



MANUAL DE ASISTENCIA TÉCNICA

Canal de Servicio:
www.karams.com.br

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS KARAMS

- La garantía se aplica al producto en condiciones normales de uso y de acuerdo con las recomendaciones de uso y mantenimiento especificadas en este manual.
- Ofrecemos una garantía extendida además de la garantía legal de 90 días. En el tejido del forro la garantía aplicada es de 6 meses, en el resto de artículos la garantía es de 12 meses, contados a partir de la emisión de la factura.
- Si se constata un mal uso, no se presenta factura o se verifica la existencia de alguna condición que excluye o no cubre la garantía del producto, los gastos derivados de reparaciones, reparaciones y cambios de materiales serán a cargo del comercializador o consumidor final.
- La empresa es responsable de brindar asistencia técnica para los productos dañados, reparando los defectos presentados. Los productos (en su totalidad o en parte) deben devolverse a fábrica para su examen técnico y, en su caso, reparación de defectos.

Importante: El consumidor debe comprobar el producto en busca de defectos visibles en el momento de la entrega y no aceptarlo si estuviera presente. La recepción del consumidor significa la confirmación de que el producto estaba libre de defectos aparentes en el momento de la entrega.

EXCLUSIÓN Y PÉRDIDA DE GARANTÍA

- Cuando hay decoloración natural del revestimiento;;
- Uso y mal uso del producto;
- Daños causados por el clima, desastres naturales y animales. doméstico;
- Contacto del producto con agentes químicos como alcohol, detergentes y blanqueadores;
- Limpieza realizada de forma diferente a la recomendada;
- Transporte y manipulación inadecuados;
- Exposición excesiva a agentes naturales como: luz solar, aire y humedad del mar;
- Tejidos suministrados por los clientes;
- Realizar cambios en el producto;
- Daños causados por montaje inadecuado;
- Daños causados por la acción de plagas (termitas, barrenadores, entre otros);
- La garantía perderá su validez si, sin autorización previa del fabricante, se realizan alteraciones, reparaciones o reemplazo de piezas, o el producto resulta dañado de cualquier forma por cualquier acto realizado;
- Si se cambia y elimina la identificación del producto;
- Si el producto se cede a terceros;
- Si el producto presenta manchas por haber quedado en el embalaje plástico sin ventilación;

ACLARACIONES

- El ablandamiento de cojines y asientos es normal dependiendo de la frecuencia de uso y está establecido por la ABNT en la norma NBR 15164/2004, en este caso no se considera defecto de fabricación del producto;
 - Los tejidos aterciopelados pueden formar sombras o aplanar las fibras, sin caracterizar defectos en el revestimiento;
 - Las telas de tonos claros pueden absorber el tinte de telas teñidas, en este caso no hay defectos de fabricación.
 - Al ser un producto hecho a mano, pueden producirse variaciones en las medidas proporcionadas. Karams estofados se reserva el derecho de realizar cambios en el producto sin previo aviso.
 - Dependiendo de la dirección del tejido del hilo y la presentación del producto, la escala de colores del recubrimiento puede variar. Esto se aplica especialmente a los modelos de esquina donde los módulos deben estar en direcciones opuestas.
 - Si un producto o materia prima no estuviera disponible, el fabricante podrá sustituirlo por otro del mismo tipo, calidad y valor equivalente.
-

RECOMENDACIONES DE MANTENIMIENTO

- No salte sobre el asiento ni se siente en el reposabrazos o el respaldo, ya que esto puede dañar las costuras, el revestimiento y la estructura;
- Al limpiar, utilice un paño suave humedecido con agua y jabón neutro; Luego utiliza una frañela seca para retirar el exceso, sin apretar ni frotar;
- Para quitar el polvo, utilice un cepillo suave o una aspiradora. Polvo con punta de pincel y a baja velocidad;
- Si se derrama algún líquido, límpielo con un paño limpio y seco. Nunca frotes, dependiendo del líquido será necesario llamar a una empresa especializada que deberá asumir el riesgo de limpieza;
- En productos elaborados con cuero, dado que su acabado lo hace repelente a los líquidos, es necesaria una limpieza inmediata para que no se manchen y no se dañe el cuero.
- En el caso de tejidos suministrados, hablar con el proveedor sobre el mejor forma de conservación;
- No arrastre el producto, levántelo siempre para moverlo;
- Las telas y fundas no se deben lavar.
- Mantenga el protector solar, el repelente de insectos y otros cosméticos alejados de la tapicería. Pueden manchar el revestimiento.
- Los materiales punzantes pueden dañar el producto, provocando agujeros y desgarros, por lo que se debe evitar la fricción con dichos objetos.
- Evite que el tapizado entre en contacto con la pared u otros muebles. La fricción puede provocar desgaste y daños al revestimiento y a la espuma.
- Operar los mecanismos reclinables sin el debido cuidado puede provocar accidentes. No permita que los niños jueguen con estos mecanismos.
- Para mantener la tapicería en buen estado masajear los cojines hasta recuperar el relleno.

RENOVACIONES Y SERVICIOS NO INCLUIDOS EN LA GARANTÍA

Como industria, es importante aclarar que no ofrecemos servicios de reacondicionamiento de productos comprados. Esto incluye, entre otros, cambio de revestimiento (telas), reemplazo de espuma, pies/bases o cualquier otro componente o complemento de productos que ya no estén cubiertos por la garantía.

Nuestro equipo de soporte técnico se enfoca en brindar soporte para garantizar que su producto funcione según sus especificaciones originales durante el período de garantía. Cualquier modificación, renovación o reemplazo de componentes por parte de terceros o por usted mismo puede afectar la integridad y el rendimiento del producto, además de anular la garantía.

Por ello, te recomendamos que, si sientes la necesidad de realizar alguna renovación o sustitución de componentes una vez finalizada la garantía, busques un profesional cualificado o una empresa especializada en servicios de renovación de tapizados o productos similares. Ellos podrán brindarle orientación y asistencia para satisfacer sus necesidades de manera adecuada y segura.

Recuerde que un mantenimiento y cuidado adecuados pueden prolongar la vida útil de su tapizado y minimizar la necesidad de renovaciones. Consulte el manual suministrado con el producto para obtener orientación sobre cómo cuidar y mantener su tapizado en condiciones ideales de uso.

Si tienes alguna duda específica sobre reformas o requieres orientación adicional sobre el cuidado de tu producto, no dudes en contactar con el establecimiento donde compraste el producto o con nuestro servicio de asistencia técnica, quienes estarán encantados de facilitarte la información necesaria.

CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA TÉCNICA PARA SU PRODUCTO KARAMS:

Asegúrese de seguir el procedimiento adecuado cuando solicite asistencia técnica para su producto. Siga los siguientes pasos:

- Contactar con el establecimiento donde adquirió inicialmente el producto.
- Presentar la factura de compra del producto durante el contacto inicial.
- Formalizar la solicitud de asistencia técnica, incluyendo fotografías detalladas y una descripción detallada de los defectos que presenta el producto.
- Esperar la postura de nuestra fábrica respecto a los próximos pasos, que pueden incluir el procedimiento de reparación o, en su caso, el cambio del producto.

Tenga en cuenta que todo el proceso de asistencia técnica se realiza exclusivamente a través del minorista asociado, ya que somos una industria y no ofrecemos servicio al cliente directo. Por lo tanto, es fundamental que todos los contactos e información se gestionen a través del establecimiento donde adquirió el producto.

Evite realizar usted mismo cualquier procedimiento de reparación sin la autorización previa de la fábrica. Si esto ocurre, no seremos responsables de ningún coste y el producto perderá automáticamente su garantía.

En relación con el retiro del producto para su reparación, la responsabilidad recae exclusivamente en el minorista, quien será el responsable de organizar y realizar el oportuno transporte del producto hasta nuestra fábrica.