

CONDITIONS DE GARANTIE FABRICANT / COMMERCIALE — ESSENZIA & ALITEA

1. Durée et Application de la Garantie

Indépendamment de la garantie légale de conformité de 2 ans (qui couvre l'intégralité du produit : coutures, tissus et suspension), nos produits bénéficient d'une extension de garantie commerciale portant la protection totale à **5 ans** (ou 7 ans matelas acheté avec le sommier).

Important : À l'issue des 2 premières années (garantie légale), la garantie commerciale ne couvre plus que la **suspension** (ressorts ou âme du matelas). Les coutures, le coutil (tissu), les poignées et les fermetures éclair ne sont plus garantis passé ce délai de 24 mois.

2. Conditions d'Exclusion (Annulation de Garantie)

La garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **Usage anormal** : Matelas plié, posé à même le sol ou sur un support non aéré.
- **Hygiène** : Tout produit présentant des salissures, taches, souillures (liquides biologiques) ou ayant été exposé à un taux d'humidité excessif.
- **Entretien proscrit** : L'utilisation d'un aspirateur, d'une brosse rotative ou d'un nettoyeur vapeur annule immédiatement la garantie.
- **Support non conforme** : * Le matelas doit reposer sur un sommier adapté (écart entre lattes < 10 cm).
 - Pour les largeurs > 150 cm, le sommier doit impérativement être équipé de **6 pieds**. Le non-respect de cette consigne annule la garantie du sommier et du matelas.

3. Phénomène de Tassement Naturel

Il est normal qu'après les premières nuits, un léger tassement des matériaux de garnissage apparaisse (inférieur à 18% de la dureté initiale). Ce phénomène indique que le matelas s'adapte à votre morphologie. La garantie n'intervient que si la perte de hauteur dépasse les seuils suivants

Hauteur de votre matelas	Perte de hauteur justifiant un SAV
Inférieure à 20 cm	Perte supérieure à 2 cm
Entre 20 cm et 25 cm	Perte supérieure à 2,5 cm
Supérieure à 25 cm	Perte supérieure à 3 cm

Mesures à effectuer 8h après utilisation, matelas posé au sol, avec une règle posée en diagonale.

4. Conseils d'Entretien pour vos produits Essenzia & Alitea

- **Protection** : L'utilisation d'une alèse ou housse de protection est vivement recommandée pour maintenir le droit à la garantie.
- **Rotation** : Inversez régulièrement les extrémités (tête/pieds) et retournez le matelas (si double face) pour homogénéiser le tassement.
- **Taches** : * *Récente* : Saupoudrez de bicarbonate, brossez doucement et rincez à l'éponge humectée d'eau vinaigrée.
 - *Ancienne* : Tamponnez avec un linge imbibé d'eau oxygénée. Séchez impérativement après nettoyage.

5. Modalités de SAV

Pour toute réclamation, contactez votre revendeur muni de :

1. L'original de votre **facture d'achat**.
2. Des **photos** du produit (vue d'ensemble et gros plan du défaut) (+ photos avec règles)
3. Des photos du **sommier** utilisé (+ facture d'achat du sommier)

En cas de défaut reconnu, **Essenzia** ou **Alitea** procédera à l'échange ou à la remise en état gratuite du produit (sous réserve de propreté rigoureuse). Si le modèle n'est plus commercialisé, un produit équivalent sera proposé. (Si aucun produit équivalent ne peut être proposé un avoir du montant de la facture sera établi hors services ou option)

Pour pouvoir bénéficier de la garantie le client devra impérativement fournir les documents demandés (photos, factures et autres pièces nécessaires).

Dans le cadre de la garantie légale la reprise et la relivraison sont à la charge de Essenzia ou Alitéa. Après 2 ans, les transports, reprise et livraison sont à la charge du client. La livraison d'un SAV ne reconduit pas la garantie. Les SAV sont livrés en LIVRAISON ECONOMIQUE.

La livraison Eco est la livraison par défaut sélectionnée sur tous nos produits. Elle comprend :

- Prise de rendez-vous à la demi-journée
- Dépôt en pas de porte, pas de propriété ou au pied de l'immeuble
- Contact par SMS ou email pour choisir votre jour de livraison (du lundi au samedi selon votre région)