

feeling

MANUAL DE GARANTIA

## **VOCÊ ADQUIRIU UM PRODUTO COM EXCELENTE PADRÃO DE QUALIDADE!**

A Feeling é uma empresa especializada em alta decoração, que respira inovação e design e cria cada produto como se fosse único.

Criamos sonhos e projetos com perfeição! O resultado é um design de excelência, com produtos feitos por meio de processos artesanais e um rigoroso padrão de qualidade, garantindo cuidado em cada detalhe.

*O modelo que você adquiriu é um produto original, desenhado e produzido no Brasil.*

Desde 1992, seguimos todas as fases na busca por qualidade e conforto, adotando um minucioso processo de controle para garantir o melhor para você.

### **GARANTIA DO FABRICANTE**

Todos os sofás e poltronas da marca Feeling Estofados estão cobertos pela garantia legal e por uma garantia convencional, conforme descrito neste certificado e na normativa de referência aplicável.

Aconselhamos a leitura atenta deste documento e o cumprimento das orientações indicadas caso seja necessário ativar o processo de garantia do fabricante.

## **REGISTRO DA GARANTIA DO FABRICANTE**

Para ativar a garantia é necessário:

Apresentação da Nota Fiscal de Compra, comprovando a data da aquisição do produto, sendo aplicada desde que obedecida às considerações gerais de limpeza e conservação normal do produto.

## **OBJETO DE VALIDADE DA GARANTIA DO FABRICANTE**

Esta garantia assegura ao cliente o direito à prestação de serviço caso o produto, em condições normais de uso, apresente defeitos não identificados no momento da entrega e que sejam de responsabilidade do fabricante.

O fabricante não fornece outras garantias além das aqui indicadas, resguardando os direitos previstos na legislação aplicável.

## **MODO DE PROCEDER PARA O PEDIDO DE INTERVENÇÃO EM GARANTIA**

O pedido deve incluir:

- Documento de compra com a data de entrega.
- Documentação fotográfica que comprove o defeito ou avaria.

Após análise das fotos, o revendedor poderá providenciar, em tempo hábil, uma verificação no local para confirmar a existência dos defeitos. Se constatado que o problema está coberto pela garantia, o revendedor encaminhará o pedido de intervenção ao fabricante.

Caso não haja materiais idênticos disponíveis no momento da reparação, especialmente em produtos de couro, o fabricante reserva-se o direito de substituir os materiais por outros de qualidade e valor comercial equivalentes.

## **DIREITOS LEGAIS DOS CONSUMIDORES**

Os direitos do consumidor podem variar conforme a legislação vigente em cada país.

## **CERTIFICADO/TERMO DE GARANTIA**

A seguir, detalhamos o Certificado/Termo de Garantia, um documento essencial que consolida as especificações dos nossos produtos.

***SOLICITAMOS QUE ESTE DOCUMENTO SEJA LIDO ATENTAMENTE, POIS CONTÉM ORIENTAÇÕES SOBRE UTILIZAÇÃO, LIMPEZA E MANUTENÇÃO.***

Este documento se destina aos sofás e poltronas da marca:

- **01 (um) ano** de garantia para a estrutura (esqueleto/armação de madeira).
- **01 (um) ano** de garantia para todos os demais componentes: revestimento, enchimento, almofadas, costuras, mecanismos manuais e elétricos, percintas elásticas, acabamento de madeira, pés, bases, colchões e mecanismos, estrutura e estrados de cama.

Esta garantia começa a ter validade a partir da data de aquisição do produto pelo consumidor final, sendo **90 (noventa) dias de garantia legal** e o restante da garantia contratual

concedida pela Feeling Estofados, sem prorrogação.

O prazo da garantia legal é sempre contabilizado primeiro. Terminado este, inicia-se o prazo da garantia contratual concedida pela Feeling Estofados.

**Esta garantia somente é válida para produtos de uso exclusivamente doméstico.**

A garantia não cobre defeitos resultantes do uso inadequado ou abusivo, da falta de cuidados e do desbotamento natural dos revestimentos.

Em caso de uso inadequado ou ainda verificada a ocorrência de quaisquer condições que excluam ou não compreendam a garantia do produto, as despesas decorrentes do conserto e troca de materiais serão por conta do consumidor.

O consumidor poderá utilizar o serviço de assistência técnica, que será gratuito e de acordo com as condições vigentes no certificado de garantia Feeling, caso constatado defeito de fabricação

O cliente deverá ter em mãos a Nota

Fiscal de compra do produto e a mesma estar dentro do prazo determinado pela garantia. Pedidos de lojas que não sejam Nota Fiscal, não são válidos perante o Código de Defesa do Consumidor e por isso não são aceitos como comprovante.

Quando houver o recolhimento do produto para análise e/ou conserto, o mesmo deverá estar em local de fácil acesso.

O içamento em prédios será por conta do consumidor.

Após comunicado o possível problema no estofado, nosso representante irá até a casa do consumidor para uma pré-análise e preenchimento de um laudo de vistoria, que será encaminhado à fábrica para ser iniciado o processo de assistência técnica. Se for necessário, o sofá pode ser enviado à fábrica para análise mais detalhada. Esse processo levará até 30 dias e no caso de eventual problema, a Feeling Estofados se reserva no direito de trocar ou consertar o produto.

Em caso de devolução ou envio para o conserto do produto, a garantia não cobre os danos (manchas, sujeiras, rasgamentos, quebra de mecanismo ou

parte estrutural, pés, bases) ocorridos no transporte à fábrica sendo estes, de total responsabilidade do revendedor, e por isso, o produto deve ser embalado com o mesmo cuidado que é enviado da fábrica à loja.

No caso de uma troca ou conserto do produto, a garantia não se renova, ou seja, ainda será tomada como data inicial, a data da compra do produto.

Caso seja necessário, o estofado poderá ser enviado à fábrica para análise mais detalhada, sem que isto ocasione a troca do produto, conforme código de defesa do consumidor.

A garantia cobre o transporte de ida e volta entre o revendedor onde o produto foi adquirido e o fabricante, enquanto o deslocamento do cliente até o revendedor fica sob sua responsabilidade.

## **INFORMAÇÕES SOBRE O USO**

- Manter o produto em local arejado.
- Evitar exposição excessiva à luz solar ou a qualquer outro tipo de

luminosidade, pois pode causar alteração e desbotamento no revestimento.

- Cuidado ao utilizar produtos químicos na limpeza do revestimento, pois podem causar danos irreversíveis.
- Evite que crianças pulem sobre o produto, pois isso pode causar deformações ou outros danos, especialmente se o móvel possuir mecanismos elétricos e estiver em funcionamento como o processo de abertura.
- Cuidado ao deixar objetos pesados sobre o produto; a pressão excessiva poderá deformá-lo.
- Utilizar o produto de forma homogênea, evitando desgaste excessivo de apenas um dos módulos.
- Utilizar escova de cerdas macias para a limpeza e aspirar o pó semanalmente.
- Limpar regularmente o couro utilizado no revestimento do produto com um pano macio e detergente neutro, removendo cuidadosamente o excesso. Evite exposição prolongada ao sol ou à umidade e aplique produtos específicos para hidratação, como silicone líquido, para garantir sua durabilidade e aparência.
- Para a limpeza do mármore, não utilize produtos abrasivos. Use flanela seca ou

espanador para remover o pó e finalize com pano umedecido apenas com água.

- Limpar regularmente as partes de madeira do produto com um pano seco, macio e limpo, sempre no sentido dos veios.
- Massagear regularmente as almofadas para que o enchimento se recomponha dando melhor aparência ao produto. seja elas de espuma, fibra siliconada ou pena de ganso.

## **NÃO ESTÃO COBERTOS PELA GARANTIA**

- Vencimento do prazo de garantia estabelecido;
- A não apresentação da Nota Fiscal de compra do produto;
- Uso inadequado;
- Peças feitas com tecido fornecido;
- Se a identificação do produto ou do certificado estiver alterada ou rasurada;
- Se o comprador sem prévia autorização da fábrica, fizer ou mandar fazer alterações, reparos ou substituições de partes do produto;
- Transporte e armazenamento inadequado;
- Danos causados pela ação da natureza, como inundação ou acidentes

de outra natureza;

- Tecido rasgado, sujo ou manchado;
- Danos ao revestimento causado por aplicação de produtos químicos, tratamentos, produtos de limpeza ou outros materiais corrosivos;
- Características e marcas naturais do couro como: rugas, cicatrizes, diferença de granulado, diferença de tonalidade, calos e picadas de inseto. Esta é a prova de que se trata de couro genuíno.
- O uso de máquinas extratoras de limpeza ou de qualquer equipamento que possa danificar o tecido ou a espuma do produto.

## **TECIDO E ACABAMENTO**

- É concedida a garantia para os produtos que apresentarem seus módulos ou peças se descosturando e para o deslocamento demasiado do preenchimento das almofadas.
- Problemas como rasgamento, manchas, queimadura, mofo ou qualquer problema ocasionado por uso inadequado não está contemplado pelo termo de garantia.
- A garantia não cobre o desbotamento do tecido e acabamentos causado pela exposição à luz do sol ou a qualquer

luminosidade excessiva.

- O pilling é um fenômeno natural que pode ocorrer em diversos tipos de tecido devido ao atrito e ao uso diário, sendo uma característica inerente ao material e não um defeito de fabricação.
- A garantia não cobre danos causados por algum tipo de impermeabilizante pois, as características do tecido foram modificadas.
- A garantia não cobre tecidos fornecidos. É importante ressaltar que, ao fornecer o tecido, não garantimos o acabamento desejado no produto final.
- A impermeabilização deverá ser aplicada de forma adequada e por um profissional credenciado para este fim, já que este será o responsável por qualquer problema ou alteração do revestimento.
- Caso haja a necessidade de troca de tecido que tenha sido impermeabilizado, por algum motivo coberto por essa garantia, a Feeling Estofados não se responsabiliza pelo ressarcimento dos valores pagos pelo cliente com a impermeabilização.
- Diferenças nos veios, texturas e variações de tonalidade são características naturais da madeira e do mármore, e não constituem defeitos, mas sim aspectos que evidenciam a autenticidade e a exclusividade de cada peça.

## ESPUMAS E PERCINTAS

- A garantia cobre eventuais deformações superiores a 20% que ocorram durante o uso normal do produto.
- A garantia não cobre a não adequação de conforto do cliente ao produto, pois isso se trata de questão ou gosto pessoal, não se tratando de problema em sua construção ou vício de qualquer natureza.
- A utilização sistemática de uma mesma posição no sofá irá ocasionar uma situação onde se terá almofadas com diferentes suportes (durezas) devido ao uso concentrado em um local. Isto não configura problema ou vício de construção, apenas mostra uma diferente utilização o que é uma situação normal.
- O amaciamento das almofadas de espuma e fibra siliconada são comum com o uso, sendo previsto pela norma ABNT NBR 15164:2004 (até 10% em assentos e encostos), decorrente da quebra natural das moléculas, e não da perda de elasticidade ou densidade dos materiais.

## **BIOTIPO**

Os produtos da Feeling são dimensionados para a carga de peso de 100 Kg por assento. Rupturas no tecido, amassamento das espumas ou quebra do mecanismo ou da parte estrutural de seu produto não será coberta se for detectado o uso excessivo acima do peso indicado no certificado.

## **ESTRUTURAS E MECANISMOS**

O amassamento ou quebra do mecanismo ou da parte estrutural de seu estofado não será coberta se for detectado queda ou mau uso. O acionamento de mecanismos reclináveis e ou retráteis sem o devido cuidado pode resultar em possíveis acidentes. Não permita que crianças façam destes mecanismos um brinquedo.

## **COMO PROCEDER CASO NECESSITE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

- Não confunda danos causados por mau uso com item coberto pela garantia, pois, os mesmos não serão atendidos como garantia e nem

consertados pela Feeling Estofados;

- Verifique se o item que deseja assistência técnica está coberto pela garantia é diferenciada dependendo do item do sofá: espuma, tecido, estrutura e mecanismo.

- Caso considere necessária a assistência técnica, procure o lojista no qual efetuou a compra de seu estofado. O mesmo entrará em contato com o representante/fábrica que darão andamento na solicitação.

## **NOTAS:**

O fabricante tem o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas do produto, ou introduzir melhorias nos seus produtos a qualquer momento, sem ter o dever de fazer as mesmas alterações em produtos já vendidos ou entregues.

Para sua tranquilidade, conserve este certificado / termo de garantia, juntamente com o documento fiscal de compra.

**ACESSE NOSSAS REDES SOCIAIS E FIQUE POR DENTRO DOS NOSSOS LANÇAMENTOS!**

[www.feelingestofados.com.br](http://www.feelingestofados.com.br)

feeling