

Matelas

Conditions de garantie

10



La vie quotidienne à la maison impose des exigences élevées pour les matelas. Les matelas IKEA sont rigoureusement testés pour répondre à nos normes strictes en matière de qualité et de durabilité, ainsi qu'aux normes les plus strictes pour un usage domestique.

IKEA vous offre une garantie de 10 ans contre les défauts de matériaux et de fabrication, qui couvre les matelas IKEA.

Pour connaître le détail des conditions de garantie, reportez-vous aux dispositions du présent livret de garantie.

Que sont les garanties ?

Les garanties sont des gages de qualité des produits que nous vous vendons. Ces garanties peuvent être légales ou commerciales, ces dernières s'ajoutant à vos droits de disposer d'un bien conforme et exempt de vices conformément au code de la consommation et au code civil.

Comment s'articulent les garanties légales avec les garanties commerciales IKEA ?

Les garanties légales s'appliquent sur l'ensemble des produits achetés chez IKEA pour une durée de deux (2) ans. Dès que vous mettez en œuvre la garantie, nous appliquerons prioritairement les garanties légales lorsque vos produits sont toujours couverts par celles-ci. A l'expiration des garanties légales, seule la garantie commerciale IKEA sera applicable.

Pour en connaître davantage sur vos droits au titre des garanties légales, reportez-vous au paragraphe « Dispositions légales » en fin de document.

Quelle est la durée de validité de la garantie ?

La présente garantie est valable dix (10) 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.

Qu'est-ce qui est couvert dans le cadre de cette garantie ?

La garantie s'applique aux produits neufs vendus dans les magasins IKEA – hors modèles d'exposition et produits vendus au Circular Hub (anciennement Bonne Trouvaille) – qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale.

La garantie s'applique dans le cadre d'un usage domestique uniquement. A l'issue des garanties légales, la garantie commerciale 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. Tout défaut de construction ou de fabrication couvert dans les termes et conditions de cette garantie doit être signalé à IKEA dans les meilleurs délais suivant sa découverte afin de prévenir toute aggravation du défaut.

Qu'est ce qui n'est pas couvert par la garantie ?

Sont exclus de la garantie commerciale les surmatelas, matelas JÖMNA, matelas SÄBÖVIK, matelas de canapé-lit et matelas pour enfants. Ces produits restent couverts par la garantie légale de deux (2) ans.

Tout utilisation des produits en environnement non domestique ainsi qu'en extérieur est également exclue de la garantie, en particulier l'usage professionnel ou collectif ou dans un établissement recevant du public. La garantie commerciale 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, les produits qui ont été utilisés de manière inappropriée ou ont subis un usage abusif.

La garantie commerciale ne couvre pas non plus l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien, ni les dommages tels que, 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 ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, un dégât des eaux 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.

Où s'applique la présente garantie ?

Les garanties commerciales 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.

Que fera IKEA pour remédier au problème ?!

KEA examinera le produit et, après vérification, s'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.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou commerciale, IKEA suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état. Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu par IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, IKEA fournira à sa seule discrétion un article de remplacement approprié.

La réparation et/ou le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de la garantie commerciale sur le produit réparé ou remplacé.

Conseils d'entretien

Nous vous conseillons d'ajouter une alèse ou un surmatelas au matelas, cela est plus hygiénique et ces produits sont faciles à retirer et à nettoyer. Certains matelas et surmatelas sont dotés d'une housse lavable, nous vous conseillons de lire l'étiquette à l'intérieur de la housse pour plus d'informations. Assurez-vous que la fermeture éclair est fermée lorsque vous lavez la housse du matelas. Nous vous conseillons d'aspirer le matelas pour éliminer la poussière et les acariens et d'utilisez un nettoyant pour tissus d'ameublement pour enlever les taches. Si votre matelas peut être retourné (en inversant le côté tête et le côté pieds et vice versa), nous vous conseillons de le retourner tous les trois mois environ. Cela garantit une usure plus uniforme et contribue à prolonger son confort. Ne pliez pas le matelas, cela peut endommager les ressorts et les matériaux à l'intérieur. Nous vous recommandons donc de changer votre matelas tous les 8 à 10 ans.

Première utilisation

Au début, votre nouveau matelas peut sembler légèrement trop ferme. Attendez un mois, le temps que votre corps s'habitue au matelas et que le matelas s'habitue à votre corps. Pour un confort optimal, il vous faut un oreiller adapté. Assurez-vous d'avoir un oreiller qui vous convient et adapté à votre nouveau matelas. Les matelas vendus enroulés reprennent leur forme initiale au bout de 3-4 jours d'utilisation. Tous les matériaux neufs ont une odeur particulière qui disparaît progressivement. Aérer ou passer l'aspirateur sur le matelas aidera à éliminer l'odeur.

Comment nous joindre ?

Pour faire une réclamation dans le cadre de ces garanties, 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 courrier:
Meubles IKEA France S.A.S.
Centre Support Clients - Service Consommateurs
TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Par téléphone:
09 69 36 20 06 (appel non surtaxé)
Service ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h30, le samedi de 8h à 19h et le dimanche de 9h à 18h.

Dispositions légales

Indépendamment de la garantie commerciale, IKEA reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 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. 217-9 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. 217-4. « Le vendeur livre 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. 217-5. « Le bien est conforme au contrat :
 1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- Art. L. 217-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »
- Art. L. 217-16. « 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. »

« 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 les documents suivants :

- Votre preuve d'achat (ticket de caisse, facture ou bon de livraison)
- Les présentes conditions de garantie.

Meubles IKEA France S.A.S.
Centre Support Clients - Service
Consommateurs
TSA 11081 - 91008 Evry Cedex
09 69 36 20 06 (appel non surtaxé)

