

En cas de divergence entre les significations des versions traduites de ce texte, la signification de la version en langue anglaise prévaut.

MODE D'EMPLOI

Bienvenue chez TEMPUR®

Merci et félicitations pour avoir choisi TEMPUR®. Ce guide comprend tout ce que vous devez savoir pour prendre soin de votre produit TEMPUR® et en tirer le meilleur parti.

Pour des informations spécifiques sur les produits, veuillez consulter le site www.tempur.fr.

Lors de la livraison de votre matelas

Pendant le transport, les housses textiles des articles de grande taille, tels que les matelas, peuvent bouger de leur position initiale. Une fois que vous avez déballé et placé votre produit TEMPUR®, laissez un peu de temps au Matériau TEMPUR® pour se réchauffer et prendre la température de l'air ambiant. Ensuite, vous n'aurez, le cas échéant, qu'à simplement ajuster la housse et éliminer les plis avec votre main.

Si vous avez acheté un matelas TEMPUR® EASE comprimé

IMPORTANT : Les matelas TEMPUR® EASE comprimés doivent être déballés au plus tard 6 mois après la date de production. A l'arrivée de votre matelas TEMPUR® EASE, vérifiez la date de production sur la boîte et assurez-vous de le déballer dans la période de déballage requise.

Vous pouvez utiliser votre matelas TEMPUR® EASE immédiatement après le déballage. Il peut s'écouler jusqu'à 72 heures (3 jours) avant que votre matelas TEMPUR® EASE ait retrouvé sa forme et sa hauteur initiales. La compression du matelas peut provoquer le plissement de la housse. Ce phénomène est normal et disparaîtra au fur et à mesure que le matelas récupèrera sa forme initiale. Dans certains cas, vous devrez peut-être laver votre housse pour éliminer les plis.

Suivez toujours les instructions de lavage figurant sur l'étiquette placée à l'intérieur de la housse du matelas.

Cette odeur de « produit neuf »

Certaines personnes remarquent une légère odeur émanant de leur nouveau produit TEMPUR® une fois déballé. Cette odeur est totalement inoffensive et disparaît après une courte période d'utilisation. Laissez le produit s'aérer ou "respirer", de préférence à découvert dans un endroit bien ventilé, avant et après utilisation, pour accélérer ce processus.

A propos du Matériau TEMPUR®

La Matériau TEMPUR® est une surface d'allègement de la pression, conçue avec une structure viscoélastique à cellules ouvertes qui absorbe et répartit uniformément le poids de votre corps pour un confort optimal. Les propriétés thermosensibles du produit, lui permettent de se comprimer et de s'adapter à la forme unique et au poids de votre corps, à température ambiante moyenne, pour un soutien personnalisé. La haute densité du Matériau TEMPUR® assure une stabilité dimensionnelle et un confort maximum.

Le Matériau TEMPUR® réagit à la température de votre corps. La viscoélasticité de notre Matériau permet à votre produit TEMPUR® de reprendre sa forme initiale après compression, avec un certain délai. Ce délai varie en fonction de la température. Vous pouvez vous attendre à une sensation plus ferme dans des conditions plus fraîches, à 18°C ou moins, et plus la température est élevée, plus votre produit TEMPUR® sera souple.

S'habituer à la sensation

Si votre ancien matelas ou oreiller utilisait des technologies de soutien plus traditionnelles telles que les ressorts, les plumes et/ou les fibres, il est probable que les produits TEMPUR® vous apporte un confort différent. Les propriétés uniques d'allègement de la pression du Matériau TEMPUR® peuvent demander un certain temps d'adaptation afin que notre corps s'habitue.

La période de rodage

MATELAS TEMPUR® (ne concerne pas les matelas TEMPUR® EASE comprimés)

Plus vous passez de temps sur ou dans votre lit : à vous reposer, à lire ou à regarder la télévision, mieux c'est. Chaque utilisation aidera les cellules du matériau en Matériau TEMPUR® à s'ouvrir. Lorsqu'elles s'ouvrent, les cellules "respirent" et réagissent plus rapidement au poids et à la température, mais elles reprennent ensuite leur forme initiale. L'utilisateur peut avoir l'impression que le matelas s'adoucit, mais en fait, les propriétés de soulagement de la pression de votre produit ne sont pas modifiées.

Pas besoin de retourner le matelas

Les progrès de la technologie TEMPUR® ont permis de réduire l'entretien au minimum. Chaque modèle de matelas est constitué de plusieurs couches, de sorte que vous ne dormez que sur la face supérieure.

Pour prolonger la durée de vie de nos produits, vous pouvez de temps en temps faire tourner votre matelas dans le sens des aiguilles d'une montre.

OREILLERS TEMPUR®

- Pendant les 2 ou 3 premières semaines d'utilisation, il peut être utile d'utiliser l'oreiller comme un coussin pendant la journée pour améliorer le soutien et les avantages de l'allègement de la pression pendant le sommeil.
- Secouez et massez l'oreiller pour que le remplissage se remette uniformément en place après utilisation (pour les oreillers remplis de granulés de Matériau TEMPUR®).

Déplacement, transport, stockage et élimination













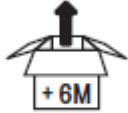

- Sauf indication contraire, les produits TEMPUR® ne peuvent être comprimés ou pliés qu'en respectant leur forme originale. Dans le cas contraire vous risquez d'endommager le Matériau TEMPUR® et de perdre toutes les propriétés et les avantages qu'il apporte.
- En raison de la nature des produits TEMPUR®, le matériau peut être légèrement comprimé pendant le transport ou le stockage. Le produit reprendra sa taille normale après un court moment à température ambiante.
- Ne pas dérouler un sur-matelas TEMPUR® lorsqu'il est froid, car vous risqueriez de déchirer ou de fissurer le Matériau. Laissez les sur-matelas TEMPUR® s'adapter à la température ambiante avant de les dérouler.
- Les produits TEMPUR® doivent être stockés dans leur forme originale.

A l'exception de l'oreiller Travel TEMPUR®, qui peut être transporté enroulé dans le sac fourni (le sac ne doit être utilisé que pour son transport pour éviter une déformation permanente de l'oreiller).

- Les matelas TEMPUR® doivent être stockés à plat, idéalement dans leur emballage d'origine (il n'est pas possible de réutiliser l'emballage des matelas TEMPUR® EASE comprimés).
- Les matelas TEMPUR® EASE comprimés ne doivent pas être comprimés de nouveau pour leur stockage.
- Les sur-matelas TEMPUR® peuvent être stockés soit enroulés, soit à plat.
- Les produits TEMPUR® doivent être stockés dans un environnement sec (maximum 65% d'humidité relative).
- Pour l'élimination de votre produit usagé, veuillez-vous référer aux autorités locales de votre marché national.

Symboles

Les symboles suivants sont utilisés sur le produit, l'emballage ou dans ce manuel.

 Fabricant	 Date de fabrication	 Numéro de lot	 Marquage CE en tant que dispositifs médicaux de classe I, conformément aux exigences du MDR (EU) 2017/745.
 Dispositif médical	 Orientation du produit imprimée sur les noyaux de mousse de matelas	 Consulter le mode d'emploi	 L'article est fabriqué avec un adhésif qui contient du latex de caoutchouc naturel.
 Evitez les flammes nues	 Limite d'humidité	 Gardez au sec	 Poids maximal recommandé pour l'utilisateur
 DD-MM-YYYY Le matelas doit être déballé au plus tard dans les 6 mois suivant la date de production imprimée sur la boîte.	 Avertissements et précautions		

Marquage CE

De nombreux produits TEMPUR® sont classés comme dispositifs médicaux de classe I et portent le marquage CE conformément au MDR (UE) 2017/745.

Veuillez vérifier l'étiquette du produit placée à l'intérieur de la housse textile pour voir si le produit que vous avez acheté est marqué CE.

L'utilisation prévue des produits marqués CE est de prévenir ou de réduire le risque de développer des escarres chez les adultes. Ceci est obtenu grâce aux propriétés d'allègement de la pression du Matériau TEMPUR®.

Les produits marqués CE sont destinés aux soins à domicile. Il est important que les utilisateurs immobilisés soient repositionnés régulièrement.

Les matelas et surmatelas TEMPUR® portant le marquage CE conviennent à des utilisateurs pesant jusqu'à 150 kg.



En cas d'incident grave avec le produit, le fabricant et l'autorité compétente du pays d'origine de l'utilisateur doivent en être informés.


Pour rapporter un incident au fabricant, veuillez le signaler comme une réclamation au titre de la garantie en suivant les instructions spécifiées dans la section "garantie" de ce manuel.


Veuillez noter les instructions d'utilisation supplémentaires

Avertissements et précautions


Les symboles et le texte suivants seront utilisés pour attirer votre attention sur d'éventuelles situations dangereuses et indésirables. Sachez que le non-respect de ces instructions peut entraîner des blessures graves ou endommager le produit.


	AVERTISSEMENT	Soyez conscient des situations ou des pratiques qui peuvent causer la mort ou des blessures graves.
	ATTENTION	Soyez conscient des situations ou des pratiques qui peuvent causer des blessures modérées ou mineures.
	IMPORTANT	Soyez conscient des situations ou des pratiques qui pourraient entraîner des dommages au produit ou à d'autres biens.


 Avertissement : Ne laissez pas les nourrissons, les jeunes enfants ou les personnes âgées sans surveillance sur le matelas ou l'oreiller s'ils ne peuvent pas se retourner facilement par eux-mêmes.

 Avertissement : Il est important que les utilisateurs immobilisés soient repositionnés régulièrement.

La négligence est source d'incendie - nous recommandons vivement de ne pas fumer au lit ou pendant l'utilisation des produits.

 Avertissement : Risque d'incendie : conserver les produits à l'écart des flammes nues.

 Attention : Ne pas utiliser de draps de lit sur les matelas ou surmatelas TEMPUR®, car ils peuvent réduire les propriétés d'allègement de la pression. Pour assurer un soutien optimal, nous recommandons d'utiliser un drap directement sur le matelas.

 Attention : Veuillez noter que le Matériau TEMPUR® réagit mieux à la chaleur naturelle de l'utilisateur. Il n'est donc pas recommandé d'utiliser une couverture électrique et/ou une bouillotte. La chaleur d'une couverture électrique compensera temporairement la sensibilité à la température du Matériau TEMPUR®. Toutefois, si l'utilisateur préfère utiliser une couverture électrique, nous suggérons de le faire sur un drap séparé afin d'éviter tout contact direct avec le Matériau TEMPUR®.

IMPORTANT : Toujours suivre les instructions d'utilisation du fournisseur de la couverture électrique.

IMPORTANT : Si votre bouillotte défectueuse mouille, tache ou endommage votre matelas, votre garantie ne sera plus valable.

IMPORTANT :

- Les matelas TEMPUR® doivent toujours être placés sur une base ventilée, par exemple des ressorts ou des lattes, afin d'éviter l'accumulation d'humidité dans le matelas.
- N'utilisez pas un oreiller TEMPUR® avec des cheveux mouillés car le Matériau s'endommagerait.
- Pour les oreillers remplis de granulés de Matériau TEMPUR® et/ou de duvet, secouez et massez l'oreiller pour que le remplissage se remette uniformément en place après utilisation ou stockage.
- Ne pas dérouler un sur-matelas TEMPUR® lorsqu'il est froid, car vous risqueriez de déchirer ou de fissurer le Matériau. Laissez le sur-matelas TEMPUR® s'adapter à la température ambiante avant de le dérouler.
- Les sur-matelas TEMPUR® doivent toujours être placés sur le dessus d'un matelas.
- Ne pliez pas, ne courbez pas et ne pressez pas votre produit TEMPUR® pour lui donner une forme, car vous risqueriez d'endommager le Matériau.
- Ne modifiez pas ou ne réparez pas votre produit - cela annulerait votre garantie.

Nettoyage et entretien

- La plupart des housses textiles peuvent être retirées et lavées. Veuillez suivre les instructions de nettoyage spécifiques à votre produit sur l'étiquette du produit située à l'intérieur de la housse textile.
- Les housses textiles spéciales contenant le Matériau TEMPUR®, qui ne peuvent être lavées ou nettoyées à sec, peuvent être facilement retirées pour être aérées et brossées.

Housses textiles matelassées en Matériau TEMPUR® lavable :

- Peuvent être lavées et séchées en machine, séchées sur corde ou à plat. Vérifiez l'étiquette du produit à l'intérieur de la housse textile pour savoir si votre housse peut être lavée.
- **IMPORTANT :** Le matériau lavable TEMPUR® est lourd lorsqu'il est mouillé, veuillez suivre attentivement les instructions ci-dessous :

Largueur de la housse (cm)	Capacité du lave-linge/sèche-linge
Jusqu'à 95 cm	6 kg
Jusqu'à 105 cm	7 kg
Jusqu'à 120 cm	8 kg

Plus de 120 cm	Doivent être lavées dans une blanchisserie professionnelle.
----------------	---

- **IMPORTANT :** Les housses doivent être complètement sèches avant d'être utilisées ou stockées.
Conseil : pesez la housse avant de la laver. Séchez la housse jusqu'à ce qu'elle ait le même poids qu'avant le lavage. Vous saurez alors que la housse est complètement sèche.

TEMPUR® Oreiller Down Luxe:

IMPORTANT :

- Retirer le sac contenant les granulés de Matériau TEMPUR® avant de laver le duvet.
- Utilisez un détergent sans enzymes pour la housse de duvet et séchez-la au sèche-linge avec quelques balles de sèche-linge (ou des balles de tennis propres) pour éviter que le duvet ne s'agglomère et pour garantir un séchage uniforme.
- N'utilisez pas d'adoucissant sur la housse de duvet.
- La housse de duvet doit être complètement sèche avant d'être utilisée ou stockée.
- Conseil : pesez la housse de l'oreiller Down Luxe (sans le sac de granulés) avant de la laver. Après le lavage, séchez la housse au sèche-linge jusqu'à ce qu'elle ait le même poids qu'avant le lavage. Vous saurez alors que la housse de duvet est complètement sèche.


IMPORTANT :


Ne pas laver le Matériau TEMPUR®.

- L'oreiller TEMPUR® EasyClean et l'oreiller TEMPUR® PureClean sont exemptés de cette obligation et peuvent être lavés (suivre les instructions de nettoyage spécifiques figurant sur l'étiquette du produit à l'intérieur de la housse textile).
- Les housses textiles en Matériau TEMPUR® lavables sont également exemptées de cette obligation - suivez les instructions de nettoyage spécifiques figurant sur l'étiquette du produit et dans cette instruction.
- Ne pas nettoyer à la vapeur ou à sec le Matériau TEMPUR®.

IMPORTANT :

- Les produits TEMPUR® doivent être régulièrement ventilés pour éliminer l'humidité.

 Attention : Après avoir lavé la housse textile, veuillez-vous assurer que la housse textile du matelas est replacée en respectant l'orientation indiquée sur l'un des côtés du noyau en mousse du matelas. Le Matériau TEMPUR® qui assure un confort maximal et un soulagement de la pression se trouve uniquement sur la face supérieure du noyau.

 Attention : Après avoir lavé les housses textiles de produits contenant plusieurs couches de mousse, veuillez faire attention à l'orientation du noyau de mousse lorsque vous remettez la housse en place. Le Matériau TEMPUR®, offrant un confort optimal et un soulagement de la pression, se trouve uniquement sur la face supérieure du noyau.

Informations techniques sur les produits


- Certains produits TEMPUR® ont un revêtement antidérapant sur la face inférieure. Ce revêtement garantit que le produit ne glisse pas lorsqu'il est utilisé.
- Les produits TEMPUR® sont disponibles dans de nombreuses tailles différentes. Le poids du produit dépend de sa taille. De plus amples informations sont disponibles sur demande.
- Composition des housses - voir l'étiquette du produit, qui se trouve à l'intérieur.

Latex

Certains produits TEMPUR® sont fabriqués à partir de différentes couches de mousse, le Matériau TEMPUR® se trouvant sur le dessus. Un adhésif contenant du latex sert à maintenir les couches unies. Veuillez vérifier l'étiquette du produit à l'intérieur de la couverture textile pour savoir si le produit que vous avez acheté contient du latex.

Le Matériau TEMPUR® et la couverture textile ne contiennent pas de latex.

Normes de sécurité incendie

 Avertissement : Risque d'incendie : conserver les produits à l'écart des flammes nues.

Produit TEMPUR®	Sécurité incendie
Matelas, sur-matelas	EN 597-1 (test de la cigarette)
Matelas, sur-matelas (versions ignifuges)	BS 7177 Low Hazard DS/EN 597-1 (test de la cigarette) DS/EN 597-2 (test de l'allumette) BS 5852 (Crib V) sur mousse
Oreillers, coussins et produits de positionnement (garniture moulée et granulée)	EN/ISO 12952-1 (test de la cigarette)
Oreillers, coussins et produits de positionnement, moulés (versions ignifuges)	BS7175 Low Hazard EN/ISO 12952-1 (test de la cigarette) EN/ISO 12952-2 (test de l'allumette) BS 5852 (Crib V) sur mousse
Oreillers, coussins et produits de positionnement avec remplissage granulé (versions ignifuges)	BS7175 Low Hazard EN/ISO 12952-1 (test de la cigarette) EN/ISO 12952-2 (test de l'allumette) BS 5852 (source 2) sur mousse

Oreiller Down Luxe (versions ignifugées)	BS 5852 (source 2) sur les granulets BS 5852 (source 2) sur les duvets
---	---

Fabricant



Dan-Foam ApS
Holmelund 43
5560 Aarup
Denmark

*Dan-Foam ApS is a subsidiary of TEMPUR-
Sealy International, Inc

GARANTIE

GARANTIE TEMPUR

Ce document définit les termes et les exclusions de la garantie TEMPUR® pour les nouveaux produits TEMPUR® vendus aux consommateurs dans le monde entier (à l'exception des Etats-Unis et du Canada).

Qui offre la garantie TEMPUR® ?

Le fabricant des matelas, sur-matelas, oreillers et coussins TEMPUR® (à l'exception de ceux des Etats-Unis et du Canada) est Dan-Foam ApS, une société constituée au Danemark sous le numéro d'enregistrement DK-24209709. Adresse du siège social : Holmelund 43, 5560 Aarup, Danemark (le "Fabricant"). Dan-Foam ApS est une filiale de TEMPUR-Sealy International, Inc.

Qu'est-ce qui est couvert par la garantie?

Le fabricant garantit que tous les produits TEMPUR® neufs et authentiques sont exempts de défauts matériels dus à une fabrication ou à des matériaux défectueux pendant la période de garantie applicable (voir section - Pour combien de temps ?), sauf si le produit est spécifiquement exclu ou si une exclusion s'applique (voir section - Exclusions).

La garantie TEMPUR® est valable pour les produits achetés par les consommateurs partout dans le monde (à l'exception des Etats-Unis et du Canada) auprès du fabricant ou d'un détaillant agréé pour un usage personnel et non dans le cadre d'une entreprise, d'un commerce ou d'une profession. Une liste des revendeurs agréés est disponible sur www.tempur.fr.

Pour combien de temps ?

La garantie TEMPUR® couvre le produit pendant la période indiquée sur ou à l'intérieur de l'emballage du produit concerné ou comme indiqué ci-dessous, à compter de la

date d'achat (sauf si le produit est un modèle d'exposition ou de démonstration, auquel cas la garantie commence à partir de la date de fabrication).

La période de garantie est généralement celle indiquée dans le tableau des garanties, mais le fabricant vous conseille de vérifier les conditions de garantie du pays dans lequel vous avez acheté votre produit à l'origine, car la période de garantie applicable peut être différente. Pour cela, veuillez consulter le site www.tempur.fr.

Produit : Noyaux de Matériau TEMPUR®	Garantie du produit	Qu'est-ce qui est couvert ?
<ul style="list-style-type: none"> • Tous les matelas TEMPUR®, sauf indication contraire ci-dessous. • Surmatelas TEMPUR® pour les systèmes de lit North et Promise 	10 ans	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une déformation visible de plus de 2 cm dans le Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> • TEMPUR® Original (15, 19, 20, 21, 25, Deluxe 17 (uniquement avec une housse en velours), Deluxe 22, Deluxe 27, Breeze 22, Breeze 27) • TEMPUR® Cloud (19,21,25, Breeze 22, Deluxe 22, Deluxe 27, Breeze 22, Breeze 27) • TEMPUR® Sensation (19,21,25, Deluxe 22, Deluxe 27, Breeze 22, Breeze 27) • TEMPUR® Topper 7 • Matelas TEMPUR® Experience • Matelas TEMPUR® Relaxation 	Garantie limitée de 15 ans *(voir note sous le tableau)	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une déformation visible de plus de 2 cm du Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> • TEMPUR® Topper 5 • TEMPUR® Futon All Seasons™ • TEMPUR® Futon Deluxe (7cm) 	5 ans	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une déformation visible de plus de 2 cm dans le Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> • TEMPUR® Topper Deluxe 3.5 • TEMPUR® Topper 3.5 	3 ans	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une déformation visible de plus de 2 cm dans le Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> • TEMPUR® Futon Basic (6cm) • TEMPUR® Futon Simple (6cm) 	2 ans	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une déformation visible de plus de 2 cm dans le Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> • Tous les produits TEMPUR® moulés pour Home : oreillers, coussins, cales et autres. 	3 ans	Les défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux, ou les modifications qui entraînent une

		déformation visible de plus de 2 cm dans le Matériau TEMPUR®.
<ul style="list-style-type: none"> Tous les oreillers TEMPUR® contenant des granulés de Matériau TEMPUR®: <ul style="list-style-type: none"> Oreillers Traditional Oreiller Comfort Pillow Oreiller Ombracio Oreiller Long Hug Pillow Oreiller Down Luxe 	3 ans	Les défauts matériels dus à une fabrication ou à des matériaux défectueux.
<ul style="list-style-type: none"> Coussin de siège de vélo TEMPUR® Masque de sommeil TEMPUR® 	2 ans	Défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux.
Produit : Housses	Garantie du Produit	Qu'est-ce qui est couvert ?
<ul style="list-style-type: none"> Couvre TOUS les produits, sauf indication contraire ci-dessous 	2 ans	Défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux.
<ul style="list-style-type: none"> Housse pour Futon TEMPUR® Simple 	1 an	Défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux.
<ul style="list-style-type: none"> Housse de duvet pour l'oreiller TEMPUR® Down Luxe 	3 ans	Défauts matériels dus à un défaut de fabrication ou de matériaux.

*Garantie limitée - Si vous faites une réclamation valide après 5 ans à compter de la date d'achat, le fabricant vous fournira un matelas équivalent sous réserve du paiement d'un pourcentage du prix du matelas de remplacement**, voir le tableau des pourcentages ci-dessous : En outre, certains pays peuvent offrir une garantie de 10 ans pour ces produits. Veuillez consulter votre magasin TEMPUR® local ou le site Internet pour plus de détails.

Années 0 -5 - Vous ne payez rien	
Année 6 - Payez 10% du prix de vente conseillé du moment	11 ^e année - Payez 60 % du PRR du moment
Année 7 - Payez 20% du prix de vente conseillé du moment	12 ^e année - Payez 70 % du PRR du moment
Année 8 - Payez 30% du prix de vente conseillé du moment I	13 ^e année - Payez 80 % du PRR du moment
Année 9 - Payez 40% du prix de vente conseillé du moment	14 ^e année - Payez 90 % du PRR du moment
Année 10 - Payez 50% du prix de vente conseillé du moment	15 ^e année - Payez 95 % du PRR du moment

Le prix du matelas de remplacement sera soumis au prix publié dans la liste de prix RRP du fabricant en vigueur dans le pays au moment où la réclamation est faite.

Quelle est la procédure ?

Lorsqu'une réclamation valide est faite conformément à la présente garantie TEMPUR®, le fabricant offre, à son choix, soit de réparer le produit défectueux, soit de fournir gratuitement un produit de remplacement équivalent.

Le fabricant remboursera les frais de livraison raisonnables pour le retour d'un produit défectueux pour réparation ou remplacement tant que la réclamation est valide selon les termes de cette garantie TEMPUR® et que le produit est retourné à partir d'une adresse située dans le même pays que le détaillant autorisé auprès duquel le produit a été acheté. Le produit réparé ou de remplacement sera livré gratuitement à une adresse située dans le même pays que le détaillant agréé auprès duquel le produit a été acheté. Dans toutes les autres circonstances, les frais de livraison associés aux réparations ou aux remplacements sont à la charge de l'acheteur.

En cas de remplacement, le Fabricant s'efforcera de fournir un produit de remplacement de la même gamme. Toutefois, si la gamme de produits a été abandonnée ou si le produit n'est pas disponible, le Fabricant se réserve le droit de fournir un produit de remplacement qui, à la seule discrétion du Fabricant, est similaire au produit défectueux.

La garantie TEMPUR® fournit une couverture à partir de la date d'achat (ou de la date de fabrication dans le cas de produits d'exposition/démonstration) du produit original. Elle n'est pas renouvelée par la fourniture d'un produit réparé ou remplacé. Dans ces circonstances, la garantie TEMPUR® s'appliquera pour le reste de la période à compter de la date d'achat ou de fabrication initiale, selon le cas.

Exclusions

La garantie TEMPUR® ne s'applique pas si :

- le produit a été acheté usagé, d'occasion ou auprès de toute personne autre qu'un détaillant agréé ou directement auprès du fabricant. Une liste des détaillants agréés est disponible sur tempur.fr
- la procédure de réclamation au titre de la garantie TEMPUR® (décrite à la rubrique " Comment faire une réclamation au titre de la garantie TEMPUR® ? " ci-dessous) n'a pas été correctement suivie.
- le produit n'a pas été utilisé et/ou manipulé avec le soin nécessaire et/ou conformément aux instructions d'utilisation, de propreté et d'entretien décrites dans le mode d'emploi et sur tempur.fr
- les défauts des matelas TEMPUR® EASE comprimés causés par le fait que le matelas n'a pas été déballé à temps (laissé dans la boîte) : cela peut entraîner une déchirure ou une déformation permanente du matériau. Les matelas TEMPUR® EASE comprimés doivent être déballés au plus tard 6 mois après la date de production. Vérifiez la date de production sur la boîte lorsque vous recevez votre matelas TEMPUR® EASE comprimé.
- Il existe des plis temporaires dans la housse du matelas TEMPUR® EASE comprimé qui disparaîtront dans les 72 heures ou après le lavage de la housse. Veuillez consulter les instructions de lavage figurant sur l'étiquette à l'intérieur de la housse.

- le produit a été délibérément endommagé ou endommagé à la suite d'une négligence, de coupures, de brûlures, d'une inondation ou de toute autre utilisation inappropriée par vous ou par un tiers.
- le défaut est causé par le fait que le produit a été plié, pressé ou exposé à des températures basses pendant un certain temps, ce qui a entraîné une déchirure ou une déformation permanente du matériau.
- le matelas TEMPUR® EASE a été endommagé lors d'une tentative de recompression ou de réenroulement.
- le produit a été mouillé contrairement aux recommandations du fabricant.
- le produit s'avère très taché, souillé et/ou dans de mauvaises conditions d'hygiène.
- le produit a été modifié ou réparé sans l'autorisation préalable du fabricant.
- le défaut est le résultat d'une usure normale.
- il y a un problème avec les fermetures éclair sur la housse des produits TEMPUR®, sauf en cas de défaut à la réception du produit.
- pour les matelas (dans la gamme des produits marqués CE), le défaut ou la modification du produit n'est qu'une variation mineure ou une modification normale qui n'affecte pas les propriétés de redistribution de la pression du produit.

Comment faire valoir la garantie TEMPUR® ?

Pour bénéficier de la garantie TEMPUR®, vous devez :

- contacter le détaillant agréé auprès duquel vous avez acheté le produit à l'origine (le "Vendeur"). Si le vendeur n'est plus en activité ou n'est plus un détaillant agréé TEMPUR®, veuillez contacter le fabricant.
- présenter la facture originale ou le ticket de caisse comme preuve de l'achat.
- renvoyer le produit au Vendeur ou au Fabricant (mais seulement si le Fabricant a demandé le produit). Si le fabricant détermine que la réclamation est valable conformément aux termes de la présente garantie TEMPUR®, vous serez remboursé des frais de livraison raisonnables pour le renvoi du produit défectueux, à condition que le produit ait été renvoyé à partir d'une adresse située dans le même pays que le vendeur.

Notre responsabilité envers vous

La responsabilité du fabricant est limitée au coût de la réparation et/ou du remplacement du produit dans le cadre de la garantie TEMPUR®. En conséquence, le Fabricant ne sera pas responsable de toute autre responsabilité pour les pertes ou dommages, quelle qu'en soit la cause, résultant de l'achat, de la possession, de la vente ou de l'utilisation des produits. Toutefois, le fabricant n'exclut ni ne limite en

aucune façon sa responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par sa négligence, ou en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse.

Les produits sont vendus uniquement pour un usage domestique et privé. Le fabricant n'a aucune responsabilité envers vous pour toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Vos droits légaux

La garantie TEMPUR® n'affecte pas les droits légaux du consommateur en vertu de la loi applicable mais vise à renforcer les droits du consommateur le cas échéant.

Garantie légale de conformité pour les biens (Articles L1217-3 à L217-20)

Sous-section 1 : Droits du consommateur (Articles L217-3 à L217-7)

- [Article L217-3](#)

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation

fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

- [Article L217-4](#)

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

- [Article L217-5](#)

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

- [Article L217-6](#)

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

- [Article L217-7](#)

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la

délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Sous-section 2 : Mise en œuvre de la garantie légale de conformité (Articles L217-8 à L217-17)

- [Article L217-8](#)

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

[Article L217-9](#)

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

[Article L217-10](#)

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

[Article L217-11](#)

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

[Article L217-12](#)

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

- [Article L217-13](#)

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas

mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

- [Article L217-14](#)

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

- [Article L217-15](#)

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

- [Article L217-16](#)

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage

reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

- [Article L217-17](#)

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Sous-section 3 : Mises à jour (Articles L217-18 à L217-20)

- [Article L217-18](#)

Les mises à jour d'un bien comportant des éléments numériques sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

- [Article L217-19](#)

I.-Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu

égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II. Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

- [Article L217-20](#)

S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;

3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le

consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

Code Civil - Garantie des vices cachés

- [Article 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.

- [Article 1642](#)

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

- [Article 1642-1](#)

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents.

Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

- [Article 1643](#)

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

- [Article 1644](#)

Dans le cas des articles [1641](#) et [1643](#), l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Versions Liens relatifs

- [Article 1645](#)

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

- [Article 1646](#)

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

- [Article 1646-1](#)

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles [1792](#), [1792-1](#), [1792-2](#) et [1792-3](#) du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

- [Article 1647](#)

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

- [Article 1648](#)

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.

Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](#), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.