

Matelas

25
ans
Garantie
GRATUITE



La vie quotidienne à la maison impose des exigences élevées sur les matelas et les sommiers. C'est pourquoi nos matelas et sommiers sont rigoureusement testés pour s'assurer qu'ils répondent à de strictes exigences de qualité et résistance. Vous pouvez être sûrs qu'ils sont faits dans des matériaux solides qui pourront supporter un usage quotidien. IKEA vous offre une garantie de 25 ans qui couvre les défauts de fabrication des matériaux et de construction sur les matelas et les sommiers. Les mécanismes électriques des matelas et sommiers réglables bénéficient d'une garantie limitée à 5 ans. La garantie est valable dans le cadre d'un usage domestique uniquement. Pour connaître le détail des conditions de garantie, reportez-vous aux dispositions du présent livret de garantie.



Quelle est la durée de validité de la garantie ?

La présente garantie est valable vingt-cinq (25) ans à compter de la date d'achat chez IKEA. L'original du ticket de caisse, de la facture ou du bon de livraison en cas de vente à distance est exigé comme preuve de l'achat.

La garantie qui s'applique aux mécanismes électriques des matelas et sommiers réglables est limitée à cinq (5) ans à compter de la date d'achat chez IKEA.

Quelles sont les conditions d'application des garanties ?

Les garanties s'appliquent aux produits neufs vendus dans les magasins IKEA, hors modèles d'exposition et produits vendus à « la bonne trouvaille ». Elles couvrent la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux susceptible d'affecter l'usage normal et sûr du produit apparaît pendant toute la période de garantie offerte à compter de la date de l'achat. Les garanties IKEA concernent l'acheteur initial agissant en tant que consommateur. Elles sont incessibles. Elles s'appliquent uniquement en cas d'utilisation domestique, sauf stipulation contraire. Les garanties ne s'appliquent pas sans présentation du ticket de caisse, du bordereau de livraison ou de la facture en cas de vente à distance. Conservez votre preuve d'achat dans un endroit sûr.

Que couvre la garantie ?

La garantie couvre la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux apparaît pendant toute la période de garantie offerte à compter de la date d'achat, dans les composants suivants des matelas et sommiers :

- cadre en bois et ressorts dans les sommier-matelas.
- ressorts dans les matelas à ressorts.
- noyau mousse dans les matelas en mousse.

- noyau en latex dans les matelas en latex.
- cadre en bois et lattes des sommiers à lattes.
- Les mécanismes électriques des matelas et sommiers réglables ont une garantie limitée à 5 ans.

Produits/composants exclus de la garantie :

Tous les surmatelas TALHJE, TUDDAL, TUSSÖY, TUSTNA, TROMSDALEN. Les matelas pour enfant et les matelas-canapés.

Que fera IKEA pour remédier au problème ?

Hormis la mise en œuvre de la garantie légale, IKEA examinera le produit, et si après vérification il est conclu que votre réclamation est couverte par la garantie, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article comparable. En cas de mise en œuvre, IKEA prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile que le service implique, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations non autorisées par IKEA. Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA. Les garanties s'appliquent aux matériaux et accessoires remplacés ou réparés durant la période de garantie, dans la limite de la période de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA, ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, et hormis la mise en œuvre de la garantie légale, IKEA proposera un article de remplacement approprié. Le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de garantie.

Quelles sont les exclusions générales de la garantie ?

Sauf accord particulier, la garantie ne s'applique pas à un usage dans des lieux publics ou professionnels.

La garantie ne s'applique pas aux produits qui ont été mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits, aux produits qui ont été utilisés de manière inappropriée ou ont subi un usage abusif, qui ont par exemple été utilisés à l'extérieur.

La garantie ne couvre pas l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien, ni les dommages causés par, entre autres, le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.

La garantie ne couvre pas les dommages indirects ou fortuits.

Conseils d'entretien

A la longue, un matelas peut se déformer sous le poids du corps et épouser les formes du dormeur. Pour assurer une meilleure longévité, une usure régulière et une déformation moins importante du matelas, nous vous recommandons de retourner le matelas tous les 15 jours au cours des 3 premiers mois puis tous les 2 à 3 mois ensuite. Demandez de l'aide pour retourner votre matelas. N'essayez jamais de le faire seul.

Passer l'aspirateur sur le matelas aide à enlever la poussière et les acariens. C'est la seule méthode recommandée par IKEA. En cas de tache sur le matelas, utilisez une solution savonneuse à l'eau froide ou un nettoyant pour meubles rembourrés. Humidifiez à peine le matelas. Le matelas ne doit pas être imprégné d'eau ou de tout autre liquide. Evitez les produits chimiques qui peuvent endommager votre matelas et avoir aussi un effet néfaste sur votre santé. Un surmatelas constitue une excellente protection



pour votre matelas et prolonge sa durée de vie. Facile à tourner et retourner, il rend le lit plus hygiénique car il s'enlève aisément pour aérer le matelas. Cela permet aussi de faire le lit plus facilement. Ne pliez jamais un matelas en deux. Cela pourrait abîmer les ressorts et les matériaux à l'intérieur. Si vous devez plier le matelas pour passer par une porte étroite, incurvez-le légèrement. Lorsque vous portez le matelas, portez-le sur le côté. Cela est plus facile et permet d'éviter de l'endommager. N'utilisez les poignées sur les côtés du matelas que pour le tourner, jamais pour le porter.

Hygiène : avec le temps, un vieux matelas accumule de la poussière, des squames de peau et autres déchets organiques dont se nourrissent les acariens. C'est pourquoi, si nous garantissons tout défaut de fabrication des matériaux sur une période de 25 ans suivant l'achat du produit, nous recommandons toutefois à nos clients de renouveler leur literie tous les 8 à 10 ans pour une meilleure hygiène et pour éviter ainsi l'émergence de problèmes d'allergie, asthme, etc. C'est un investissement raisonnable dans l'amélioration du confort et pour une meilleure hygiène.

Où s'applique la présente garantie ?

Les garanties IKEA s'appliquent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine et les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), hors DOM et TOM. Pour les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), la mise à disposition s'entend au port sur le continent.

Les garanties des articles IKEA utilisés dans un autre pays membres de l'Union Européenne pourront être exercées auprès de l'organisation IKEA locale du pays où le produit est utilisé sur tout le territoire de l'Union Européenne (hors DOM et TOM), sous réserve de conformité aux spécifications techniques et réglementations applicables et propres à chaque pays le cas échéant. Les conditions de garantie, étendues et limites, sont celles applicables sur le marché local. Il est recommandé de se les procurer auprès de l'organisation IKEA locale.

Comment nous joindre ?

Pour faire une réclamation dans le cadre de cette garantie, contactez le service après-vente de votre magasin le plus proche (voir liste des magasins sur IKEA.fr) ou contactez le Service Relations Clients :

- Par téléphone : **0969 36 20 06** (*appel non surtaxé*) (du lundi au samedi de 9h à 19h, le dimanche de 9h à 18h)
- Par courrier électronique via notre formulaire de contact sur notre site Internet www.IKEA.fr , rubrique Contactez-nous.
- Par courrier à l'adresse suivante : **Meubles IKEA France S.A.S, Centre Relation Clients, TSA 11081, 91008 Evry Cedex, France.**

Dispositions légales

Indépendamment de la garantie commerciale, IKEA reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

- Art. L. 211-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »
- Art. L. 211-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :
 - 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
 - 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »
- Art. L. 211-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

- Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »
- Art. 1648 (1er alinéa). « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

CONSERVEZ ENSEMBLE VOS DOCUMENTS:

- **JUSTIFICATIF D'ACHAT**
- **CONDITIONS DE GARANTIE CONTRACTUELLE**

Meubles IKEA France S.A.S
Centre Relation Clients
TSA 11081
91008 Evry Cedex, France

Service Après Vente IKEA :

