

1.0 GARANTIE LIMITÉE

La garantie du fabricant de la quincaillerie et mécanisme couvre les pièces pour une période différente de celle offerte par le fabricant de iMural. (jusqu'à 20 ans sur certains mécanismes tel que Murphy Vancouver, consultez la documentation livrée avec le produit). Référez-vous à votre designer/vendeur pour avoir de plus amples détails. La garantie ne couvre pas les cas d'utilisation abusive du produit. L'ajustement du mécanisme de lit requis par un changement de matelas n'est pas inclus par la garantie. La garantie est non transférable.

1.1 Garantie de pièces et main d'oeuvre

La garantie prolongée suivante est offerte uniquement si l'installation est effectuée par les équipes de spécialistes recommandées par iMural. Les frais d'installation octroient la garantie prolongée. Si l'installation est effectuée par tout autre personne, une décharge de non-responsabilité sera requise et annulera cette garantie. Notre équipe se fera un plaisir de réparer ou remplacer une pièce endommagée dû à un défaut de fabrication.

- Garantie sur les mécanismes : minimum de 2 ans de garantie sur les pièces sur *usage dit normal** du lit. (Murphy vancouver 20 ans, Murphy iMural 10 ans, Italien 2018 & Murphy italien 5 ans, Pessotto & Cielo & Stella 10 ans) et 3 ans de garantie sur la main d'oeuvre sur *usage dit normal** du lit.
- Garantie sur les matelas de marque iMural: 10 ans garantie contre les affaissements prématurés sur usage dit normal* du produit.
- Garantie sur les sofas/canapés/causeuses/ottoman : 5 ans sur usage dit normal* du produit.
- Garantie sur les quincailleries: 5 ans de garantie sur les pièces et 3 ans garantie sur la main d'oeuvre, sur usage *dit normal** du produit
- Garantie sur les bureaux et produits de menuiserie: 3 ans de garantie sur les surfaces et mécanismes, pièces et main d'oeuvre, sur usage *dit normal** du produit.

*usage dit normal : que le produit puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné. (Tel qu'entendu par l'Office de la protection du consommateur au Québec) (<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/garanties/application/application-legale/>)

Échanges / Retours / Frais de cancellation

Aucun échange ni retour n'est accepté après la réception de la marchandise. Si un défaut ou un bris survient lors de la livraison/installation, contactez le service à la clientèle dans un délai de 10 jours suivant la réception. iMural se porte garant de la qualité des produits livrés. Des frais de cancellation de 15% sur le prix total (avant taxes) sont applicables si le projet est complètement annulé.

1.2 Déplacement/Déménagement

iMural se réserve le droit de révoquer la garantie si le client déplace, déménage ou effectue lui-même des ajustements sur le lit et/ou mécanisme. Les techniciens ainsi que les compagnies d'installateurs référés par iMural sont disponibles pour ces services. Vous devez nous contacter afin d'avoir une soumission pour un déménagement, les équipes sont réservées plusieurs mois à l'avance.

1.3 Responsabilité

Une réclamation pour dommages, ne peut dépasser le prix du meuble. En cas de dommage ou autres problèmes avec le produit, le montant maximal de réclamation de l'acheteur se limitera au prix de vente du produit.

Pour toutes questions sur une demande de service, ajustement ou pour un déménagement, veuillez contacter le service à la clientèle au 450-670-2002 (option #1) ou par courriel à info@imural.ca

2.0 TERMES ET CONDITIONS D'ACHAT

2.1 Modification de projet

Lors de la confirmation d'un projet, certains changements peuvent être apportés suivant quelques conditions et selon les délais d'approvisionnement de chaque composante. De façon générale, aucune modification ne peut être apportée 8 semaines avant la date de livraison. Tous changements au projet (design, look, changement de mesures, options, quincaillerie, matériaux ou autre) requis après la date limite de 8 semaines seront sujets à des frais de gestion de 250\$ par modification. Les bureaux, sofas et ottomans ne peuvent pas être changés ou annulés 12 semaines avant la date de livraison et certains plaquages et mélamines ont des délais plus importants. La date de livraison peut également être retardée suivant ces changements.

Toutes modifications au projet sont sujets aux frais de remise en stock / retour si le matériel a été commandé par iMural. Si un changement au projet est requis, adressez-vous à votre designer pour connaître le statut du développement de votre projet.

2.2 Produit sur-mesure:

Un plan final vous sera acheminé par courrier par votre designer. Il vous sera requis de répondre à ce courriel pour donner votre approbation finale du plan. Une signature à la main sur le plan est aussi acceptable. Il est de la responsabilité du client de valider toutes les informations présentes sur les documents soumis pour approbation. N'hésitez pas à contacter votre designer si vous avez des questions à ce sujet. Nous n'entamerons pas le processus manufacturier avant d'avoir reçu votre approbation. En cas de retard d'approbation par le client, la date d'installation peut être retardée.

2.3 Produit standard, promo ou distribué:

Un plan et/ou documentation vous sera envoyé par courriel et sera considéré comme accepté sur réception. Il est de la responsabilité du client de valider toutes informations présentes sur les documents envoyés et nous aviser en cas de changement, erreur ou oubli dans des délais raisonnables.

2.4 Confirmer & planifier un projet

Un montant de 50% du total du projet, taxes incluses, doit avoir été appliqué au compte client pour confirmer votre projet chez iMural. Ce crédit sera appliqué au projet lors du paiement final.

Les délais pour l'installation annoncés par le vendeur sont indicatifs et approximatifs. Une confirmation de plage horaire donnée (habituellement sur 1 semaine) vous sera communiquée au plus tard 4 semaines avant la date d'installation par l'équipe de planification iMural. Toutes les dates données sont conditionnelles à l'approbation du plan final et sujettes à changement selon les requêtes et/ou ajouts au projet ainsi que les délais causés par l'approvisionnement chez nos fournisseurs. Aucun dédommagement ne sera accordé en raison des délais ou changement de date. SVP adresser vos demandes et requêtes de planification à l'usine au 450-670-2002 (option #1) ou à info@imural.ca

2.5 Date d'installation et paiement final

Le paiement final pour les produits et taxes devra être effectué au plus tard 1 semaine avant la date de livraison. Notre équipe vous contactera avec les informations de livraison (date fixe et plage horaire) et vous demandera si vous souhaitez faire un paiement par carte de crédit au téléphone. Si ce n'est pas possible, vous devrez prendre un arrangement de paiement avec notre équipe pour passer en magasin (interac, crédit ou argent comptant) ou avoir la somme en main avant la réception de la marchandise (chèque certifié ou argent comptant). Si le paiement ne peut être perçu lors de l'arrivée des livreurs, le matériel ne sera pas livré ni installé et des frais de déplacement additionnels seront ajoutés à votre projet. Un défaut de paiement peut causer un retard d'installation de plusieurs semaines. iMural conservera la pleine propriété des biens vendus jusqu'au paiement complet par l'acheteur. Les frais de livraison et d'installation doivent être payés la journée même de l'installation directement à l'équipe présente (consultez la section installation plus bas). Une copie de la facture vous sera remise par courriel lorsqu'elle sera acquittée.

2.6 Projet avec prise de mesure

Les projets sur-mesure qui interviennent avec des éléments de l'environnement de l'installation (fermeture plafonds, mur-à-mur et autre) requièrent une prise de mesure qui doit être effectuée par un designer d'iMural sans frais. La prise de mesure doit être réalisée au minimum 9 semaines avant la livraison. Lors de la visite des lieux, il est nécessaire que la pièce soit dégagée et sécurisée. Les accès aux prises électriques et autres détails architecturaux devront être libres pour mesurer leurs dimensions et positions. Les rénovations et modifications à l'environnement devront être considérées comme finales pour faire la prise de mesure. Si des travaux ultérieurs peuvent modifier les spécifications de votre projet, il est de votre devoir de nous en avertir le plus tôt possible. (ex. : modification du plancher, ajout de prises électriques ou unité de chauffage, changement d'éclairage, etc.) Une surcharge pourrait vous être facturée si l'information n'est pas acheminée à iMural à temps ou si le designer doit se déplacer une deuxième fois. Référez-vous à votre designer pour connaître les délais et dates limites qui concernent votre projet.

Lors de l'approbation du plan final, il est de la responsabilité du client de valider les dimensions en lien avec l'environnement d'installation. Il est commun que des changements doivent être apportés à la facturation/soumission et aux plans préliminaires du projet. Il est possible de modifier ces documents sans être pénalisé si les délais mentionnés plus haut sont respectés. Certaines modifications n'ont pas d'incidence sur le coût du projet, d'autres peuvent faire augmenter ou réduire le prix final du projet. Une facture mise à jour vous sera envoyée au besoin en même temps que l'approbation du plan final.

2.7 Projet sans prise de mesure

La plupart des projets standards et promo ne requièrent pas de prise de mesure. Un projet installé et adossé à un mur qui n'a pas d'incidence sur les murs latéraux, plafonds ou détails architecturaux ne sera pas mesuré par l'équipe iMural. Il est de la responsabilité du client de valider que l'espace entre le plancher et le plafond est suffisant (hauteur de projet et 3" de plus), ainsi que le dégagement pour les ouvertures, sont libres d'obstacle (mur, colonne, plafonnier, meuble, porte ou autre). Référez-vous à votre plan pour ces informations ou consultez votre designer/vendeur.

Selon votre localisation, des réglementations peuvent être en vigueur pour régir certains aspects de votre installation (tel que l'accès aux prises électriques, panneau électrique, valve d'eau, ou autre). Il est de la responsabilité du client de s'assurer que ces réglementations sont respectées. Consultez votre plan de projet ou designer pour valider les mesures qui peuvent vous causer un problème.

Si l'accès pour se rendre à la pièce est restreint (escalier avec angle, plafond bas, petit ascenseur, sous-sol), il est souvent possible de livrer la façade de lit en deux morceaux (selon le concept et design). Vous devez aviser votre designer/vendeur le plus rapidement possible pour prévoir un assemblage de la façade sur place. Des frais de 100\$ sont à prévoir pour une prise de mesure ou par l'équipe d'installation (minimum 1h) si la façade de lit doit être désassemblée.

3.0 LIVRAISON ET INSTALLATION

3.1 Frais de livraison et d'installation

Des frais de livraison et d'installation sont à prévoir pour tous les projets incluant un mécanisme. Ces frais ne sont pas inclus dans le prix de vente figurant sur la facture émise par iMural. Les installations effectuées par les équipes d'installateurs spécialistes recommandées par iMural octroient la garantie prolongée. Les frais sont payables directement à la compagnie d'installation le jour même des travaux. Les méthodes de paiement acceptées sont : chèque, virement interac électronique ou argent comptant.

Si l'installation n'est pas effectuée par les spécialistes référés par iMural, une décharge de non responsabilité devra être signée lors de la réception des biens. Une inspection doit être effectuée sur place lors de la prise de possession. (référez-vous au document "installation par le client") Par la suite, aucune réclamation sur la condition inspectable des biens ne sera acceptée. Aucun support ou instruction d'installation ne sera fourni par iMural. Si toutefois vous avez besoin qu'un technicien de service se déplace, des frais de service, de déplacement ainsi que les pièces seront facturés et payables directement au technicien sur place le jour même du service. (100\$/h sera exigé par le technicien, minimum 1h plus les frais de déplacements). Un reçu et une copie de la facture vous seront remis sur place ou par courriel. (Dans le cas où l'acheteur installe lui-même le lit)

3.2 Préparation

L'espace et l'accès doivent être dégagés et prêts pour la réception des produits. Les mobiliers et matelas ne peuvent encombrer l'espace de travail. iMural ou la compagnie d'installation ne dispose pas des biens et vieux matelas du client.

La préparation et la protection de l'environnement sera assurée par l'équipe d'installation. Si vous considérez devoir mettre une protection supplémentaire, vous devez protéger vos planchers, escaliers, miroir d'ascenseur, tapis ou autre recouvrement de plancher. Les planchers, les murs et le plafond doivent être finis/installés. Il est requis d'avoir accès à l'électricité à proximité.

Un frais supplémentaire de 100\$/h sera exigé par l'équipe d'installation (minimum 1h) pour tout travail de préparation de l'espace, déplacement de biens ou travaux qui ne sont pas prévus dans la soumission émise par iMural.

3.3 Ascenseur

Lorsque le lieu d'installation requiert l'utilisation d'un ascenseur, il est de la responsabilité du client d'aviser l'administration du bâtiment afin de le réserver et de protéger ce dernier. Si l'accès à la clef de contrôle retarde le processus de livraison/installation, un frais supplémentaire de 100\$/h sera exigé par l'équipe d'installation (minimum 1h).

3.4 COVID-19

Le statut vaccinal ne peut être demandé aux installateurs. Si le port du masque, le nettoyage des mains ou toute autre tenue vestimentaire est requis, le client devra fournir les produits sanitaires nécessaires aux installateurs.

3.5 Bris de matériel

En cas de bris de biens ou dommage chez le client, les installateurs ont des assurances qui couvrent les bris et accidents. Si les produits vendus par iMural sont endommagés ou défectueux lors de la livraison et l'installation par l'équipe référée, iMural s'engage à réparer ou remplacer les produits. La compagnie d'installation et iMural se portent garants de tous bris de matériel et possession du client, avec preuve à l'appui. Après un délai de 10 jours suivant l'installation, il sera considéré que le produit à été reçu dans un état satisfaisant. Toutes demandes faites après ce délai devront être soumises pour une évaluation de garantie.

3.6 Mur et surfaces d'installation

Un mur de 3 pouces d'épais minimum avec structure interne est nécessaire pour installer un lit mural ou bureau flottant/autoportant, les ancrages seront fournis par la compagnie d'installation. Il est essentiel de bien fixer un lit au mur pour des questions de sécurité. Il est de la responsabilité du client d'aviser iMural si le(s) mur(s) est en béton ou autre matériaux non-conventionnel afin de prévoir l'ancrage approprié. iMural doit être avisé de la présence d'électricité ou de plomberie qui se trouve dans le mur où nous devons nous ancrer.

Il n'est pas possible d'installer un lit ou des cabinets sur un mur de céramique, pierre, terracotta ou avec des surfaces à relief. Les murs construits en lattes de bois (habituellement 1970 et avant) ne sont pas toujours assez solides pour installer un projet. Pour les murs incluant des portes coulissantes (pocket-door) ou tout autre situation où il n'est pas possible de se fixer au mur arrière du lit, des frais supplémentaires sont à prévoir pour ce type d'installation. Consultez votre vendeur/designer pour ces informations.

Si aucun support ne peut être identifié dans le mur, l'équipe d'installation devra ouvrir (couper) une section de mur pour valider la construction et la position des supports. iMural et la compagnie d'installation ne feront pas la réparation et la finition de cette ouverture (plâtre et peinture).

3.7 Produits électriques

Tous les produits électriques vendus par iMural sont fournis avec une fiche murale (cord-and-plug). La compagnie d'installation ne va jamais faire de raccordement dans une boîte de jonction ou tout autre travail qui requiert un quart de métier d'électricien (référence RBQ). Il est de la responsabilité du client de fournir toutes les rallonges, barres d'alimentation, câbles télé, HDMI ou fils audio assez long (15 pieds) qui seront nécessaires avant le début de l'installation.

3.8 En cas de pépin

Si la compagnie d'installation se rend sur les lieux et que la livraison et/ou l'installation n'est pas possible pour quelque raison que ce soit, des frais de déplacement seront chargés par la compagnie d'installation, à leur discrétion. Des délais supplémentaires sont à prévoir pour re-céduler l'installation.

3.9 Service et réparation

Des techniciens de services ainsi que les compagnies d'installateurs référencées par iMural sont disponibles pour effectuer des services. Vous devrez acheminer une documentation pour appuyer votre demande de service par email à info@imural.ca. Des photos avec une description sont requises avant de pouvoir planifier un service. SVP fournir votre numéro de téléphone, votre adresse email, le numéro de facture, le nom du client original ainsi que l'adresse de livraison originale avec votre demande. L'équipe de planification vous contactera pour planifier et confirmer une date.

4.0 AVERTISSEMENT SUR L'USAGE DU PRODUIT

4.1 Usage du lit

Le lit doit être solidement fixé au mur selon les normes locales. Ne jamais ouvrir un lit qui n'est pas fixé au mur, c'est un danger de blessure. Les pattes doivent toujours être ouvertes ou déployées avant de déposer le lit au sol sous risque d'abîmer le mécanisme. Lors de la fermeture du lit, il faut rabattre la patte pour ne pas abîmer le mécanisme et le caisson de lit.

Les mécanismes à ressorts doivent être fermés tous les jours afin de préserver la tension et leur durabilité. Si le mécanisme est utilisé de façon abusive sans être refermé sur une longue période, la façade ne fermera pas proprement et risque d'être un danger d'ouverture involontaire entraînant des blessures et bris. Référez-vous au document de garantie du fabricant inclus avec votre produit pour connaître les détails de couverture des pièces dans ces types de bris. iMural ne couvre pas les pièces et services pour ce type d'abus.

Certaines parties de la quincaillerie, comme les pattes rabattables ou les charnières, peuvent avoir besoin d'ajustement périodique par l'utilisateur en resserrant les vis et boulons.

Une accumulation de coussins, accessoires, draps ou oreillers dans le caisson de lit peut empêcher la façade de fermer correctement et risque d'être un danger d'ouverture involontaire entraînant des blessures et bris.

iMural se réserve le droit de révoquer la garantie lors d'une utilisation abusive. Les pièces et services en lien avec l'usage abusif décrit ci-haut (mais non limité par ces derniers) ne sont pas couverts par la garantie iMural.

4.2 Matelas

iMural n'est pas responsable de la compatibilité de votre matelas avec les systèmes de lits. Consultez le fabricant de votre matelas pour valider qu'il est conçu pour être entreposé à la verticale. L'utilisation d'un matelas inadéquat sera considéré comme une utilisation abusive et iMural se réserve le droit de révoquer la garantie.

De façon générale, les matelas à ressorts classiques ont tendance à se déformer s'ils sont entreposés verticalement, surtout si la surface de support est partiel tel que dans la majorité des systèmes de lit. Les matelas fournis d'une couche supérieure en mousse mémoire (memory-foam) ont tendance à décentrer le centre de gravité et faire en sorte que le lit se déforme dans le caisson de lit lorsqu'il est refermé. Cela risque de déformer le matelas de façon permanente. Un matelas inadéquat risque de sortir du socle de la base et de rester coincé dans le boîtier, empêchant ensuite l'ouverture du mécanisme.

Le poids du matelas aura un impact sur la facilité de manipulation de la façade. Plus le matelas est lourd, plus il va avoir tendance à tomber tout seul lors de l'ouverture et être difficile à refermer. Il y a une limite à ce que les mécanismes peuvent fournir comme effort. Il est suggéré, pour la plupart des mécanismes à ressorts, de ne pas dépasser 60 lb (27 Kg). Certains matériaux, tels que le latex naturel, futon ou viscoses ont un poids qui est considérablement au-dessus de la limite acceptable. Validez avec votre designer/vendeur pour connaître les détails de votre mécanisme.

Certains mécanismes ont des limitations sur l'épaisseur des matelas compatibles. Les murphys de base, par exemple, ont une limite à 9" total pour le matelas. Validez avec votre designer/vendeur pour connaître les détails de votre mécanisme.

Certains matelas sont livrés compressés dans un sac sous vide. Il est suggéré de le laisser prendre de l'expansion pendant 24 à 48 heures avant de le mettre à la verticale ou de l'utiliser. Aérez également bien la pièce.

iMural et les compagnies d'installation ne s'occupent pas de disposer de vieux matelas ou autres biens du client.

Merci de faire confiance à iMural