Information sur la garantie de matelas



Envoyez toute question sur la garantie à
canadacustomerservice@simmonscanada.com
ou contactez le 1-855-341-1640

Information sur la garantie de matelas

NOTRE ASSURANCE DE QUALITÉ

Félicitations pour votre nouvel ensemble de literie Serta. Notre objectif est de fournir la qualité et durabilité de produit les plus élevées, vous assurant une nuit de sommeil reposante et confortable. Cette promesse est appuyée par notre Programme d'assurance de qualité Serta, l'un des programmes de qualité de produits les plus stricts et rigoureusement appliqués dans l'industrie d'accessoires de maison. Avec ce Programme, vous pouvez être confiant que votre ensemble de literie Serta vous fournira le confort et le soutien longue durée auxquels vous vous attendez.

DÉTAILS SUR LA COUVERTURE DE GARANTIE

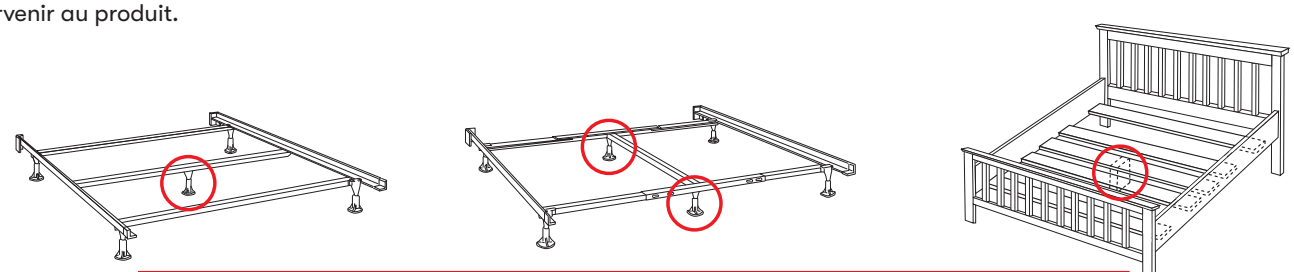
Pour bénéficier du service prévu par les conditions de la garantie, contactez votre détaillant Serta[MD] original. Si le détaillant n'est plus en affaires ou si vous avez déménagé à l'extérieur de sa zone de service, veuillez contacter le Service à la clientèle Serta[MD] tel qu'indiqué ci-dessous.

CONSIGNES D'UTILISATION

BONNE UTILISATION

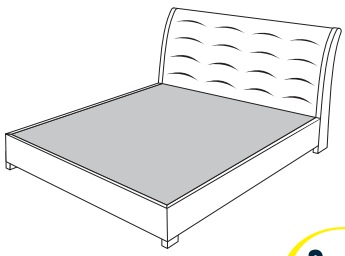
Utilisez un sommier soutenant, rigide et résistant pour soutenir votre matelas, de préférence en achetant le sommier assorti Serta[MD]. Un vieux sommier pourrait ne pas être assez soutenant. De même, un cadre plus vieux (avec ou sans sommier approprié), pourrait ne pas être assez soutenant non plus.

Si le produit est utilisé avec un sommier, utilisez un cadre avec un soutien central rigide ainsi qu'un soutien pour la tête, les pieds et les côtés. Pour tout cadre Grand lit ou Très grand lit sans soutien central en métal, utilisez au moins 5 lattes en bois dur ou en métal (1" x 4") et ajoutez des pattes aux 3 lattes centrales. Sans cadre suffisamment soutenant, un dommage annulant la garantie pourrait survenir au produit.



EXEMPLES DE CADRES DE LIT REQUIS POUR UN ENSEMBLE GRAND LIT OU TRÈS GRAND LIT

Si le produit est utilisé sans sommier (par exemple, avec une lit plateforme), ajoutez une plateforme solide sur le dessus de tout système de soutien de matelas à lattes ouvertes dans lequel les espaces entre les lattes sont de plus de 2 pouces (5 centimètres). Un panneau dur, un contreplaqué, un panneau de particules ou un matériel similaire, inséré entre le matelas et la plateforme à lattes, soutenant toute la surface du matelas, fournira un soutien convenable. L'utilisation d'un système de soutien de matelas à lattes ouvertes dans lequel les espaces entre les lattes sont de plus de 2 pouces (5 centimètres), sans l'ajout d'une plateforme solide, endommagera le matelas et annulera la garantie.



© 2019 Les Matelas Serta Simmons, LLC. Tous droits réservés.

Pour les sommiers réglables, couverts par une garantie séparée, référez-vous au guide de l'utilisateur pour le soutien nécessaire.

Utilisez un coussinet de protection sur le matelas en tout temps pour protéger l'état du matelas et préserver les droits de garantie. SertaMD se réserve le droit de refuser le service et d'annuler une garantie si le matelas ou sommier est dans un état insalubre, si le matelas ou sommier montre des signes de dommages causés par une pénétration de liquide ou l'utilisation de produits de nettoyage, ou lorsque la défaillance du produit pourrait être causée par des facteurs autres que des défauts de pièce et de main-d'œuvre.

ENTRETIEN DU MATELAS

Si le matelas doit être déplacé ou mis dans une boîte de carton ou dans un sac, transportez-le sur le côté pour éviter de l'endommager. Des poignées sont fournies pour aider à placer le matelas sur le sommier. L'utilisation des poignées pour transporter le matelas pourrait déchirer le tissu. Si le matelas sera entreposé pendant une longue période de temps, l'entreposez à plat et non sur le côté.

Laissez le nouvel ensemble de literie « aérer » après l'avoir sorti de son emballage plastique. Enlevez l'emballage plastique de sur le matelas dès que possible; un enfant ou un animal domestique pourrait s'y empêtrer et suffoquer.

Pivotez le matelas à face unique périodiquement pour favoriser une usure uniforme.

Pivotez et/ou retournez le matelas à double face (le cas échéant) périodiquement pour favoriser une usure uniforme.

N'utilisez PAS de produits de nettoyage ou de protecteurs de tissu sur le matelas; ces derniers peuvent endommager certains des matériaux.

N'enlevez PAS les revêtements de matelas à fermeture éclair pour aucune raison.

N'exposez PAS le matelas à l'humidité. Les liquides et l'eau peuvent endommager le rembourrage-et/ou causer les couches inférieures à se comprimer. Nous recommandons de protéger le matelas de l'eau et des autres liquides avec un couvre-matelas imperméable.

Ne PAS plier, se mettre debout ou sauter sur le produit au risque de l'endommager.
Ne jetez PAS le(s) reçu(s) (achat original et échanges connexes); ils sont requis pour avoir droit à la couverture de garantie.

N'enlevez ou ne jetez PAS les étiquettes légales blanches ou l'étiquette avec le nom du modèle. Ces étiquettes servent à l'identification pour l'établissement des droits de garantie. Si ces étiquettes sont enlevées, gardez-les dans un lieu sûr, avec des copies de tout reçu pertinent (achat original et échanges connexes).

NE FUMEZ PAS DANS LE LIT ET N'UTILISEZ PAS DE FLAMMES NUES (par exemple, des bougies, des briquets ou des allumettes) SUR OU PRÈS DU LIT. Le matelas n'est pas ignifuge. De plus, les draps, les couvertures et les autres formes de literie pourraient s'enflammer et brûler rapidement suite à une exposition aux flammes nues.

Si le produit Serta[MD] contient de la mousse mémoire (viscoélastique), n'utilisez PAS de coussin chauffant ou de couverture électrique.

COUVERTURE

Le nouveau matelas ou sommier Serta[MD], lorsqu'il est utilisé avec le bon soutien, est couvert par une garantie limitée du fabricant. La garantie limitée couvre les défauts de fabrication au niveau de la main-d'œuvre et des matériaux dans votre matelas ou sommier Serta[MD]. Le remplacement d'une pièce suite à un défaut de fabrication ne mène pas automatiquement au remplacement de d'autres pièces. Cette garantie limitée n'est offerte qu'à l'acheteur original et n'est pas transférable.

EXCLUSIONS

Cette garantie ne s'applique pas et exclut ce qui suit :
- La préférence du client en matière de fermeté et de confort.
- Les changements normaux au niveau de la souplesse ou le temps de récupération des mousses à haute densité, incluant la mousse mémoire, suite à un usage normal, la température ou l'humidité.
- Les empreintes corporelles normales comme il est indiqué sur le code de garantie (voir tableau).
- La préférence du client en ce qui concerne la hauteur/le poids du lit.
- La housse (tissu) et les poignées.
- Les protèges-coins.
- Les fils de bande/grille pliés.
- Les dommages causés par un usage inadéquat ou abusif.
- Les brûlures, les coupures et les déchirures.

© 2019 Les Matelas Serta Simmons, LLC. Tous droits réservés.

• Les infestations de vermine.
• Les matelas utilisés avec un sommier et/ou un système de soutien inadéquat. Les sommiers réglables (voir le guide de l'utilisateur pour les détails sur la couverture de garantie).
• La marchandise utilisée dans les hôtels, les motels et les institutions.
• La marchandise vendue « tel quel » ou « usagée », les articles de montre ou échantillons, ou la marchandise achetée d'un magasin d'articles usagés, d'établissements non autorisés ou reçue en tant qu'article promotionnel.
• La marchandise montrant des signes de souillure, de taches ou de pénétration de liquide de tout genre.
• Les réclamations faites à l'extérieur du Canada.
• Le transport, la livraison, l'inspection (validation des défauts) ou les frais d'enlèvement du produit.

DURÉE

La couverture de garantie s'applique à partir de la date d'achat originale. La réparation ou le remplacement du matelas ou du sommier ne prolonge pas la garantie limitée et ne débute pas une nouvelle période de garantie limitée. Votre période de garantie est basée sur le code imprimé sur l'étiquette de produit ou l'étiquette légale à partir de la date d'achat originale.

SOUS PEINE DE LOI, CETTE ÉTIQUETTE NE DOIT PAS ÊTRE ENLEVÉE SAUF PAR LE CLIENT
TOUT NOUVEAU MATÉRIEL COMPRENANT
NO. RÉG. OU NO. LIC
VOTRE FABRIQUANT SERTA
(INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE) Code de garantie ici Wn

La durée de toutes garanties implicites applicables, incluant sans s'y limiter les garanties implicites de qualité marchande et de convenance, ne doit pas dépasser la durée de cette garantie limitée. (Certaines provinces interdissent les limites quant à la durée d'une garantie implicite, et donc cette limite ne s'applique pas dans ces provinces.) Serta[MD] n'est pas responsable des dommages accessoires ou indirects liés à l'utilisation d'un produit Serta[MD]. (Certaines provinces interdissent l'exclusion ou la limite des dommages accessoires ou indirects, donc cette exclusion ne s'applique pas dans ces provinces.) Aucune garantie explicite ou implicite n'est fournie aux personnes qui achètent le produit de quiconque autre que Serta Canada Inc. ou ses détaillants autorisés, et toutes les garanties à ces personnes, incluant les garanties implicites de qualité marchande et de convenance, sont, par la présente, exclues.

La garantie s'applique aux produits avec le code de garantie spécifique énuméré dans le tableau ci-dessous.

Code de garantie sur l'étiquette légale	Durée totale de la garantie limitée (en années)*	Période pendant laquelle la réparation ou le remplacement se fait sans frais (en années)*	Empreintes corporelles normales/Affaissement	Frais de réparation ou de remplacement après la période sans frais*
W20F	20	10	Moins de 3/4"	1/20 du prix de détail du détaillant multiplié par le nombre d'années à partir de la date d'achat
W15	15	15	Moins de 1-1/2"	N/A
W15F	15	15	Moins de 3/4"	
W10S	10	10	Moins de 3/4"	
W10F	10	10	Moins de 3/4"	
W9	10	10	Moins de 1-1/2"	
W91	8	8	Moins de 1-1/2"	
W92	5	5	Moins de 1-1/2"	
W1	1	1	Moins de 1-1/2"	

SERVICE

Si le matelas ou sommier Serta[MD] présente un défaut de fabrication qui ne serait pas pratique de réparer, dans le cadre de cette garantie, le produit défectueux sera remplacé au Canada. Si le produit Serta[MD] acheté est discontinué au moment du remplacement, un modèle actuel de qualité et valeur comparables (déterminé par Serta[MD]) sera sélectionné.
Pour bénéficier d'un service aux termes de cette garantie, contactez le détaillant Serta[MD] original. Si ce dernier n'est plus en affaires ou si vous avez déménagé à l'extérieur de sa zone de service, contactez canadacustomerservice@simmonscanada.com ou le 1-855-341-1640. Une copie de la facture originale est requise pour déterminer la date d'achat originale et l'information sur le modèle et pour identifier le détaillant. L'étiquette avec le nom du modèle et l'étiquette légale doivent être fournies de sur le produit pour identifier la literie et valider cette garantie.

VOS DROITS EN VERTU DES LOIS PROVINCIALES

Cette garantie vous donne des droits spécifiques. Vous pourriez avoir d'autres droits selon la province dans laquelle vous vivez. Cette garantie ne s'applique qu'à l'acheteur original de Serta Canada Inc. ou de ses détaillants autorisés.

© 2019 Les Matelas Serta Simmons, LLC. Tous droits réservés.