



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

---

Canal de Atendimento:  
[www.karams.com.br](http://www.karams.com.br)

## GARANTIA DOS PRODUTOS KARAMS

- A garantia aplica-se ao produto em condições normais de uso e em conformidade com as recomendações de uso e manutenção especificadas neste manual.
- Oferecemos uma garantia estendida sobre a garantia legal de 90 dias. No tecido de revestimento a garantia aplicada é de 6 meses, nos demais itens a garantia é de 12 meses, a contar da emissão da nota fiscal.
- Caso for constatado uso indevido, não for apresentado nota fiscal ou ainda verificada a ocorrência de quaisquer condições que excluam ou não compreendam a garantia do produto, as despesas decorrentes do conserto, reparos e trocas de materiais, serão por conta do lojista ou do consumidor final.
- A empresa é responsável por fornecer assistência técnica para produtos danificados, reparando os defeitos apresentados. Os produtos (no todo ou em parte) devem ser devolvidos à fábrica para perícia técnica e, se for o caso, reparos dos defeitos.

**Importante:** O consumidor deve conferir o produto em busca de defeitos visíveis no momento da entrega e não aceitá-lo se estiver presente. O recebimento do consumidor significa a confirmação de que o produto estava livre de defeitos aparentes no momento da entrega.

---

## EXCLUSÃO E PERCA DA GARANTIA

- Quando houver desbotamento natural do revestimento;
- Uso e utilização indevido do produto;
- Danos causados por intempéries, desastres naturais e animais domésticos;
- Contato do produto com agentes químicos como álcool, detergentes e alvejantes;
- Limpeza executada de outra forma a recomendada;
- Transporte e manuseio inadequado;
- Exposição excessiva a agentes naturais como: luz solar, maresia e umidade;
- Tecidos fornecidos pelos clientes;
- Realização de alterações no produto;
- Danos causados por montagem inadequada;
- Danos causados pela ação de pragas (cupins, brocas, entre outros);
- A garantia perderá a validade se forem realizadas, sem prévia autorização do fabricante, alterações, reparos ou substituições de partes, ou por qualquer meio danificar o produto por ato que praticar;
- Se a identificação do produto for mudada e apagada;
- Se o produto for passado por terceiros;
- Se o produto apresentou manchas por ter ficado na embalagem plástica sem ventilação;

## ESCLARECIMENTOS

- O amaciamento de almofadas e assentos é normal conforme a frequência de uso e está estabelecido pela ABNT na norma NBR 15164/2004, neste caso não sendo considerado defeito de fabricação do produto;
  - Tecidos aveludados podem formar sombra ou achatamento das fibras não caracterizando defeitos no revestimentos;
  - Tecidos com tonalidade clara podem absorver a tinta de tecidos tingidos, neste caso não se trata de defeitos de fabricação.
  - Por ser um produto artesanal, poderão ocorrer variações nas medidas informadas. A Karams estofados se reserva o direito de efetuar modificações no produto sem prévia aviso.
  - Dependendo da direção da trama do fio e da exibição do produto a escala de cores do revestimento pode variar. Isso se aplica especialmente a modelos de canto onde os módulos devem estar em direções contrárias.
  - Se um produto ou matéria-prima não esteja disponível, o fabricante pode substituí-lo por outro do mesmo tipo, qualidade e valor equivalente.
- 

## RECOMENDAÇÕES DE MANUTENÇÃO

- Não pule no assento ou sente-se no apoio de braço ou encosto pois pode avariar as costuras, o forro e a estrutura;
- Na limpeza use o pano macio umedecido em solução de água e sabão neutro; na sequência passe uma flanela seca para remover o excesso, sem apertar ou esfregar;
- Para remoção de pó utilize uma escova macia ou aspirador de pó com ponta de escova e em baixa rotação;
- No caso de algum líquido ser derramado, seque com pano limpo e seco. Nunca esfregue, dependendo o líquido será necessário chamar uma empresa especializada que deve assumir o risco da limpeza;
- Nos produtos feitos em couro, tendo em vista que seu acabamento o torna repelente a líquidos, é necessária a limpeza imediata para que não ocorram manchas e o couro não seja danificado
- No caso de tecidos fornecidos, fale com o fornecedor sobre a melhor forma de conservação;
- Não arraste o produto, sempre o levante para movimentar;
- Os tecidos e capas não devem ser lavados.
- Mantenha protetores solares, repelentes de insetos e outros cosméticos longe dos estofados. Eles podem manchar o revestimento.
- Materiais pontiagudos podem avariar o produto, podendo causar furos e rasgar, portanto, o atrito com tais objetos deve ser evitado.
- Evite que o estofado entre em contato com a parede ou outros móveis. A fricção pode causar desgaste e danos ao revestimento e à espuma.
- O acionamento de mecanismos reclináveis sem o devido cuidado pode resultar em acidentes. Não permita que crianças brinquem com esses mecanismos.
- Para manter o estofado em bom estado, massageie as almofadas até que o enchimento se recupere.

## REFORMAS E SERVIÇOS NÃO INCLUSOS NA GARANTIA

Como uma indústria, é importante esclarecer que não oferecemos serviços de reforma para os produtos adquiridos. Isso inclui, mas não se limita a, trocas de revestimento (tecidos), substituição de espumas, pés/bases ou qualquer outro componente ou complemento de produtos que não estejam mais cobertos pela garantia.

Nossa equipe de assistência técnica está focada em fornecer suporte para garantir que seu produto funcione conforme as especificações originais durante o período de garantia. Quaisquer modificações, reformas ou substituições de componentes por terceiros ou por conta própria podem afetar a integridade e o desempenho do produto, além de anular a garantia.

Portanto, recomendamos que, se você sentir a necessidade de realizar alguma reforma ou substituição de componentes após o término da garantia, procure um profissional qualificado ou uma empresa especializada em serviços de reforma de estofados ou produtos similares. Eles poderão fornecer orientações e assistência para atender às suas necessidades de forma adequada e segura.

Lembre-se de que a manutenção e o cuidado adequados podem prolongar a vida útil do seu estofado e minimizar a necessidade de reformas. Consulte o manual fornecido com o produto para obter orientações sobre como cuidar e manter o seu estofado em condições ideais de uso.

Se você tiver alguma dúvida específica sobre reformas ou precisar de orientações adicionais sobre o cuidado de seu produto, não hesite em entrar em contato com o estabelecimento onde adquiriu o produto ou com nosso serviço de assistência técnica, que ficará feliz em fornecer as informações necessárias.

---

## COMO SOLICITAR A ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SEU PRODUTO KARAMS:

Certifique-se de seguir o procedimento adequado ao acionar a assistência técnica para o seu produto. Siga as etapas a seguir:

- Entre em contato com o estabelecimento onde adquiriu o produto inicialmente.
- Apresente a nota fiscal de compra do produto durante o contato inicial.
- Formalize a solicitação de assistência técnica, incluindo fotos detalhadas e uma descrição minuciosa dos defeitos apresentados pelo produto.
- Aguarde o posicionamento da nossa fábrica em relação aos próximos passos, que podem incluir o procedimento de conserto ou, se necessário, a troca do produto.

Lembramos que todo o processo de assistência técnica é conduzido exclusivamente por meio do lojista parceiro, uma vez que somos uma indústria e não oferecemos atendimento direto ao consumidor. Portanto, é fundamental que todos os contatos e informações sejam tratados por meio do estabelecimento onde você adquiriu o produto.

Por favor, evite realizar qualquer procedimento de conserto por conta própria, sem prévia autorização da fábrica. Caso isso ocorra, não nos responsabilizaremos por eventuais custos e o produto automaticamente perderá a garantia.

Em relação à retirada do produto para conserto, a responsabilidade recai exclusivamente sobre o lojista, que ficará encarregado de organizar e efetuar o transporte adequado do produto até a nossa fábrica.