lors des 3 premiers mois, 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.
- 2** Un léger tassement des surfaces est parfaitement normal, et ce, jusqu'à 15% de l'épaisseur totale du matelas et n'entraîne aucune modification dans la qualité du couchage. Ceci ne pourra donc entraîner une mise en œuvre de la garantie.
- 3** Nos matelas doivent être utilisés sur des sommiers de moins de 2 ans et en bon état général, un sommier usagé, en mauvais état ou inadapté (*espace trop important entre les lattes pour un matelas lourd par ex.*) pourrait endommager le matelas et annuler sa garantie.
-  **4** Pour nos sommiers Dès le 120, 140 ou 160 (en fonction des indications sur les fiches produits de chaque sommier, il est **INDISPENSABLE** de mettre un pied central, cela vaut aussi pour les sommiers placés dans des lits sans traverse de soutien. Le pied central évite les possibles déformations, l'oubli du pied central est un cas typique et annule la garantie de votre sommier.

### COMMENT METTRE TOUTES LES CHANCES DE VOTRE CÔTÉ POUR BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE SUR VOTRE PRODUIT !

-  **5** Pour bénéficier de la garantie, le matelas ou sommier doit être en bon état de propreté, des marques d'usures sont normales et acceptées, mais le produit ne doit **PAS COMPORTER DE TÂCHE** de quelque nature que ce soit.


**PROTECTION OBLIGATOIRE :** Afin de protéger votre matelas il est OBLIGATOIRE d'utiliser l'une des protections suivante : *Housse complète imperméable, alèse/protège-matelas imperméable, drap-housse 2 en 1 imperméable, de manière générale une protection imperméable quelle qu'elle soit.*

- 6** Pour un matelas : si vous ne voulez pas utiliser de protection imperméable pour des raisons qui vous sont propres : bruit, transpiration... et que vous n'utilisez qu'une protection en coton ou non-imperméable, vous ne pourrez malheureusement jamais protéger efficacement votre matelas de la transpiration ou des divers fluides corporels.

*NB : Il est possible de retirer certaines tâches, nous possédons une machine de nettoyage textile professionnelle qui enlève la plupart d'entre elles, il n'est donc pas impossible que certaines tâches partent, et la garantie pourra ainsi s'appliquer, cependant si votre matelas n'est pas correctement protégé, c'est à vos risques et périls et vous ne pourrez bénéficier de la mise en œuvre de la garantie.*



*Certaines tâches peuvent partir grâce à notre machine : Vous pouvez d'ailleurs nous amener un matelas quelle que soit sa marque pour le faire nettoyer pour 25€HT !*

-  **7** L'apparition de peluches sur le coussin du matelas est généralement là aussi dû à l'humidité et donc bien souvent à la transpiration et à un matelas qui n'a pas été correctement protégé.

**EN CAS DE LITIGE ET DE DÉSACCORD**, vous pouvez nous demander notre livret d'exemples montrant précisément si l'usure de votre produit peut être considérée comme normale ou liée à une mauvaise utilisation du produit.

*On peut grâce à lui régler certains problèmes*

- 8** Les éléments suivants ne peuvent entraîner une mise en œuvre de la garantie : Matelas : défaut mineur sur le coussin (effiloché), fil qui dépasse légèrement, fermetures à glissière endommagées, poignées légèrement décousues... et de manière générale tous les éléments qui résultent de l'utilisation du produit et qui n'altèrent pas fondamentalement la qualité du couchage.

Dans le cas d'un sommier : Les lattes peuvent s'user ou s'altérer sans que cela mette en œuvre la garantie. L'apparition de taches et/ou de moisissures sur nos matelas/ sommiers/ accessoires sont généralement dus à un excès d'humidité de l'environnement et ne peuvent mettre en œuvre la garantie.

*NB : Les sommiers tapissiers recouverts évitent généralement que l'humidité stagne entre le matelas et un le sommier, dans les cas d'un sommier non recouvert à lattes apparentes des taches peuvent apparaître : ce problème est connu et habituel et ne peut entraîner une mise en œuvre de la garantie.*

- 9** 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 : si un nouvel échange/une nouvelle réparation à lieu c'est la date de vente initiale qui sera prise en compte.

- 10** **PROBLÈMES NON LIÉS AU PRODUIT MAIS À SA MAUVAISE UTILISATION/ MANIPULATION**

Les dommages résultant d'une mauvaise manipulation du produit comme :

- Utilisation inadéquate du produit: matelas laissé roulé trop longtemps, suspension ou ressort plié suite au transport d'un matelas plié dans une voiture par ex, positionnement du matelas ou du sommier sur support inadapté ou dans un environnement inadéquat ne peut entraîner la mise en œuvre de la garantie.

Liste non exhaustive : casse des lattes lors d'un usage inapproprié, transport sans protection, brûlures, inondations, transformations du produit, modification d'un composant/élément, utilisation de cales à la place de pieds pour un sommier, etc..

### RESTITUTION DES PRODUITS

Lors de la restitution du produit, celui-ci ne doit comporter aucune tâche liée au transport : il doit être intégralement et correctement emballé à minima dans un sac plastique de taille adéquate (que nous pouvons vous fournir), accompagné de la facture d'achat et de la facture que vous avez émise à votre client afin de déterminer la date de vente du produit. Si une photo ne permet pas de déterminer si la garantie peut être mise en œuvre, celui-ci sera vérifié dans nos locaux et sera soit réparé soit remplacé si nous estimons qu'il remplit les conditions requise pour la mise en œuvre d'un SAV

## SAV ACCEPTÉ ET MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE :

Si le produit comporte un défaut évident, une usure anormale, ou tout autre problème lié à sa fabrication  
**LE PRODUIT PEUT ÊTRE PRIS EN CHARGE À 100%**

Si vous n'avez pas fourni les éléments nécessaires pour la mise en place du SAV, ou que nous considérons que le SAV n'a pas lieu d'être :  
**LE BARÈME SUIVANT POURRA ALORS ÊTRE APPLIQUÉ :**

*NB : il est purement indicatif, nous sommes bien souvent bien plus flexibles, c'est ce qui fait la force d'une petite structure !  
 N'hésitez surtout pas à redemander si les choses traînent !*

*Ex: pour un produit garantie 10 ans, un problème survient la 4<sup>ème</sup> année notre prise en charge sera de l'ordre de 80%, les 20% restant seront à votre charge*

	Produit garanti 2 ans	Produit garanti 3 ans	Produit garanti 5 ans	Produit garanti 7 ans	Produit garanti 10 ans
1 <sup>ère</sup> année	70%	75%	85%	85%	100%
2 <sup>ème</sup> année		60%	60%	75%	95%
3 <sup>ème</sup> année			45%	65%	90%
4 <sup>ème</sup> année			30%	50%	80%
5 <sup>ème</sup> année				40%	70%
6 <sup>ème</sup> année				25%	55%
7 <sup>ème</sup> année					45%
8 <sup>ème</sup> année					35%
9 <sup>ème</sup> année					25%
10 <sup>ème</sup> année					

Dans tous les cas, les demandes de SAVs sont à faire par e-mail à : [contact@amiel.fr](mailto:contact@amiel.fr) ou [remy@amiel.fr](mailto:remy@amiel.fr)

## ALTERNATIVE : GARDER LES PRODUITS

Si votre client souhaite garder le produit défectueux (*parfois ce n'est pas dramatique*) nous pouvons aussi appliquer une remise (de 15% par exemple) et éviter la mise en place d'un SAV

## EXEMPLE FICHE SAV :

Dans ce cas, le SAV est accepté :  
 la prise en charge est de 100%


Dans cet exemple :  
 Le SAV a été accepté et nous avons régénéré un bon de commande pour relivrer le produit

Dans tous les cas, la mise en place d'un SAV génère le document si dessous :  
 Si une certaine somme d'argent est à payer, celle-ci est clairement indiquée en bas à droite :

Cette partie est à remplir par vos soins.  
 (Si nous avons compris votre problème, nous pré-remplirons nous même cette partie)

Cette partie sera remplie par Amiel

Si vous restituez la marchandise merci de dater et signer cette partie



**ETS AMIEL**  
 Maison Amiel - Fabricant de literie  
 5 Allée Paul Harris  
 31200 Toulouse  
 Tel : 05 61 48 61 07 - e-mail : contact@amiel.fr

### Fiche SAV

FICHE À REMPLIR POUR QUE NOUS PRENIOS EN COMPTE VOTRE SAV

**22/12/21** Bon de commande  
 Num. document: BC2106075

**LITERIE DE LA MONTAGNE**  
 114 RUE DE LA LIBERTÉ  
 64500 ST JEAN DE LUZ

**1 - Liste des produits défectueux** Partie à remplir par : LITERIE DE LA MONTAGNE

Ref.	Désignation des produits :	Qté	Prix unit. HT	Total HT
15819 8100	SOMMIER 160/200 APOLLON N°100	1	141,00 €	141,00 €
			100% de remise	0,00 €

Si mon SAV est accepté, je souhaite :  Un échange  Un remboursement  Un produit d'expo

Je certifie que le produit est :  Neuf (jamais déballé)  Utilisé par mon client  Un produit d'expo

Le produit a-t'il subi des modifications par rapport à son état d'origine ?  Oui  Non

Le produit a-t'il été correctement protégé (protège-matelas, housse...)  
Dans le cas d'un matelas, à minima avec un protège-matelas assurant l'imperméabilité de l'ensemble  
 Oui, il n'a aucune tache  Non, il comporte des traces d'utilisation

Le produit était-il placé dans un environnement sain ?  Oui  Non

Dans le cas d'un matelas défectueux  
 Le sommier associé est dans un état correct et a moins de 2 ans  Oui  Non  Ne s'applique pas

**Remarques et observations :**  
 Le sommier Apollon grince et avait quelques rayures

**2 - Validation Amiel : partie à remplir par Amiel**  
 Légende des différentes raison de déclassement

**Produits neufs**  
 Raison 1 : Fin de série, destockage, le produit est neuf, mais ne fait plus partie de la gamme

**Produits neufs mais comportant des défauts**  
 Raison 2 : Le produit a été taché/abîmé lors du transport  
 Raison 3 : Le produit a un défaut mineur : pour un matelas : galon décousu, couteil mal fini...

**Produits utilisés**  
 Raison 4 : Le produit a été chez le client en expo mais est revenu chez Amiel  
 Raison 5 : Le produit a été utilisé, mais est en bon état général et a été vérifié et inspecté

Amiel valide ce SAV :  Oui  Non

Il peut repartir dans les produits déclassés  Oui  Non

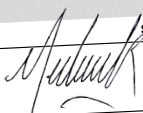
Raison n° : 2 Voir ci-contre

**ATTENTION : Les produits de remplacement sont automatiquement facturés.**  
 Nous ferons l'avoir correspondant après retour et analyse du produit en fonction de son état : bien faire attention au pourcentage de remise

Articles	Total HT	Taux taxe	Total taxes	Total TTC
	0,00 €	20%	0,00 €	0,00 €

**NET À PAYER**  
**0,00 € TTC**  
 LCR  
 Mode règlement

**3 - Partie à remplir par LITERIE DE LA MONTAGNE**  
 Je certifie que le(s) produit(s) a/ont été(s) remplacé(s) par un produit équivalent  
 Oui  Non J'ai restitué la marchandise le : 11/02/2022

Signature client : 

Réserve de propriété : Nous nous réservons la propriété des marchandises livrées jusqu'à complet encaissement de l'intégralité du prix et des accessoires (loi 80.335 du 12 mai 1980 JO p. 1202) de quelque nature que ce soit. attribution de juridiction est faite au Tribunal de Toulouse.

Le produit est donc relivré sans frais !