



## **Notre garantie – Votre sécurité**

Chez nous, vous êtes du côté de la sécurité : pour tous les produits achetés chez nous ou chez un partenaire officiel et qui sont annoncés avec les indications de garantie correspondantes, nous accordons aux consommateurs finaux privés une garantie pour les défauts dus à la fabrication et aux matériaux pendant la durée de la garantie. Pour les noyaux de matelas et les toppers en mousse de gel, nous garantissons également qu'il n'y aura pas de fatigue excessive des matériaux pendant la durée de la garantie. Dans ce sens, une fatigue excessive des matériaux est constatée en cas d'enfoncement visible de plus de 2 cm de profondeur. La garantie se limite matériellement aux produits neufs et son champ d'application géographique est limité à l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, les Pays-Bas et la France.

Nous accordons les garanties suivantes sur les produits dûment marqués:

- Noyau du matelas - 10 ans (sauf matelas en mousse froide Basic 7 zones)
- Noyau du matelas en mousse froide Basic 7 zones - 4 ans
- Sommiers à lattes - 10 ans
- Noyau supérieur - 4 ans (sauf mousse confort Basic et noyaux supérieurs Hypersoft)
- Noyau supérieur en mousse confort Basic (densité de 35 kg/m<sup>3</sup> et 30 kg/m<sup>3</sup>) et Hypersoft (densité de 40 kg/m<sup>3</sup>) - 2 ans
- Housse de matelas et de surmatelas - 4 ans

Le délai pour le calcul de la durée de la garantie commence avec la date de la commande.

## **Traitement des cas de garantie**

Jusqu'à la fin de la deuxième année suivant la date de la commande, la garantie est fournie, au choix du garant, soit par la réparation gratuite de la marchandise, soit par l'échange gratuit de la marchandise contre un nouvel article de même valeur (le cas échéant, également un modèle successeur ou un modèle comparable, si la marchandise d'origine n'est plus disponible). Au-delà de deux ans, la prestation de garantie s'effectue, pendant la durée de garantie correspondante, uniquement par un crédit partiel du produit sous la forme d'un code de bon d'achat conformément à la liste ci-dessous :

### Avec une garantie de 4 ans:

- À partir de la troisième année, un code de bon d'une valeur de 50 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la quatrième année, un code de bon d'une valeur de 25 % du prix d'achat initial est émis.

### Avec une garantie de 10 ans:

- À partir de la troisième année, un code de bon d'une valeur de 80 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la quatrième année, un code de bon d'une valeur de 70 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la cinquième année, un code de bon d'une valeur de 60 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la sixième année, un code de bon d'une valeur de 50 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la septième année, un code de bon d'une valeur de 40 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la huitième année, un code de bon d'une valeur de 30 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la neuvième année, un code de bon d'une valeur de 20 % du prix d'achat initial est émis.
- À partir de la dixième année, un code de bon d'une valeur de 10 % du prix d'achat initial est émis.

Les services susmentionnés ne réduisent ni ne renouvellent la garantie. Le montant du bon est basé sur le prix d'achat initial. Le code du bon est exclusivement utilisable pour l'achat d'un produit neuf de même valeur. En outre, le code promotionnel n'est pas transmissible, mais lié à la personne de l'acheteur selon la facture. Le code de bon d'achat a une validité d'un an et ne peut être utilisé que dans la boutique en ligne de AM Qualitätsmatratzen du pays dans lequel la commande initiale a été effectuée.

### **Portée et conditions**

Nos garanties s'appliquent exclusivement si:

- Vous êtes un consommateur final privé – nous offrons la garantie exclusivement aux consommateurs finaux privés.
- Vous avez enregistré votre commande pour la garantie dans les 6 mois suivant la date d'achat.
- Vous n'utilisez nos produits qu'à des fins normales et conformes à l'usage auquel ils sont destinés.
- Vous êtes l'acheteur original du produit – le transfert de la garantie est exclu.
- Vous demandez le service de garantie dans le pays (Allemagne, Autriche, Suisse, Pays-Bas, France) où vous avez acheté le produit.
- Vous pouvez présenter la facture correspondant à votre achat. L'envoi de la copie de la facture sert à calculer le délai de garantie.

### **Garant**

Le garant est: AM Quality GmbH, Wolfsstr. 6-14, 50667 Cologne, Allemagne. Contact:

## **Cas où la garantie ne s'applique pas**

La garantie ne s'applique que si les produits ont été utilisés et traités conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien. Il convient de souligner en particulier que le matelas doit avoir été posé dès le départ sur un sommier à lattes en bon état de fonctionnement (au moins 28 lattes, montées sur ressorts, espacement des lattes de 3,5 cm maximum) et avoir été retourné régulièrement conformément aux instructions d'entretien.

En raison de leur utilisation permanente, les mousses deviennent un peu plus molles et peuvent parfois se "tasser" un peu. Une légère diminution de la résistance n'est donc pas couverte par la garantie.

Les droits de garantie sont en outre exclus en cas de dommages causés à la marchandise par

- Une utilisation abusive ou incorrecte
- Influences environnementales (humidité, chaleur, surtension, poussière, etc.)
- L'utilisation de force ou un défaut résultant d'un dommage (par exemple, choc, coup, chute, coupure)
- Tentatives de réparation non autorisées
- Usure normale

La garantie ne couvre pas le remplacement des dommages directs ou indirects consécutifs à un défaut.

## **Procédure en cas de réclamation de garantie**

Si un cas de garantie survient, veuillez nous envoyer un e-mail à [garantie@am-quality.com](mailto:garantie@am-quality.com) en y joignant votre justificatif de facture. Veuillez noter que nous ne pouvons pas vous accorder de droits au titre de la garantie sans présentation du justificatif de la facture. Après avoir signalé le cas de garantie, nous vous demanderons dans un premier temps de nous envoyer des photos du défaut constaté et nous vous expliquerons comment réaliser les photos afin que le défaut puisse être identifié au mieux grâce aux photos.

Pour que la garantie puisse être invoquée, il faut que le vendeur soit mis en mesure de vérifier le droit à la garantie (par exemple en envoyant la marchandise). Il faut veiller à ce que le produit ne soit pas endommagé pendant le transport lors de son retour, en l'emballant de manière sûre. Les frais d'expédition raisonnables seront remboursés par le vendeur s'il s'agit d'une demande de garantie justifiée. Les frais d'emballage ne sont pas remboursés.

## **Remarque : aucune restriction de vos droits légaux**

Vos droits légaux à notre encontre découlant du contrat de vente conclu avec nous ne sont en aucun cas limités par cette déclaration de garantie. En particulier, les droits de garantie légaux éventuellement existants à notre égard ne sont pas affectés par cette promesse de garantie.

Si l'objet acheté est défectueux, vous pouvez donc dans tous les cas vous adresser à nous dans le cadre de la garantie légale, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un cas de garantie

ou que la garantie soit invoquée.