



Utilisation du produit

Merci d'avoir choisi Perzona® : le lit le plus personnalisé jamais créé. Vous pouvez compter sur Perzona® pour passer des nuits paisibles dans les années à venir. Avant l'utilisation du produit, nous vous demandons de parcourir attentivement les informations ci-dessous. Nous pouvons veiller ensemble à ce que vos précieux produits Perzona® soient au top et le restent pendant toute la durée de vie du produit.

Entretien des produits Perzona®

Protégez toujours bien votre matelas et utilisez de préférence un molleton et un drap-housse. Un lavage régulier du drap-housse et du molleton permet de garder un environnement de sommeil hygiénique. La partie supérieure du couvre-matelas (partie blanche) s'enlève facilement grâce à une fermeture éclair et est lavable en machine. Suivez toujours les instructions de lavage indiquées sur l'étiquette du couvre-matelas.

Ventilation

La composition unique des produits Perzona® leur procure une excellente ventilation. Une bonne ventilation régulière contribue à la durée de vie des produits Perzona®. La nuit, vous transpirez et dégagez donc de l'humidité. Veillez à ce que l'espace qui entoure le lit soit bien ventilé. La journée, retirez le plus possible la couette et laissez de préférence une fenêtre ouverte.

S'habituer au produit

Lors de vos premiers pas avec un produit, un temps d'acclimatation est nécessaire. Cela est d'autant plus vrai pour un lit, un matelas ou un oreiller. Votre corps prend place dans un lit au fil du temps. C'est pourquoi une période d'acclimatation est nécessaire, rien de plus normal.

Nous vous souhaitons d'agréables moments avec vos produits Perzona®. A partir d'aujourd'hui, vous profiterez du lit le plus personnalisé jamais créé.

Sommeillement vôtre,

Perzona.

Reshaping the way you sleep



the most personal mattress.

Délais de garantie & évolution de la garantie selon le produit

Délais de garantie

Matelas Perzona®

- 15 ans de garantie
- 2 ans de garantie sur le couvre-matelas

Boxsprings & matelas Perzona®

- 15 ans de garantie
- 2 ans de garantie sur l'électronique et les autres éléments

Oreillers et textile de lit Perzona®

- 1 an de garantie

Evolution de la garantie

La garantie sur les produits Perzona® est proportionnellement dégressive. Au plus le produit est utilisé longtemps, au plus la valeur de la garantie diminue d'un certain pourcentage par an.

- 0-5 ans 100% de garantie
- 6^{ème} ans 90% de garantie
- 7^{ème} ans 80% de garantie
- 8^{ème} ans 70% de garantie
- 9^{ème} ans 60% de garantie
- 10^{ème} ans 50% de garantie
- 11^{ème} ans 40% de garantie
- 12^{ème} ans 30% de garantie
- 13^{ème} ans 20% de garantie
- 14^{ème} ans 10% de garantie
- 15^{ème} ans 10% de garantie

Perzona® détermine ensuite au cas par cas si : la valeur de la garantie fixée est remboursée, si un produit de rechange est proposé, ou si le produit est réparé.

Matelas Individual 10 et 14 de Perzona®

Le règlement qui s'applique aux matelas Individual 10 et 14 de Perzona® est particulier. Si le produit ne satisfait pas à 100%, nous proposons alors un service de réglage affiné gratuit **unique**. **Jusqu'à 100 jours à compter de la première date de livraison**, vous pouvez effectuer une nouvelle mesure en magasin. Sur la base de cette nouvelle mesure et des expériences d'utilisation, vous recevez un nouveau « set tubes » grâce auquel le conseiller Perzona® agréé peut modifier le matelas. Si vous souhaitez bénéficier de ce service de réglage affiné au-delà de ce délai de 100 jours, nous vous facturerons alors 100 € par matelas pour l'adaptation des tubes. Vous pouvez utiliser le service de réglage affiné de façon illimitée.

Garantie d'échange sur les matelas Perzona®

Nous sommes convaincus de l'excellence des propriétés de couchage de nos matelas Perzona® et vous serez très vite de notre avis. Dans le cas improbable où vous ne vous habituez pas à votre matelas Perzona®, nous vous proposons alors une garantie d'échange **unique** sur tous les matelas 1 personne de Perzona®. Comment cela fonctionne-t-il ?

Dans les 100 jours qui suivent la livraison du matelas vous retournez voir le conseiller Perzona® qui vous a vendu le matelas et vous choisissez librement un nouveau matelas. Vous pouvez opter pour un nouveau matelas au prix d'achat équivalent. Si vous choisissez un type de matelas plus onéreux que le matelas initial, vous devez ajouter la différence. La différence de prix pour les types de matelas moins chers, n'est pas remboursée. A des fins d'évaluation, il peut vous être demandé de compléter un questionnaire.

Affaissement local

Après 1 année d'utilisation, un affaissement local du matelas pouvant aller jusqu'à 1,5 cm est un phénomène normal, raison pour laquelle cela ne tombe pas sous la garantie. Après 5 années d'utilisation, un affaissement local pouvant aller jusqu'à 2,0 cm est un phénomène normal. Cela signifie que les plaintes relatives à un affaissement inférieur à ces mesures ne tombent pas sous la garantie.

Pour les matelas et surmatelas, on tolère un écart + 1 ou – 1 cm par rapport à la longueur, la largeur et la hauteur nominales ; les écarts qui n'excèdent pas cette marge de tolérance sont exclus de la garantie. Cette méthode est basée sur la norme NEN-EN 1334. Si l'acheteur est une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou au nom d'une société, il bénéficie des droits découlant de la garantie auxquels il peut prétendre, sans préjudice des droits ou prétentions que la loi lui reconnaît.

Quand la garantie ne produit-elle aucun effet ?

- En cas d'usure normale ou régulière du produit.
- En cas de défauts nés d'une utilisation non conforme ou inadaptée.
- En cas de ventilation insuffisante du produit.
- En cas de non-respect des prescriptions d'entretien.
- Une bonne hygiène est importante. Cela se répercute sur un produit. Si un produit se trouve visiblement dans un état peu hygiénique, la garantie ne peut pas intervenir.

Comment faire appel à la garantie ?

- Seuls les achats enregistrés entrent en ligne de compte pour le délai de garantie prolongé de 15 ans. Enregistrez donc directement votre produit en ligne sur www.perzona.be.
- Vous introduisez votre demande de garantie auprès du détaillant qui vous a vendu le produit.
- Le ticket d'achat tient lieu de preuve pour votre recours à la garantie. La date de livraison mentionnée sur le ticket d'achat fait foi pour la prise d'effet du délai de garantie.
- Le détaillant évalue le recours à la garantie. Les éventuels frais de déplacement sont communiqués au préalable par le détaillant.
- Si le détaillant estime que le recours à la garantie est justifié, il se charge de la réparation ou du remplacement du produit, en concertation avec Perzona®. La date de prise d'effet originale de la garantie reste maintenue, même après réparation ou remplacement du produit.
- Le niveau du recours à la garantie est de 100% du prix d'achat original mentionné sur le ticket d'achat, moins la dégression annuelle établie de la garantie.