

Garantia & Assistência Técnica

GARANTIA & ASSISTÊNCIA TÉCNICA



www.moveismana.com.br

Garantia & Assistência Técnica

Todos os produtos vendidos e comercializados pela Maná possuem garantia contra defeitos de fabricação, desde que utilizados em condições normais de função.

Ressaltamos que, a garantia não cobre danos ou defeitos advindos de mudanças ou adaptações que não se enquandrem nos padrões e recomendações técnicas do produto principal.

Problemas ou defeitos ocasionados por mau uso como: falta de manutenção, exposição a ambientes inadequados, contato com agentes químicos abrasivos, danos causados por fenômenos naturais (tempestades, alagamentos, ventanias entre outros) ou quaisquer outros problemas ocasionados pelo uso incorreto, eximem a responsabilidade da Maná pela cobertura da garantia.

Garantia

TEMPO DE GARANTIA:

- **Alumínio:** 24 (vinte e quatro) meses;
- **Pintura eletrostática:** 12 (doze) meses;
- **Fibra sintética:** 12 (doze) meses;
- **Tela sling:** 12 (doze) meses;
- **Corda náutica:** 12 (doze) meses;
- **Tecido outdoor (externo):** 06 (seis) meses;
- **Tecido indoor (interno):** 12 (doze) meses;
- **Madeira:** 03 (três) meses;
- **Vidro, Mármore/ granito:** Não cobrimos reparos de materiais terceirizados.

Documentação

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ACIONAR A GARANTIA:

- Breve relato do defeito identificado;
- Fotos e vídeos (do produto em geral e específicas com foco no defeito);
- Nota fiscal de compra, conferência e recebimento dos produtos;
- O período de garantia inicia-se na data de emissão da nota fiscal de compra, que é gerada na semana da entrega dos produtos. Conforme exigência do Código de Defesa do Consumidor, art. 26 (vinte e seis), o termo de garantia já considera os 90 (noventa) dias previstos pela lei citada anteriormente.

Atenção

ATENÇÃO:

- Deve-se desembalar e conferir a mercadoria no ato do recebimento;
- Caixas recebidas intactas não são sinônimos de cuidado no transporte e manuseio dos produtos, portanto abram-nas e verifiquem se está tudo certo;
- Cuidado ao usar estiletes, tesouras ou objetos perfurocortantes ao desembalar os móveis;
- Riscos na superfície do alumínio, avarias em estofados, cortes em telas podem ser causados no ato de desembalar, portanto, se atente ao uso de estiletes e lâminas cortantes.

Garantia

CIRCUNSTÂNCIAS NÃO COBERTAS PELA GARANTIA:

- Danos decorrentes de transportes terceirizados;
- Uso inadequado/ mau uso do produto;
- Armazenamento incorreto, danos causados por animais de estimação, manuseio e limpeza incorretos;
- Arranhões, quebras, esbarrões após a conferência do móvel pelo cliente no ato da entrega;
- Desbotamento e descoloração natural de tecidos, telas, fibras, cordas e madeiras;
- Estiramentos de tecidos, fitas, cordas, fibras, telas e etc;
- Desgaste por tempo de uso e/ou exposição a intempéries;

Garantia

- Problemas provocados por produtos químicos de limpeza, produtos corporais ou qualquer outro produto que tenha componentes capazes de danificar os móveis.

A Maná esclarece que não oferece garantia para vidros, por exemplo: tampos de mesa. Esta decisão é fundamentada na natureza delicada e suscetível a danos dos materiais vítreos, que estão sujeitos a impactos, arranhões e outros eventos imprevisíveis.

Para assegurar uma compreensão clara aos nossos clientes, é imprescindível destacar que a ausência de garantia para vidros não diminui a qualidade dos demais componentes e estrutura dos móveis fornecidos, os quais seguem rigorosos padrões de fabricação para garantir durabilidade e satisfação.

Entrega e conferência

ENTREGA, CONFERÊNCIA E RECEBIMENTO DOS PRODUTOS:

- Desembalar e conferir a mercadoria no ato do recebimento juntamente com o entregador autorizado. Caso não for desembalado no ato da entrega na presença do motorista, será emitida uma nota que deverá ser assinada, informando o motivo;
- Embalagens recebidas intactas não são sinônimos de cuidado no transporte e manuseio dos produtos. Cautela ao usar estiletes, tesouras ou objetos perfurocortantes ao desembalar os móveis. Riscos na superfície do alumínio, avarias em estofados, cortes em telas podem ser causados no ato de abrir. Se atente ao uso de lâminas cortantes;
- Içamentos são de responsabilidade do cliente;

Entrega e conferência

- Defeitos originados de transportes efetuados por terceiros, como: transportadoras e redespacho contratados pelo cliente, serão de responsabilidade da empresa que fez o transporte juntamente com quem a contratou, eximindo a Maná de quaisquer eventuais problemas advindos do transporte;
- Entregas realizadas em prédios onde os móveis não couberem no elevador ou escadas de acesso, são de responsabilidade dos clientes, que ficarão responsáveis por alocar os móveis no local desejado.

Assistência Técnica

ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Após o período de garantia se expirar, o consumidor poderá contratar o serviço de manutenção e reparo de seus móveis, através da nossa prestação de serviço de assistência técnica.

O móvel avariado passará por uma avaliação e o valor do reparo ficará a cargo do proprietário, que poderá solicitar um orçamento prévio no momento em que fizer contato com a fábrica.

Problemas decorrentes do uso indevido, exposição a ambientes inadequados, ausência de manutenção preventiva, contato com agentes químicos agressivos, ou danos causados por fenômenos naturais, entre outros fatores que comprometam o uso correto e intencional do produto, não serão cobertos.

Atenção: A garantia é válida somente para vendas efetuadas em território nacional.

Assistência Técnica

Modificações ou dispositivos não-originais e não autorizados, que porventura venham a ser acoplados pelo usuário ou terceiro não autorizado, quedas ou impactos causados por transporte inadequado do produto também não serão assumidos pela empresa.

No caso de mau uso, a Maná e seu exclusivo critério e a título de liberalidade, poderá providenciar o reparo de produtos. Contudo, nessa hipótese, o consumidor incorrerá no pagamento dos custos envolvidos, incluindo mão-de-obra, transporte e itens consumíveis.

GARANTIA & ASSISTÊNCIA TÉCNICA



 www.casoca.com.br/moveis-mana.html

 @moveismana

 @mana.moveis_

 Maná Móveis

 +55 (37) 9 9984-6210