

## GUÍA PARA APLICAR LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO CHAIDE

Si se presenta un evento y deseas aplicar garantía de fabricación considera los siguientes pasos:

1. Notifica el requerimiento, puedes comunicarte a través de uno de nuestros canales:  
Servicio al Cliente Guayaquil: 04-380-0500 opción 3  
Servicio al Cliente Quito: 02-398-9100 opción 3  
Línea Directa Nacional: 1800 CHAIDE (242-433)  
Tiendas Chaide a nivel nacional [www.chaide.com/](http://www.chaide.com/)  
Es necesario tener la factura de compra y cédula de identidad.
2. Una vez ingresado el requerimiento recibes un número de aviso con el que podrás conocer el avance del proceso de garantía del producto.
3. En un periodo máximo de 48 horas, un representante de Servicio Técnico coordinará una visita de inspección del producto en el domicilio y en el plazo máximo de 48 horas se notificará el resultado del proceso de garantía.
4. Para el caso de colchones se determinan los valores que cubrirán la empresa y el cliente, de acuerdo al tiempo de compra del colchón, según la siguiente tabla:

DURANTE EL:	% DEL COSTO CUBIERTO POR EL CLIENTE	% DEL COSTO CUBIERTO POR LA EMPRESA
Año 1°	0%	100%
Año 2°	10%	90%
Año 3°	20%	80%
Año 4°	30%	70%
Año 5°	40%	60%
Año 6°	50%	50%
Año 7°	60%	40%
Año 8°	70%	30%
Año 9°	80%	20%
Año 10°	90%	10%

Sólo en el primer año las reparaciones cubiertas por la garantía serán asumidas totalmente por la empresa.

## **CONDICIONES DE GARANTÍA PARA COLCHONES**

La garantía se aplica únicamente por problemas en los materiales con los que está elaborado el producto; se excluyen cambios por el nivel de confort del producto. La garantía es válida desde la fecha de compra que consta en la factura y aplica cuando el colchón ha sido utilizado bajo condiciones normales.

El tiempo de garantía se aplica de acuerdo al modelo del producto y consta en el certificado de garantía de cada colchón.

Chaide y Chaide S.A. no ofrece servicio de reparación de sus productos, sin embargo en aquellos casos en que un colchón sea retirado para reparación cubierta por la garantía y al efectuar la inspección en fábrica se determina que la misma no está cubierta por esta garantía, la empresa se reserva el derecho de reparar el producto, dependiendo de las condiciones del mismo y previa cancelación del costo.

La garantía de colchones Chaide se invalida en los siguientes casos:

- Cambios por nivel de confort del colchón
- Cuando el periodo de garantía ha expirado.
- Deterioro por desgaste natural del colchón.
- Cuando el colchón ha sido abierto o reparado por terceros.
- Malas condiciones higiénicas: colchones manchados y/o mojados.
- Roturas y quemaduras en la tela causadas por aplicación de aparatos u objetos que irradian calor, ej: plancha.
- Daños por colocación del colchón en una base inadecuada.
- Daños en la estructura del marco y panel de resortes por mal manejo del colchón (marcos doblados y espirales deformados) que pueden originarse por mal manejo del colchón o saltar sobre él.
- Deformación de un solo costado por no girar y/o voltear el colchón y no cumplir con las recomendaciones de uso del colchón tradicionales y non flip.
- Arrastrar o apoyar el colchón en las esquinas ya que genera daño en la tela y estructura del colchón.
- Utilizar el colchón con su embalaje plástico, ya que este provoca condensación de humedad; y por consiguiente, manchas en la tela.

## **CONDICIONES DE GARANTÍA PARA CAMAS, CABECEROS Y BASES**

El producto ha sido sometido a rigurosos controles en su fabricación y por ello podemos garantizar su calidad.

La garantía de un año asegura al propietario del producto la reparación gratuita de todo defecto de fabricación desde la fecha de compra. La garantía cubre: estructura de madera, forro textil y patas plásticas (en caso que el modelo del producto las tenga).

Es válida siempre y cuando cumplas las siguientes recomendaciones de uso:

- Colocarla sobre una superficie plana y firme para evitar deformaciones.
- Para limpieza utilizar aspiradora

La garantía no cubre:

- Cuando el periodo de garantía ha expirado (1 año).
- Deterioro por desgaste natural del mueble.
- Cuando el producto ha sido abiertas o reparadas por terceros.
- Malas condiciones higiénicas: camas, cabeceros o bases manchadas y/o mojadas.
- Roturas y quemaduras de la tela causadas por aplicación de aparatos u objetos que irradian calor ej. plancha.
- Daños de patas por empujar o dejar caer el mueble de manera brusca.
- Los desperfectos y roturas causados por animales.
- Las roturas causadas por un mal uso o maltrato del producto.
- Los daños de telas causados por productos de limpieza abrasivos.
- Los daños causados por mudanzas o traslados de la mercadería sin los cuidados respectivos.

Evita realizar las siguientes acciones que pueden invalidar la garantía:

1. Mojar el mueble, exponerlo a un ambiente húmedo o usarlo al aire libre.

2. Exponerlo al calor (planchas, cigarrillos, velas y luz solar directa).
3. Saltar sobre el producto.
4. Arrastrar o apoyarse de forma brusca sobre la cama, cabecero o base, si necesitas moverla por favor levantarla.
5. Pintar o utilizar productos abrasivos sobre el mueble.
6. Golpear o martillar el producto.
7. Colocarlo sobre una superficie irregular
8. Ajustar las patas con demasiada presión para evitar daños en tuercas y tornillos.

### **CONDICIONES DE GARANTÍA PARA SOFÁS CAMA, VELADORES, BENCH Y OTTOMAN**

El producto que usted ha adquirido ha sido sometido a rigurosos controles en su fabricación y por ello podemos garantizar su calidad. La garantía de un año asegura al propietario de este producto la reparación gratuita de todo defecto de fabricación desde la fecha de compra.

La garantía cubre: estructura de madera, telas y espuma.

La garantía no cubre:

- Cuando el periodo de garantía ha expirado (1 año).
- Deterioro por desgaste natural del mueble.
- Cuando el mueble ha sido abierto o reparado por terceros.
- Malas condiciones higiénicas: muebles manchados.
- Roturas y quemaduras de la tela causadas por aplicación de aparatos u objetos que irradian calor ej. Cigarrillos.
- Daños de patas por empujar o dejar caer el mueble.
- Los desperfectos y roturas provocados por animales.
- Las roturas originadas por un mal uso o maltrato del producto.
- El deterioro de telas causados por productos de limpieza abrasivos.
- Los daños ocasionados por mudanzas o traslados de la mercadería sin los cuidados respectivos.

Evita realizar las siguientes acciones que pueden invalidar la garantía:

1. Mojarlo, exponerlo a un ambiente húmedo o usarlo al aire libre.
2. Exponerlo al calor (planchas, cigarrillos, velas y luz solar directa).
3. Saltar sobre el mueble.

4. Arrastrar o apoyarse de forma brusca sobre el mueble, si necesitas moverlo por favor levantarlo.
5. Pintar o utilizar productos abrasivos sobre el mueble.
6. Por ningún motivo golpear o martillar el mueble.
7. Colocar el mueble sobre una superficie irregular.

## **CONDICIONES DE GARANTÍA PARA SILLÓN RECLINABLE**

El producto que usted ha adquirido ha sido sometido a rigurosos controles en su fabricación y por ello podemos garantizar su calidad. La garantía de un año asegura al propietario de este producto la reparación gratuita de todo defecto de fabricación desde la fecha de compra.

La garantía cubre: estructura de madera, telas y espuma.

La garantía no cubre:

- Cuando el periodo de garantía ha expirado (1 año).
- Deterioro por desgaste natural del mueble.
- Cuando el mueble ha sido abierto o reparado por terceros.
- Malas condiciones higiénicas: muebles manchados.
- Roturas y quemaduras de la tela causadas por aplicación de aparatos u objetos que irradian calor ej. Cigarrillos.
- Daños de patas por empujar o dejar caer el mueble.
- Los desperfectos y roturas provocados por animales.
- Las roturas originadas por un mal uso o maltrato del producto.
- El deterioro de telas causados por productos de limpieza abrasivos.
- Los daños ocasionados por mudanzas o traslados de la mercadería sin los cuidados respectivos.
- Es normal que transcurridos los primeros días de uso se observe (especialmente en la zona del asiento) una huella o zona levemente hundida, señal de una correcta adaptación de las capas de espuma al cuerpo; sin que ello represente un defecto de fabricación.

Evita realizar las siguientes acciones que pueden invalidar la garantía:

1. Mojarlo, exponerlo a un ambiente húmedo o usarlo al aire libre.
2. Exponerlo al calor (planchas, cigarrillos, velas y luz solar directa).
3. Saltar sobre el sillón.
4. Arrastrar o apoyarse de forma brusca sobre el mueble, si necesitas moverlo por favor levántalo.
5. Pintar o utilizar productos abrasivos sobre el mueble.
6. Por ningún motivo golpear o martillar el mueble.
7. Colocar el mueble sobre una superficie irregular.