

À quoi dois-je m'attendre à la livraison de mon matelas?

Lors de la livraison, l'équipe de livraison **réalisera** les tâches suivantes :

- Placer le matelas et le sommier sur le cadre de lit existant
- Laisser le sac du matelas avec l'acheteur et/ou l'utiliser pour le service de ramassage
- Si la livraison s'avère un échange et que le sac d'origine n'est plus disponible, l'équipe de livraison utilisera le sac du produit servant d'échange afin d'emballer l'article retourné
- En ce qui concerne les retours en vue d'obtenir un remboursement, si aucun sac n'est disponible aux fins d'emballage de l'article, l'équipe de livraison fournira un sac pour le retour

Lors de la livraison, l'équipe de livraison **ne réalisera pas** les tâches suivantes :

- Emporter le sac du matelas s'il n'y a aucun article à ramasser.
- Ramasser un plus grand nombre d'articles que le nombre d'articles livrés.
- Déplacer l'ancien matelas et l'installer dans une autre pièce.
- Assembler le cadre de lit ou la tête de lit.
- Démonter, retirer ou déplacer les anciens cadres de lit.

Au moment de la livraison, l'équipe de livraison se **réserve le droit de** :

- Refuser le ramassage ou l'installation si la literie existante est toujours sur l'article existant.
- Refuser le ramassage si l'article comporte un risque pour la santé (extrêmement sale, punaises de lit, ressorts exposés, etc.).
- Refuser l'installation en cas de dommages visibles au cadre existant.
- Changer le service de livraison à une livraison « à la porte d'entrée du bâtiment » ou annuler la livraison sous réserve d'un accès convenable permettant de livrer l'article sans endommager la propriété de l'acheteur ou le produit ni mettre en danger la sécurité de l'équipe de livraison. Veuillez vérifier les mesures pour vous assurer que l'accès est convenable.

Quels sont les exigences en ce qui a trait au service de ramassage?

- Le service de ramassage doit être acheté au même moment que le matelas.
- Les articles admissibles à ce service doivent être ramassés au moment de la livraison du nouvel article.
- Nous n'effectuons le ramassage qu'à l'adresse de livraison du nouveau matelas.
- Nous n'effectuons le ramassage que sur une base d'échange réciproque, ainsi l'article ramassé doit être de même type que celui livré
 - p. ex. livraison d'un matelas et ramassage d'un matelas; livraison d'un sommier et ramassage d'un sommier
- Les articles ramassés doivent être plus petit ou de la même taille que l'article livré :
 - Seul un matelas grand lit ou plus petit peut être ramassé lors de la livraison d'un matelas grand lit.
 - Seul un matelas lit 2 places ou plus petit peut être ramassé lors de la livraison d'un matelas lit 2 places.
- Nous n'installerons pas l'ancien matelas dans une autre pièce de l'adresse de livraison ou à une nouvelle adresse.

- Vous devez vous assurer que l'article devant être ramassé est propre et prêt pour le ramassage. Si ces exigences ne sont pas respectées, le service de ramassage sera annulé et ne sera pas reporté à une autre date.
- Les articles à ramasser doivent rester à l'intérieur de votre maison ou garage. Pour des raisons sanitaires, notre équipe de livraison ne pourra pas ramasser l'article si celui-ci est laissé à l'extérieur.