

SERVICE CLIENT 2023

F.A.Q

1. Où puis-je commander/acheter un produit Innovation Living ?

Nous vendons par l'intermédiaire de détaillants à travers le monde. Veuillez sélectionner votre région dans le menu en tête et cliquer sur détaillants dans le menu principal pour trouver un détaillant proche de chez vous.

2. Quelle est la durée de la garantie ?

Nous offrons 5 ans de garantie. Consultez notre guide de garantie pour savoir ce qui est couvert.

3. Pièces détachées manquantes ?

Si des pièces détachées sont manquantes, veuillez contacter votre détaillant local où notre service client, en spécifiant grace l'instruction de montage les pièces manquantes. Cliquez ici pour accéder aux [instructions de montage](#) au format PDF. Concernant les petites pièces détachées, généralement nous vous les envoyons directement par la poste.

En outre, nous offrons une garantie à vie sur les engrenages et les lattes de nos séries multifonctionnelles, notamment Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Frigga, Fuji, Mimer, Minimum, Junus, Rollo, Ronia, Skater, Vidar et Vili. En contactant votre détaillant local, ou en contactant notre service client, nous pouvons vous envoyer de nouveaux engrenages ou de nouvelles lattes (non disponible aux États-Unis).

Dans le cas peu probable où des pièces plus importantes se briseraient, où si vous avez besoin d'informations supplémentaires en général, nous vous demandons de contacter le détaillant où vous avez acheté votre canapé.

4. Ma housse de coussin est manquante ?

La plus part des housses de coussins sont stockées à l'intérieur du siège de votre canapé. Il suffit de dézipper le siège et de récupérer les housses.

Dans le cas peu probable où votre housse est manquante, veuillez contacter le revendeur où vous avez acheté votre canapé et il vous aidera.

5. Est-il possible de nettoyer et de renouveler la housse ?

En 2022, nous avons mis l'accent sur les housses amovibles. Nos housses détachables restent renouvelables et disponibles dans tous les tissus de notre collection 2022, mais la nouveauté est que les housses de notre collection RED-label sont lavables en machine à 30 degrés Celsius. Les couvertures de notre collection BLACK-label ne sont pas lavables en machine. Sur les modèles BLACK-label, nous recommandons un nettoyage à sec ou les conseils d'un professionnel.

Les produits suivants ont des housses détachables, lavables en machine et renouvelables: Achilles, Accordion, Conlix, Idun 02, Merga, Narvi 02, Pascala, Puri, Revivus, Rollo, Trym 02 et Yonata.

En outre, toute notre catégorie Multifonctionnelle (non-disponible aux États-Unis) comprend toujours des housses de cadre qui sont lavables en machine à 30 degrés Celsius (chaud/86F). Les housses peuvent toujours être remplacées si elles sont usées ou si vous souhaitez rafraîchir l'apparence de votre canapé-lit. La catégorie Multifonctionnelle comprend les modèles de canapés-lits suivants: Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Mimer, Minimum et Junus.

Tous les tissus de notre collection RED-label sont lavables en machine à 30 degrés Celsius (chaud/86F). Innovation Living recommande les instructions d'entretien suivantes :

- Dézipper la housse amovible et retournez la à l'envers.
- Lavage en machine à max.30 degrés Celsius (chaud/86F). Machine à moitié pleine au maximum sur le programme standard. Pas de nettoyage chimique.
- Centrifuger à vitesse réduite.
- Ne pas sécher en machine.
- Suspendre pour sécher jusqu'à ce que le textile soit sec/légèrement humide.
- Remettez le textile en place et remontez la fermeture éclair alors qu'il est encore humide.
- Laissez le textile sécher complètement lorsqu'il est rattaché.

6. Est-il possible d'ajouter des accoudoirs à un canapé initialement acheté sans accoudoirs si l'on change d'avis ultérieurement ?

Sur les canapés-lits Clubber, Recast Plus, Frode, Ovsaild, Walis et Long Horn, il est possible d'acheter des accoudoirs séparément.

Les autres modèles sont disponibles en version avec et sans accoudoirs. En commandant un nouveau cadre et des accoudoirs, il est possible de transformer un canapé-lit acheté à l'origine sans accoudoirs en une version avec accoudoirs. Ceci s'applique aux modèles suivants:

Ample, Splitback, Dublexo, Cubed, Trym, Bragi et Supremax.

Veillez noter que des différences de couleur sur le tissu peuvent apparaître entre le siège/dossier et les nouveaux accoudoirs.

Si vous souhaitez ajouter des accoudoirs à votre canapé-lit, nous vous demandons de contacter votre revendeur local pour connaître les options possibles.

7. Quelle est la composition de vos tissus ?

Vous pouvez trouver des informations sur un tissu spécifique en cliquant sur le tissu en question sur chaque page produit ou sur la page de présentation du tissu de la collection qui vous intéresse.

Veillez vous assurer que vous êtes dans la bonne région en cliquant sur votre région dans le coin supérieur droit de la page.

8. Quelle est la composition de vos matelas ?

Cela dépend du type de canapé-lit que vous choisissez. Nous avons différents types de confort, veuillez en lire plus à ce sujet sur notre section [Confort de rembourrage](#). Veuillez vous assurer que vous êtes dans la bonne région en cliquant sur votre région dans le coin supérieur droit de la page.

9. Comment nettoyer votre canapé ?

Veillez consulter notre [Guide d'entretien](#) pour obtenir des instructions sur l'entretien et le nettoyage de votre canapé-lit Innovation Living.

10. Vos meubles sont-ils montés à la livraison ?

Afin de réduire les émissions de CO₂ et les risques de dommages liés au transport, nos collections sont livrées emballées à plat. La seule exception est Olan, qui arrive en une seule pièce. Vous pouvez trouver des [instructions de montage ici](#).

GUIDES D'ENTRETIEN – RED COLLECTION

Tous les produits

- Évitez de placer les meubles directement à la lumière du soleil, car les matériaux risquent de décolorer ou de se fissurer.
- Ne placez pas le meuble trop près d'un appareil de chauffage, car cela pourrait déformer le matériau ou la finition de la surface.
- Ne placez pas le meuble directement contre un mur.
- Les textiles colorés peuvent déteindre.
- Si possible, retourner les coussins régulièrement pour uniformiser l'usure et la décoloration.
- Veillez à maintenir l'humidité ordinaire de l'air à l'endroit où sont placés vos meubles en les ventilant régulièrement.
- Les meubles d'Innovation Living ne sont pas destinés à être utilisés à l'extérieur. Un environnement humide ou mouillé entraînera de la corrosion.

Textiles

- Maintenez le textile exempt de poussière et de saleté en passant régulièrement l'aspirateur.
- Si le meuble est tâché par des boissons, de la nourriture, etc., séchez immédiatement les taches avec un chiffon propre. Si cela n'enlève pas complètement la tache, appliquez une mousse détergente douce avec une brosse douce et une éponge en faisant des mouvements circulaires. La tache propre peut être séchée avec un sèche-cheveux à basse température. Passez l'aspirateur lorsque la tache est sèche. N'oubliez pas de faire un essai préalable sur une petite surface non exposée.
- Tous les tissus de notre collection RED-label sont lavables en machine à 30 degrés Celsius (chaud/86F). Innovation Living recommande de suivre les instructions d'entretien suivantes :
 - Dézipper la housse amovible et la retourner à l'envers.
 - Lavage en machine à max. 30 degrés Celsius (chaud/86F). Max. la moitié de la machine sur le programme standard. Pas de nettoyage chimique.
 - Centrifuger à vitesse réduite.
 - Ne pas sécher en machine.
 - Suspendre pour sécher jusqu'à ce que le textile soit sec/légèrement humide.
 - Remettez le textile en place et remontez la fermeture éclair alors qu'il est encore humide.
 - Laissez le textile sécher complètement lorsqu'il est rattaché
- Pour les tâches plus difficiles comme le sang, l'huile, l'encre etc, veuillez contacter un nettoyeur à sec professionnel.

Textiles en cuir

- Maintenez le textile exempt de poussière et de saleté en passant régulièrement l'aspirateur ou en utilisant une brosse douce. Enlevez les tâches légères avec de l'eau tiède, puis utilisez immédiatement un chiffon sec.
- N'utilisez que des produits de nettoyage à base d'eau, car les produits de nettoyage contiennent des produits chimiques qui peuvent provoquer des décolorations ou des fissures sur la surface.

Matériaux naturels – Cuir

- Comme d'autres matériaux naturels, le cuir se décolore avec le temps s'il est exposé à la lumière du soleil et à une forte chaleur. Par conséquent, les meubles ne doivent pas être exposés à la lumière directe du soleil ou à la chaleur directe des appareils de chauffage. En général, le cuir naturel dure plus longtemps s'il est nettoyé et entretenu régulièrement. Utilisez uniquement des produits de nettoyage destinés aux meubles en cuir.

Surfaces en bois

- Plusieurs meubles d'Innovation Living ont des pieds et/ou des accoudoirs en bois. Le bois étant un matériau naturel vivant qui continue à se développer avec le temps, sa couleur et sa surface changent en fonction de l'utilisation du meuble. Le bois doit être protégé de la lumière directe du soleil pour réduire la décoloration.

Surfaces métalliques

- Dépoussiérez régulièrement avec un chiffon doux.
- N'utilisez jamais de produits abrasifs sur les surfaces métalliques.
- Réparez immédiatement les surfaces endommagées pour éviter la corrosion.
- Le chrome et l'acier inoxydable peuvent être traités et nettoyés avec un produit de nettoyage approprié - veuillez consulter un expert pour obtenir des conseils.

Matelas Innovation Living

- Les matelas d'Innovation Living sont continuellement développés afin d'obtenir un confort amélioré en développant de plus en plus la qualité des matelas et leur attrait environnemental. La gamme de matelas d'Innovation Living comprend plusieurs options avec des confort différents, chacune étant une combinaison unique de couches et de matériaux pour répondre à la plupart des besoins et des situations d'utilisation.
- Depuis l'introduction de la "Collection 2019", les matelas classiques, en latex et à ressorts de notre catégorie de produits multifonctionnels ne contiennent plus de couches de coton traditionnelles mais des fibres de rembourrage.
- Par conséquent, les matelas achetés avant 2019 contiendront généralement des couches de coton, tandis que les matelas achetés après janvier 2019 contiendront des fibres de rembourrage.

Fibre de rembourrage

- Les fibres de rembourrage des matelas Innovation Living sont conçues pour offrir un meilleur confort, une plus longue durée de vie et un matelas plus respectueux de l'environnement. La fibre de rembourrage est un matériau solide qui assure une forme similaire au matelas et un transport efficace de l'humidité. En même temps, les fibres de rembourrage sont plus résistantes à l'humidité, aux tâches et à l'inflammation potentielle.
- La composition du matelas et ses matériaux flexibles améliorent la durée de vie des matelas et les rendent idéaux pour une utilisation dans les canapés-lits et les lits surélevés. Les fibres de rembourrage sont en outre un matériau à faible émission de CO₂, qui est en même temps recyclable et certifié OEKO-TEX. Cela signifie une moindre consommation de ressources et un matelas plus léger.

- Veillez à battre légèrement le matelas régulièrement. Cela permettra de maintenir sa forme et de conserver son confort. En outre, maintenez toujours un climat intérieur décent en ventilant régulièrement la pièce où le meuble est placé, car une humidité élevée réduira la durabilité et le confort du matelas. Veuillez contacter votre revendeur Innovation Living local pour de plus amples informations sur l'entretien.

Coton

- Les matelas d'Innovation Living ont contenu des couches de coton jusqu'à Ultimo 2018. Si vous avez acheté votre matelas après 2018, veuillez lire ci-dessus la section concernant les fibres de rembourage.
- Le coton est un matériau naturellement respirant qui aide à ajuster la température du corps, ce qui est vital pour un bon sommeil. La composition des matelas, leur structure unique et leurs matériaux flexibles en font des produits idéals pour les canapés-lits et les lits surélevés. Pour les matelas Innovation Living qui contiennent des couches de coton, il est recommandé de battre légèrement le matelas régulièrement pour égaliser le remplissage et aérer les couches de coton. Cela aidera à conserver la forme du matelas et à maintenir son confort.
- Les matelas dont les couches sont en coton peuvent éventuellement dégager une odeur caractéristique de coton. Une aération quotidienne la fera disparaître en 14 jours environ.
- Veillez à battre légèrement le matelas régulièrement. Cela permettra de maintenir sa forme et de conserver son confort. En outre, maintenez toujours un climat intérieur décent en ventilant régulièrement la pièce où le meuble est placé, car une humidité élevée réduira la durabilité et le confort du matelas. Veuillez contacter votre revendeur Innovation Living local pour de plus amples informations sur l'entretien.

Coussins Innovation Living

- La plupart de nos coussins sont constitués d'un mélange de plumes et de polyester. Ces matériaux sont combinés pour assurer le meilleur soutien du dos et le meilleur confort. Une proportion croissante de nos coussins est constituée de rembourrage en fibres recyclées OEKO-TEX. Veillez à retourner régulièrement les coussins et à les battre légèrement pour conserver leur forme, leur garnissage et leur confort.
- Toutes les housses de coussin peuvent être retirées et lavées en machine à 30 degrés Celsius (chaud/86F). Consultez la rubrique "Textiles" pour connaître les instructions d'entretien recommandées.
- Pour les taches plus difficiles comme le sang, l'huile, l'encre, etc., veuillez contacter un nettoyeur à sec professionnel.
- Pour faciliter le transport, nous avons emballé nos coussins sous vide. Le rembourrage a donc l'air moins rebondi. Pour remettre les coussins en forme, veuillez retirer le plastique et gonfler le coussin jusqu'à ce que le rembourrage soit bien gonflé et extensible. Si nécessaire et si possible, répétez cette opération plusieurs fois au cours des jours suivants. Réglez les coins du coussin de manière à ce que le rembourrage soit uniformément réparti ; enfin, mettez le coussin dans sa housse. N'oubliez pas de gonfler régulièrement le coussin pour qu'il conserve sa forme. Maintenez la pièce aérée pour éviter l'humidité et prolonger ainsi la durée de vie des coussins.

GUIDES D'ENTRETIEN – BLACK COLLECTION

Tous les produits

- Évitez de placer les meubles directement à la lumière du soleil, car les matériaux risquent de se décolorer ou de se fissurer. La lumière directe du soleil inclut la lumière du soleil passant par les fenêtres.
- Ne placez pas le meuble trop près d'un appareil de chauffage, car cela pourrait déformer le matériau ou la finition de la surface.
- Ne placez pas le meuble directement contre un mur.
- Les textiles colorés peuvent déteindre.
- Si possible, faites tourner les coussins régulièrement pour uniformiser l'usure et la décoloration.
- Veillez à maintenir l'humidité ordinaire de l'air à l'endroit où sont placés vos meubles en les ventilant régulièrement.
- Les meubles d'Innovation Living ne sont pas destinés à être utilisés à l'extérieur. Un environnement humide ou mouillé entraînera de la corrosion.

Textiles

- Maintenez le textile exempt de poussière et de saleté en passant régulièrement l'aspirateur.
- Si le meuble est tâché par des boissons, de la nourriture, etc., essayez immédiatement les taches avec un chiffon propre. Si cela n'enlève pas complètement la tache, appliquez une mousse détergente douce avec une brosse douce et une éponge en faisant des mouvements circulaires. La tache propre peut être séchée avec un sèche-cheveux à basse température. Passez l'aspirateur lorsque la tache est sèche. N'oubliez pas de faire un essai préalable sur une petite surface non exposée.

Surfaces en bois

- Plusieurs meubles d'Innovation Living ont des pieds et/ou des accoudoirs en bois. Le bois étant un matériau naturel vivant qui continue à se développer avec le temps, sa couleur et sa surface changent en fonction de l'utilisation du meuble. Le bois doit être protégé de la lumière directe du soleil pour réduire la décoloration.

Surfaces métalliques

- Dépoussiérez régulièrement avec un chiffon doux.
- N'utilisez jamais de produits abrasifs sur les surfaces métalliques.
- Réparez immédiatement les surfaces endommagées pour éviter la corrosion.
- Le chrome et l'acier inoxydable peuvent être traités et nettoyés avec un produit de nettoyage approprié - veuillez consulter un expert pour obtenir des conseils.

Matelas Innovation Living

- Les matelas d'Innovation Living sont continuellement développés afin d'obtenir un confort amélioré en développant toujours plus la qualité des matelas et leur attrait environnemental. La gamme de matelas d'Innovation Living comprend plusieurs options avec des confort différents, chacune étant une combinaison unique de couches et de matériaux pour répondre à la plupart des besoins et des situations d'utilisation.

Fibres de rembourrage

- Les fibres de rembourrage des matelas Innovation Living ont été développées pour améliorer le confort, la durabilité et la protection de l'environnement. La fibre de rembourrage est un matériau solide qui assure une forme similaire au matelas et un transport efficace de l'humidité. Simultanément, la fibre de rembourrage est plus résistante à l'humidité, aux tâches et à l'inflammation éventuelle.
- Sa composition et ses matériaux flexibles améliorent la durée de vie des matelas et les rendent idéaux pour une utilisation dans les canapés-lits et les lits surélevés. Les fibres de rembourrage sont en outre un matériau à faible émission de CO₂, qui

est en même temps recyclable et certifié OEKO-TEX. Cela signifie une moindre consommation de ressources et un matelas plus léger.

- Veillez à battre légèrement le matelas régulièrement. Cela permettra de maintenir le matelas en forme et de préserver son confort. En outre, maintenez toujours un climat intérieur décent en ventilant régulièrement la pièce où le meuble est placé, car une humidité élevée réduira la durabilité et le confort du matelas. Veuillez contacter votre revendeur Innovation Living local pour plus d'informations sur l'entretien.

Coussins Innovation Living

- La plupart de nos coussins sont constitués d'un mélange de plumes et de polyester. Ces sont combinés pour assurer le meilleur soutien du dos et le meilleur confort. Une proportion croissante de nos coussins est constituée de rembourrage en fibres recyclées OEKO-TEX. Veillez à retourner régulièrement les coussins et à les battre légèrement pour conserver leur forme, leur rembourrage et leur confort.
- Toutes les housses de coussin peuvent être retirées et nettoyées. Veuillez contacter un nettoyeur à sec professionnel.
- Pour les tâches plus difficiles comme le sang, l'huile, l'encre, etc., veuillez contacter un nettoyeur à sec professionnel.
- Pour faciliter le transport, nous avons emballé nos coussins sous vide. Le rembourrage a donc l'air moins rebondi. Pour remettre les coussins en forme, veuillez retirer le plastique et gonfler le coussin jusqu'à ce que le rembourrage soit bien gonflé et extensible. Si nécessaire et si possible, répétez cette opération plusieurs fois au cours des jours suivants. Réglez les coins du coussin de manière à ce que le rembourrage soit uniformément réparti ; enfin, mettez le coussin dans sa housse.
- N'oubliez pas de gonfler régulièrement le coussin pour qu'il conserve sa forme. Maintenez la pièce aérée pour éviter l'humidité et prolonger ainsi la durée de vie des coussins.