

# GARANTIE DE NOS PRODUITS

## QUELQUES CONSEILS GÉNÉRAUX

- 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 15% 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 coutil, 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 :

- 1 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%**
- 2 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 :**

	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	65%	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					

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

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


Dans tous les cas, les demandes de SAVs sont à faire par e-mail : **contact@amiel.fr**

# EXEMPLE FICHE SAV :

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 :

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

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



**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 PRENIONS EN COMPTE VOTRE SAV

**22/12/21**  
Num. document  
**BC2106075**

**Bon de commande**

**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**

Réf.	Designation des produits :	Qté	Prix unit. HT	Total HT
15819 8100	SOMMIER 160/200 APOLLON N°100	1	141,00 €	0,00 €

100% de remise

Si mon SAV est accepté, je souhaite :     Un échange     Un remboursement

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...)     Oui, il n'a aucune tache     Non, il comporte des traces d'utilisation

Dans le cas d'un matelas, a minima avec un protège-matelas assurant l'imperméabilité de l'ensemble

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/abimé lors du transport  
 Raison ③ : Le produit a un défaut mineur : pour un matelas : gaion décousu, coutil 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

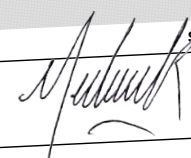
**ATTENTION : Les produits de remplacement sont automatiquement facturés.**  
 Nous ferons l'avoir correspondant après retour et analyse du produit en fonction de son état : bien faire attention au pourcentage de remise

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



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).  
 Clause Territoriale de juridiction : en cas de litige éventuel de quelque nature que ce soit, attribution de juridiction est faite au Tribunal de Toulouse.

Téléphone : 05.61.48.61.07    Fax : 05.61.48.86.42  
 N° Siret : 30870055800031    N.A.F. : 3103Z    N° intracommunautaire : FR06308700558

Site internet : [www.amiel.fr](http://www.amiel.fr)  
 e-mail : [contact@amiel.fr](mailto:contact@amiel.fr)

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

Le produit est donc relivré sans frais !