

### Instructions du formulaire de réclamation

Cher consommateur

Merci de nous avoir contacté concernant votre expérience avec notre produit. Il nous fera plaisir de vous assister dans votre demande de garantie. Pour assurer une réponse rapide et pour valider votre réclamation de garantie, s'il vous plaît nous retourner les éléments ci-dessous (liste de contrôle):

- ✓ Demande de réclamation de garantie complétée (page 2 et 3 de cette trousse)
- ✓ Une copie de votre facture ou de votre preuve d'achat originale
- ✓ Photographies de l'étiquette de soie ou de satin et de l'étiquette de loi contenant le code de garantie et le numéro de série
- ✓ Photographies de toute la surface supérieure du matelas sans couverture ou autre
- ✓ Photographies des impressions corporelles avec mesures (le cas échéant) \*
- ✓ Photographies de toute la surface supérieure des sommiers/base
- ✓ Photographie de l'ensemble de la structure du lit par le dessus et montrant tous les supports latéraux
- ✓ Photographie du dessous du cadre de lit montrant toutes les pattes / supports qui s'étendent jusqu'au sol
- ✓ Photographies de toutes les autres préoccupations que vous estimez doivent être documentées dans le cadre de cette réclamation

**Si le formulaire de réclamation n'est pas entièrement rempli, y compris toutes les photos demandées, nous ne pouvons pas traiter votre réclamation et vous sera retourné ou sera refusé.**

Si vous n'êtes pas en mesure de remplir ce formulaire et de fournir les photographies nécessaires à notre satisfaction, nous pouvons vous proposer qu'un inspecteur soit envoyé (si un inspecteur est disponible dans votre région) pour effectuer les tâches nécessaires en votre nom. Des frais de 75\$ pour ce service devront être payés à l'avance et vous serez remboursés si la demande est approuvée par la suite.

\*Si vos inquiétudes concernent les empreintes corporelles, utilisez une règle pour mesurer la profondeur de la zone enfoncée, photographiez les mesures (de près et de loin en indiquant l'endroit où votre rebord entre en contact) et notez les informations sur le diagramme à la page 3 ou dans les notes supplémentaires). Reportez-vous à la page 5 pour des instructions plus détaillées concernant la mesure et la photographie des empreintes corporelles.

Après avoir évalué votre questionnaire et vos photos, vous serez informé du résultat. Estimer un délai de 30 jours pour que le dossier soit traité. Veuillez ne pas jeter votre produit de literie avant que votre réclamation ne soit finalisée.

Merci

## Soumission de réclamation de garantie (Trousse d'auto-inspection)

Dans le but de vous aider avec votre réclamation de garantie, veuillez remplir les détails ci-dessous aussi complets et précisément que possible. Joignez une copie de votre facture de vente et des photos du matelas (sans draps), des sommiers (le cas échéant), du cadre de lit et retournez-les au magasin où vous avez fait votre achat.

Nom: \_\_\_\_\_ Courriel: \_\_\_\_\_

Téléphone (jour): \_\_\_\_\_ Téléphone (soir): \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_ Province: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_

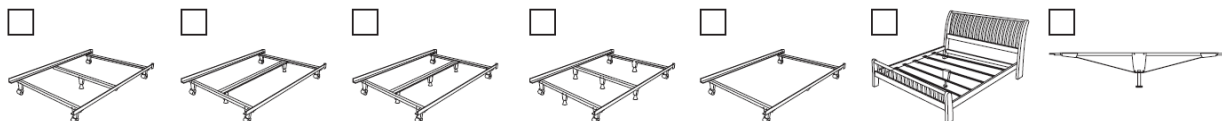
Détaillant: \_\_\_\_\_ Date de l'achat: \_\_\_\_\_

Dimensions du produit (choisir une): **Simple / Simple XL / Double / Double XL /**

**Grand Lit (Queen) / Très Grand Lit (King) / Très Grand Lit Cal. (King Cal.)**

Svp répondre aux questions suivantes:

1. Le matelas a-t-il été fabriqué par Serta ou Simmons? OUI NON \_\_\_\_\_
2. Le matelas a-t-il été soutenu en permanence par un sommier? OUI NON \_\_\_\_\_
3. Le sommier (le cas échéant) a-t-il été fabriqué par Serta ou Simmons? OUI NON \_\_\_\_\_
4. Les avez-vous achetés ensemble en tant qu'ensemble assorti? OUI NON \_\_\_\_\_
5. Le matelas ou le sommier a-t-il déjà été remplacé? OUI NON \_\_\_\_\_
6. Le matelas est-il taché ou souillé de quelque façon que ce soit? OUI NON \_\_\_\_\_
  - a. Décrivez la source et la taille des taches dans la section « Notes supplémentaires » ci-dessous.
7. Le sommier (le cas échéant) est-il taché ou souillé de quelque façon que ce soit? OUI NON \_\_\_\_\_
  - a. Décrivez la source et la taille des taches dans la section « Notes supplémentaires » ci-dessous.
8. Cochez quel schéma ci-dessous décrit le mieux votre cadre de lit:



- a. Si le cadre contient des lattes, veuillez svp en indiquer le nombre, une mesure des écarts entre chacune (en pouces) et si elles ont un support au centre atteignant le sol. Svp le mentionner dans la section « Notes additionnelles » ci-dessous.

**Notes supplémentaires**

---



---

**Matelas/Sommier:**

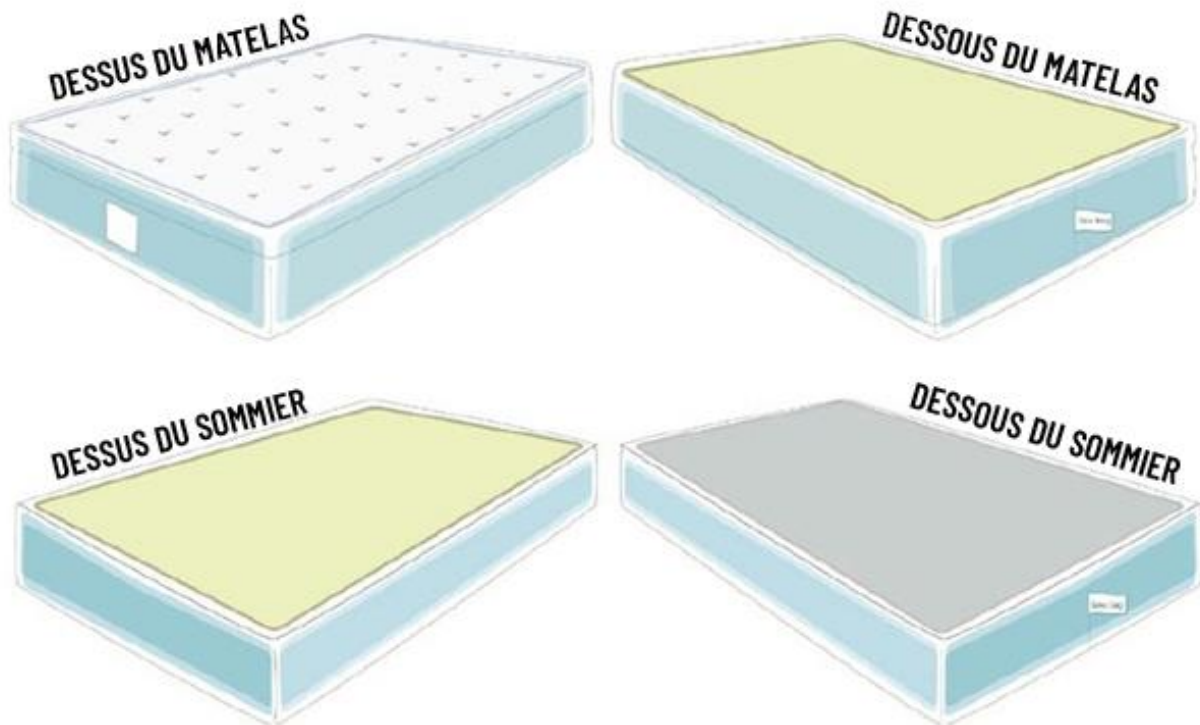
S'il vous plaît expliquer vos préoccupations; marquez-les sur le schéma si applicable:

---

---

---

---



Si des empreintes corporelles ou d'autres défauts visibles existent, veuillez-vous référer aux instructions du formulaire de réclamation à la page 1. Pour obtenir des conseils sur la prise de photos, reportez-vous à la page 5. Veuillez indiquer, sur le diagramme ci-dessus, la profondeur des mesures (en pouces) et où elles se situent. Ajoutez les notes appropriées dans la zone située au-dessus du diagramme. Reportez-vous à la liste de photos requises, aux pages 4 et 6, pour nous aider à vérifier vos mesures.

**Étiquettes requises de matelas et de sommiers:**

Tous les matelas, par la législation juridique, quittent l'usine avec une étiquette indiquant « sous peine de la loi », « Ne pas enlever » où « Cet article contient des matériaux neufs seulement » :

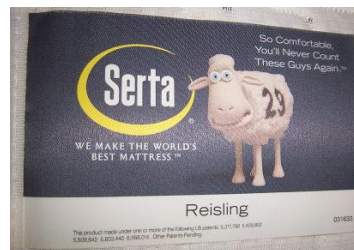


Les informations les plus importantes à des fins de garantie sont entourées **en jaune** et comprennent:

1. Le numéro de série de 8 à 10 chiffres commençant par « M » ou « F ».
2. Le code de garantie (dans l'échantillon, c'est « W9 »).

Ces deux informations, en plus de votre **reçu d'achat original**, sont nécessaires pour traiter votre demande.

Selon le produit et la marque, il peut également y avoir une autre étiquette qui ressemble à l'un des échantillons de couleur ci-dessous (communément appelé « étiquette en soie ou satin » ou « étiquette commerciale » qui, si elle est présente, est également requise et doit être soumise avec votre réclamation :



Des images claires de toutes les étiquettes nous aideront à accélérer votre demande.

## Photographies requises du produit

Reportez-vous aux instructions de la page 1 de cette trousse pour prendre des photographies du problème et la liste des vérifications finales des exigences pour soumettre votre réclamation. Les exemples de photographies générales suivantes sont nécessaires pour que nous puissions traiter votre demande:



**NO. 1: VUE DE DEVANT**



**NO. 2: VUE DE DESSUS**

**Svp indiquer dans le rapport si le matelas contient des taches et indiquer leurs emplacements sur le matelas. Aussi, noter les empreintes corporelles ou tout autre défaut pouvant être mentionné.**



**NO. 3: IMAGE CLAIRE DU CADRE DE LIT**



**NO. 4: IMAGE DU SOMMIER SUR CADRE DE LIT (SI PRÉSENT)**

**Prenez note: Les images et les mesures que vous prendrez nous aideront à déterminer la validité de votre demande. Veuillez-vous assurer que chaque photo est claire et que toutes les photos demandées sont fournies afin d'éviter tout retard dans votre réclamation.**

## **COMMENT MESURER LES IMPRESSIONS CORPORELLES**

1. Placez une longue perche (comme un manche à balai) ou attachez une ficelle sur l'emplacement de l'empreinte (la zone des hanches est généralement la plus profonde). Fig. (A)
2. À l'aide d'une règle, mesurer la profondeur de l'empreinte depuis le point le plus profond de la surface du matelas jusqu'au bord de la perche, en excluant les points de piquage. Fig. (B)
3. Prenez une photo de près montrant la mesure et une autre à partir d'une distance montrant où votre rebord est en contact aux deux extrémités.
4. Mesurez à partir du centre de la zone rembourrée du piquage, et non des coutures des fils matelassés (motifs), afin que les mesures soient précises. Fig. (C)
5. Il est préférable d'avoir de la place pour mesurer un matelas sur le sol. Cela nous aidera à déterminer si le problème est le matelas, le sommier ou le cadre de lit.
6. Mesurez votre sommier de la même manière que pour le matelas.

