

## DOS ET CONFORT – EMMA STORE

– FICHE N°2 – GARANTIE DES 100 NUITS D’ESSAI –

– Guide Pratique à l’égard de notre Clientèle –

À nos doux Rêveurs,

Vous êtes désormais les heureux propriétaires d’un chaleureux matelas Emma qui n’attend plus que de vous offrir sa délicate étreinte. Nul doute que vos prochaines nuits promettent de bien belles traversées oniriques. Ce fidèle compagnon du sommeil, dûment apprivoisé en Boutique, illustre avec succès la concrétisation judicieuse de votre réflexion couplée à une expertise efficace délivrée par nos Conseillers Emma Store.

Pour autant, si chez Emma nous sommes d’inlassables idéalistes, nous évitons d’être irréalistes ! Et pour cause : seul un véritable moment de partage avec votre matelas pourra garantir votre complicité avec celui-ci, tant votre exigence de confort revêt un caractère aussi unique que personnel. En effet, en dépit de nos agréables échanges, il arrive parfois que le passage de quelques nuits mette finalement en lumière l’inadéquation de votre choix quant à votre confort optimal.

Or, c’est justement parce que notre but est de vous trouver cette âme sœur de sommeil – et ce, sans vous laisser prisonnier d’un choix s’avérant inadapté – qu’a pu être élaboré un programme dit « *100 nuits d’essai* » valable autant en ligne qu’au sein de nos Boutiques parisiennes.

À ce titre, permettez-nous de vous faire découvrir plus précisément le contenu de notre protection à votre égard en cas d’insatisfaction déclarée durant les cent premières nuits de votre Commande ainsi qu’une description précise du déroulement de ce programme de satisfaction (v. *infra*, page 2, « *Modalités Pratiques* »).

---

### • ATTESTATION D’ENGAGEMENT •

#### MISE EN ŒUVRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE

Par la présente, la SARL DOS ET CONFORT (*ci-après dénommée « la Boutique »*), atteste de l’existence et de la mise en œuvre des 100 nuits d’essai relatives à l’ensemble des matelas délivrés par la société Emma (*ci-après dénommée « l’Enseigne » ou « la Marque »*), via le système de commande établi au sein de la Boutique Emma Store – Dos et Confort, sise au 51, rue Saint-Roch, 75001, Paris.

À cet égard, il doit être entendu et compris que **cette attestation exclue, bien évidemment, le traitement de commandes qui seraient en provenance d’un autre canal d’achat**, quel qu’il soit, tel que – mais pas uniquement – celui opéré par le biais de magasins revendeurs de l’Enseigne ou de places de marché en ligne, étant incluse la plateforme en ligne d’achat de la Marque Emma. En outre, il doit être entendu et compris **qu’au sein de la Boutique, l’Option de rétractation susvisée ne demeura valable qu’à l’égard des matelas Emma**. Dès lors, elle ne saurait être invoquée au titre de l’acquisition d’un autre produit de l’Enseigne dont il a pu être fait acquisition auprès de la Boutique.

Fait à Paris, le 12 mai 2023

**La Direction Juridique**

## – MODALITÉS PRATIQUES –

1) **Commencez par nous contacter à l'adresse suivante : [100nuitsdessai.emmastore@gmail.com](mailto:100nuitsdessai.emmastore@gmail.com)** en nous indiquant votre volonté d'activer vos "**100 nuits d'essai**" – **Aucune justification n'est nécessaire**, rassurez-vous :)

En revanche, nous vous prions de nous **préciser** si, par suite, **vous souhaitez davantage un échange** (*accompagné d'un remboursement partiel ou d'un léger allongement tarifaire selon le prix du nouveau produit considéré*), ou une **rétrocession pure et simple** du montant payé (*déduite des éventuels frais de livraison-installation ; ceux-ci s'élevant à un montant indicatif de 70 euros TTC pour un unique matelas*) ;

2) **Prenez soin de joindre audit courriel** votre Nom, Prénom, Adresse, Numéro de Téléphone, Dénomination et Dimension de votre matelas, ainsi que des photographies de celui-ci, que nous transmettrons, par suite, à la Direction d'EmmaFrance. Rassurez-vous, cela ne constitue que de simples formalités visant à accélérer le traitement de votre demande !

3) **Nous accusons bonne réception de ce courriel**, et mettons en place par le biais d'Emma France la reprise de votre matelas, qui aura lieu sous 14 jours ouvrés maximum ;

\*

**C'est à ce moment que la Boutique ("Dos et Confort - EmmaStore") va pouvoir agir avec adéquation selon votre demande subséquente à ce retour :**

\*

4a) **Vous souhaitez un remboursement total** : dans ce cas, une fois la reprise effectuée de votre matelas par le prestataire désigné puis sa réception dans le dépôt général d'EmmaFrance, votre remboursement a, en principe, lieu sous 14 jours ouvrés par la Direction EmmaFrance, néanmoins, la Boutique Paris tentera *toujours* de réduire ce délai en votre faveur - quitte à prendre en charge pendant quelques semaines le coût de ce remboursement - si cela nous demeure réalisable selon la période considérée.

4b) **Vous souhaitez un échange avec un autre modèle essayé en boutique**. Dans ce cas, nous prenons à notre charge la nouvelle livraison-installation et ferons en sorte que celle-ci coïncide au mieux avec la reprise de l'ancien matelas. D'ailleurs, à l'instar de la fois précédente, ce sera à vous de prendre rendez-vous avec notre prestataire afin que la date de cette délivrance vous soit optimale !

5) **Vous pouvez dormir l'esprit tranquille en attendant notre aimable retour.**

6) **Tout s'est passé comme vous le vouliez, voire encore plus diligemment qu'anticipé** : dans ce cas, si agréablement l'envie vous vient, nous vous prions de ne pas hésiter à nous faire savoir votre satisfaction du processus par courriel, ou encore, via notre page Google (. En effet, cela constitue réellement le meilleur remerciement pour l'implication de nos conseillers tout en traduisant une délicate et confiante recommandation à l'égard des éventuels curieux à qui nous aurons cet égal plaisir de dévoiler les attraits de nos produits ainsi que celui de ce suivi personnalisé caractéristique de notre boutique !