

# MERINOS

## CONTACTER CE FOURNISSEUR

**Mode de contact :**CE

**Interlocuteur :** Sabine Gurnaud

**@ :** gurnaud.sabine@cofel.biz

**☎ :** 03 84 75 97 60

**Délai de réponse annoncé/moyen :** Sous 48 heures

**Fréquence de réponse aux contacts externes :** Réponds à la plupart de nos demandes

**Informations et/ou fichiers indispensables à fournir dans votre demande :**

Informations
n° BCB ou de facture

Pièces à joindre
Facture d'achat

## PIECES DETACHEES

**Envoi de pièces détachées :** Pas d'envoi de pièces détachées

**Délai moyen d'expédition des pièces :**

**Transporteur des pièces :**

**Délai de livraison des pièces :**

**N° de colis disponible :**

**Adresse du dépôt où les pièces sont envoyées :**

## PROCEDURE

**Ce fournisseur à une procédure particulière :** Voir 2<sup>nd</sup>e page

**Suite à un échange de produit, ce fournisseur demande la reprise de l'article :** Tous les produits défectueux sont repris pour analyse

**Attention :** Tous les sommiers afin de bénéficier de la garantie doivent être équipés de 6 pieds. Le non respect de cette recommandation annule la garantie du sommier, et le cas échéant, celle du matelas.

### **MODE DE TRAITEMENT DE LA GARANTIE**

Par cette garantie, Mérinos 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 son emballage d'origine ou dans un emballage adapté étanche, vers le revendeur qui assurera ensuite le transfert vers l'usine Mérinos expéditrice.

Toute réclamation doit être adressée à votre revendeur conseil Mérinos 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 en cas de défauts de conformité ou de vices cachés conformément au code de la consommation (articles L211-4, L211-5, L211-12) et au code civil (Article 1641, Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup>).

COPIREL – Services commerciaux  
20, rue Henri Poincaré - 70000 Vesoul

Mérinos est une marque du groupe Cofel.



**Certificat de garantie**

## 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 et les lits coffres Méridos 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 Méridos ou d'un ensemble matelas et sommier relaxation Méridos, 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 et les télécommandes, comme tous les composants électriques, 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 6 mois, 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 bénéficier durablement du confort de votre sommier fixe Méridos, vous devez équiper ce dernier de 6 pieds à partir d'une largeur supérieure à 150 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.

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). Tout autre mode de nettoyage (vapeur...) est proscrit et entraînera l'annulation de la présente garantie.

Nettoyez régulièrement couvertures, couvre-lits et protège-matelas.

La majorité de nos matelas est dotée 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](http://www.merinos.fr)