

# GARANTIE DE MATELAS & NUITS D'ESSAI EQ3 SOMMEIL

# EQ3

Effective le 27 Novembre 2025

## 1. Présentation / Intention

EQ3 (« nous », « notre ») vend des matelas sous la marque EQ3 SOMMEIL, fabriqués par Kingsdown.

Cette politique (la « Politique de Garantie & d'Essai ») régit à la fois l'Essai de Sommeil de 100 Nuits et la Garantie Limitée de 10 Ans applicable aux matelas EQ3 SOMMEIL achetés via EQ3.com ou dans les magasins de détail EQ3.

Dans la mesure où cette politique entre en conflit avec la garantie du fabricant de Kingsdown, les dispositions de la garantie de Kingsdown prévalent, sauf lorsque EQ3 fournit des conditions améliorées ou supplémentaires.

En achetant un matelas EQ3 SOMMEIL, vous (le « Client », « vous », « votre ») acceptez et convenez des conditions ci-dessous.

## 2. Essai de 100 Nuits / Retours & Échanges

### 2.1 Éligibilité

Chaque matelas EQ3 SOMMEIL acheté via EQ3.com ou dans les magasins de détail EQ3 est éligible à un essai de 100 nuits, à condition que :

- Un protecteur de matelas approuvé par EQ3 doit être acheté et utilisé en continu dès l'achat.
- La période d'essai s'applique uniquement au matelas ; les bases, oreillers, draps et accessoires ne sont pas inclus.

### 2.2 Période d'Essai & Processus de Retour / Échange

- Vous pouvez retourner ou échanger votre matelas dans les **100 jours calendaires** suivant la livraison (ou l'installation) plus la différence de coût entre le matelas de remplacement de votre choix.
- L'essai de 100 nuits s'applique **une fois par foyer et par type de produit**. Seul le premier matelas de ce type de produit est éligible.
- Des **frais de restockage de 150 CAD** s'appliquent à tous les retours pour remboursement.
- Chaque achat ne donne droit qu'à un seul retour ou un seul échange.
- Une **période d'adaptation minimale de 30 nuits** est requise avant de pouvoir initier un retour ou un échange afin de permettre à votre corps de s'ajuster.
- Le matelas doit être propre, non endommagé et conserver son étiquette de loi originale au moment de la collecte. Les dommages incluent les taches, les perforations, les déchirures, les brûlures, les odeurs ou les salissures qui compromettent l'état de revente.
- EQ3 (ou notre partenaire logistique) coordonnera la collecte en fonction de la disponibilité régionale. Le client doit s'assurer que le matelas est emballé et accessible pour le retrait à la date prévue.
- Des frais supplémentaires de livraison, de collecte ou de manutention peuvent s'appliquer en dehors des zones de livraison standard ou pour des conditions d'accès non standard (par exemple, escaliers, zones éloignées).

## 2.3 Exclusions & Restrictions de Retour

- **Limites de Retour** - Chaque foyer peut retourner jusqu'à deux (2) matelas du même modèle au total.
  - Le premier retour peut utiliser l'essai de 100 nuits.
  - Tout retour supplémentaire doit suivre les conditions de retour standard.
- Les retours ne sont acceptés que depuis le pays d'achat initial.
- Les matelas endommagés, tachés, odorants ou présentant des signes de mauvaise utilisation ne sont pas éligibles.
- Les frais d'expédition, d'installation à domicile et de livraison ne sont pas remboursables.

## 3. Garantie Limitée

### 3.1 Durée de la Garantie

Votre matelas EQ3 SOMMEIL est couvert par une **garantie de 10 ans, non proratisée**, contre les défauts de fabrication en termes de main-d'œuvre et de matériaux, à compter de la date d'achat originale.

Cela correspond au Code de Garantie A de Kingsdown sous le Programme de Garantie de Kingsdown Canada.

### 3.2 Couverture & Recours

Pendant une utilisation normale, cette garantie couvre :

- Bobines ou fils qui sont lâches, cassés ou saillants.
- Poignées déchirées, défaillances de couture ou déchirures dans le tissu aux points de fixation des poignées.
- Indentations du corps supérieures à **1 pouce (non matelassé)** ou **1,5 pouces (matelassé)** lorsqu'elles sont mesurées correctement (voir ci-dessous).
- Défauts de fondation tels que du bois fissuré, des rails centraux cassés ou des modules desserrés.

### Mesure de l'Indentation :

Pour confirmer une empreinte corporelle ou un affaissement, placez une règle ou une ficelle tendue sur la surface du matelas et mesurez la distance jusqu'au point le plus bas de la dépression, en évitant les motifs de matelassage cousus. Les indentations de moins de 1,5" sont considérées comme normales et ne sont pas couvertes.

Si un défaut couvert est confirmé, Kingsdown ou EQ3, à sa discrétion, :

- a. Réparer le composant défectueux; ou
- b. Remplacer le matelas ou le sommier par le même modèle ou un modèle comparable; ou
- c. Fournir un crédit pour l'achat d'un nouveau matelas (appliqué à votre compte EQ3).

Les réparations ou les remplacements ne redémarrent pas la période de garantie ; la couverture continue à partir de la date d'achat originale.

### 3.3 Exclusions / Ce Que La Garantie Ne Couvre Pas

Cette garantie exclut, sans limitation :

- Impressions corporelles normales de moins de 1" (non matelassées) ou 1,5" (matelassées).
- Usure du tissu, décoloration ou changements cosmétiques n'affectant pas la performance.
- Changements de préférence de confort ou variation perçue de la fermeté.
- Dommages causés par une mauvaise utilisation, la négligence, les taches, les déversements, les odeurs ou le non-utilisation d'un protège-matelas.
- Dommages causés par des systèmes de support inappropriés ou des cadres incompatibles. Les ensembles queen et king doivent utiliser un support central rigide avec au moins cinq (5) pieds ou cinq (5) traverses en bois dur.
- Les coûts de transport, d'inspection ou de livraison.
- Produits vendus « en l'état », modèles d'exposition ou articles précédemment utilisés.
- Ajustement des draps, hauteur du lit ou variations mineures de taille ( $\pm 1/2'' - 3/4''$ ).
- Dommages résultant de la manipulation, du déplacement ou de la livraison par des tiers.

*Examples of Proper Bed Frames for Queen and King Size Bedding*



### 3.4 Processus de Réclamation & Documentation

Pour soumettre une réclamation de garantie :

1. **Contactez le Service Client d'EQ3** avec votre numéro de commande, une preuve d'achat et une brève description du problème.
2. Fournissez des **photos** claires des éléments suivants :
  - A) Le dessus et les côtés du matelas (pour confirmer l'absence de taches ou de salissures).
  - B) Le cadre de lit et le support central (surtout pour les tailles queen et king).
  - C) La zone de préoccupation (pour les creux, incluez une photo utilisant une ficelle ou une règle à travers la surface du matelas pour montrer la profondeur de la mesure).
3. EQ3 examinera votre documentation et confirmera votre éligibilité. Si le problème répond aux conditions de garantie, EQ3 transmettra la réclamation à Kingsdown pour autorisation.
4. Dans certains cas, Kingsdown peut demander que **les étiquettes de la loi soient retournées** au lieu de l'ensemble du matelas.
5. Une fois approuvé, EQ3 coordonnera la collecte ou les prochaines étapes.
6. Les autorisations de garantie doivent être complétées dans **les 45 jours** suivant l'approbation pour rester valides.

Les frais de transport ou de service sont à la charge du client, sauf accord contraire.

EQ3 vise à accuser réception des réclamations valides dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables après réception de la documentation complète.

## 3.5 Transférabilité de la Garantie & Durée

Cette garantie s'applique uniquement à l'acheteur d'origine et n'est pas transférable.

Le service ou le remplacement ne réinitialise pas la période de garantie ; la couverture continue à partir de la date d'achat originale.

## 4. Exigences de Soin et d'Entretien

Pour maintenir la couverture de la garantie :

- Tournez votre matelas tous les 3 mois.
- Utilisez un protège-matelas approuvé par EQ3 en tout temps.
- Gardez le matelas sec et éloigné des flammes nues.
- Ne vous tenez pas debout ou ne sautez pas sur le matelas.
- Ne pas insérer de planches entre le matelas et le sommier.
- N'utilisez pas de fluides de nettoyage à sec ou de solvants.
- Ne retirez pas l'étiquette de la loi (requis pour la vérification de la garantie).

Le non-respect de ces instructions d'entretien peut annuler votre garantie.

Veuillez conserver votre preuve d'achat originale (facture ou confirmation de commande).

Les réclamations de garantie nécessitent à la fois une preuve d'achat et l'étiquette de loi originale du matelas.

L'enregistrement n'est pas requis ; EQ3 conserve les dossiers en interne pour vérification.

## 5. Conditions Supplémentaires & Exclusions Légales

Cette garantie limitée vous confère des droits légaux spécifiques ; vous pouvez également avoir d'autres droits qui varient selon la province.

Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité d'EQ3 et de Kingsdown est limitée à la réparation, au remplacement ou au crédit tel que décrit ici.

Aucune personne ou agent n'est autorisé à modifier cette garantie ou à créer des obligations supplémentaires.

Si une disposition de cette politique est jugée inapplicable, les dispositions restantes restent valides et en vigueur.

EQ3 et Kingsdown ne font aucune autre garantie expresse ou implicite, y compris la qualité marchande ou l'adéquation à un usage particulier, au-delà de ce qui est énoncé dans ce document.

## 6. Sommaire / Référence Rapide

Caractéristique	Terme / Condition
Essai de Sommeil	100 nuits (un retour ou échange)
Période d'Ajustement minimale	30 nuits avant l'éligibilité
Frais de Restockage	150 CAD sur les retours pour un remboursement
Protecteur de Matelas	Le protecteur de matelas approuvé par EQ3 doit être acheté et utilisé en continu dès le moment de la vente.
Nombre Maximal de Retours d'Essai par Produit	2 par foyer / adresse
Durée de la Garantie	10 ans non au prorata
Défauts Couverts	Fabrication, structure, affaissement excessif
Exclusions	Taches, mauvaise utilisation, préférence de confort, support inadéquat
Réponse à la Réclamation	1-2 jours ouvrables après la documentation complète
Photos Requises	Dessus/côtés du matelas, système de soutien, zone problématique
Validité du RA	45 jours à compter de l'autorisation
Retour Possible d'Étiquette	Peut être requis à la place d'un matelas complet
Garantie Transférable ?	Non
Réinitialisation de la Garantie après le Service ?	Non – continue à partir de la date d'origine