



Garantie (limitée de 5 ans) pour Matelas Vitacare

Les **matelas Vitacare** - ont une garantie de 5 ans à partir de la date d'achat (matelas bariatrique exclus). Ceci est une garantie limitée contre les défauts structurels relatifs à la fabrication du matelas sous conditions normales d'utilisation et de soins.

Les **housses Recovery 5** – ont une garantie d'un an à partir de la date d'achat. Ceci est une garantie limitée contre les défauts structurels relatifs à la fabrication de la housse sous conditions normales d'utilisation et de soins. Il est fortement recommandé de changer votre housse si elle n'empêche plus les fluides de pénétrer à travers la surface de la mousse, en raison de déchirures, coupures, ou si elle a été endommagée par des agents de nettoyage, etc.

- **Année 1** Réparation complète ou remplacement du matelas
- **Année 2** 40% du coût de distributeur/marchand appliqué à l'achat du matelas de remplacement
- **Année 3** 30% du coût de distributeur/marchand appliqué à l'achat du matelas de remplacement
- **Année 4** 20% du coût de distributeur/marchand appliqué à l'achat du matelas de remplacement
- **Année 5** 10% du coût de distributeur/marchand appliqué à l'achat du matelas de remplacement

Les informations suivantes sont requises pour commencer le processus de réclamation de garantie;

1. En gardant la housse sur le matelas, veuillez soumettre une photo de la superficie problématique.
2. Veuillez aussi soumettre une photo de la superficie problématique du matelas une fois la housse enlevée.
3. Soumettre une photo du cachet de la date du matelas de mousse (ceci se trouve sous la housse, à proximité de la fermeture éclair).
4. Décrivez le genre de plate-forme sur laquelle le matelas se trouve. (plate-forme de ressort métallique, base en acier – plat, ou autre genre).
5. Si la déflexion est perceptible, veuillez placer une barre à l'horizontal à l'endroit problématique, et avec une règle ou un ruban à mesurer, mesurez à la verticale la déflexion, pour en démontrer la profondeur. (on doit attendre de 30 à 60 minutes après que le patient ait quitté le lit avant de mesurer la déflexion).
6. Copie de notre facture originale.
7. Détails du patient: Poids du patient, combien de temps par jour la patient est-il au lit, niveau d'incontinence, etc...

IMPORTANT: Il est normal de remarquer de petites compressions à la surface de tout type de matelas mousse car la mousse se forme aux contours variés du corps de chaque patient et est considéré étant d'usure naturelle. Cela ne constitue pas un défaut de fabrication. Sur des matelas de mousse de polyuréthane, une compression jusqu'à 1.25" est considérée comme acceptable sous usage normal et étant donné que le matelas soit supporté par une bonne plate-forme. Il est *recommandé* de tourner la section supérieure de mousse juxtaposée à la section Roho du matelas V4 à tous les 3 à 4 mois.

Toute garantie sera nulle si le produit a été: altéré, mal entretenu, a fait l'objet d'abus ou si le poids du patient excède le poids maximal suggéré. De plus, si des liquides (fluides corporels, urine, eau, agents de nettoyage, etc.) ont contaminés la surface de la mousse en raison d'une housse de matelas incontinent endommagée, coupée, ou usée, la garantie sera nulle. Il est fortement recommandé d'ajouter une base de soutien lors de l'utilisation d'une plate-forme de ressort métallique pour assurer la stabilité du matelas, pour le soutenir et pour éviter que le matelas se dégrade prématurément. La garantie peut être annulée si cette protection n'est pas fournie.