



Schnadig International Corporation, the manufacturer and distributor of Schnadig® Home, Compositions® and Caracole® products (the “Company”), warrants its case goods and upholstered furniture products to be free from defects in materials and workmanship as set forth below and as specified in the manufacturer’s warranty information accompanying each of the Company’s products. The Company only warrants its products purchased from an authorized dealer. The Company’s warranties are limited as set forth on the manufacturer’s warranty information accompanying each product and as described below.

#### **WARRANTY LIMITATIONS AND EXCLUSIONS**

ANY AND ALL IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, ARE LIMITED TO THE DURATION OF THE EXPRESS WARRANTY APPLICABLE TO THE PARTICULAR PRODUCT, AND TO THE PARTICULAR PORTION OR PART OF THE PRODUCT IN QUESTION. THE WARRANTY SET FORTH IS EXCLUSIVE AND IN LIEU OF ALL OTHERS, ORAL OR WRITTEN, EXPRESS OR IMPLIED. IN NO EVENT WILL SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION BE LIABLE FOR ANY DAMAGES, INCLUDING INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE A PRODUCT.

SOME STATES DO NOT ALLOW LIMITATIONS ON HOW LONG AN IMPLIED WARRANTY WILL LAST OR THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY.

NO OTHER EXPRESS WARRANTY HAS BEEN MADE OR WILL BE MADE ON BEHALF OF SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION WITH RESPECT TO THE FURNITURE AND ITS PARTS, OR THE OPERATION, REPAIR, OR REPLACEMENT OF THE FURNITURE AND ITS PARTS. FURTHERMORE, NO REPRESENTATIVE OF SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION OR ITS DEALERS IS AUTHORIZED TO MAKE ANY CHANGES TO THE LIMITED WARRANTIES.

1. The warranty is void if the Company’s product is modified or altered in any way after shipment by the Company.
2. The warranty is void if any aftermarket protective treatments are applied to the Company’s product after the original factory packing has been opened. Re-upholstering the product frames voids all warranties due to the possibility that the internal structure could be compromised during the recovering process. Natural variations in color, texture, physical distressing and other inherent features of manufactured wood furniture, as well as components characteristics, are not considered defects.
3. The Company reserves the right to modify a product from its original form displayed on showroom floors or in catalogs. Such modifications are not considered defects under the warranty.
4. The warranty applies under conditions of normal residential usage. It does not apply to defects or damage resulting from negligence, abuse or misuse – including but not limited to inadequate or improper maintenance, exposure to water, salt air, chemicals, accidents, any use for which the product was not designed, or commercial use (including rental, business, commercial, institutional or any non-residential use), nor does it cover ordinary wear-and-tear.
5. Because of the natural materials used in the manufacturing process, and the fact that the Company’s products are generally handmade, minor variations will occur from piece to piece. These are not considered defects under the warranty.
6. Stone and marble contain vein-lines, hairline fissures, pores and color variations that are natural characteristics and are not considered defects under the warranty. Because stone is porous, spills allowed to seep in may not be removable. Use coasters or a tablecloth to protect from spills or sweat rings. Wipe any spills immediately.
7. Full-grain leather is a natural product. The wrinkles, skin folds and scars are authentic and a natural part of the leather. These characteristics enhance the beauty and quality of the hides and are not considered defects. For daily dustings, use dry, clean, cotton cloths.
8. Sunlight will cause wood, finishing materials, and fabrics to change color – these changes are not considered defects under the warranty.
9. Extremes in temperature and humidity can cause both wood and finishing materials to shrink, swell, warp, split, and glue seams to fail. These conditions are not considered defects under this warranty.
10. Rubber lamp bases, lamp cords and some types of plastic materials may soften and injure the finish if left in direct contact with the furniture for an extended period of time. Such damage is not considered a defect under the warranty. To avoid this, place a piece of felt or leather under these materials where they contact the furniture.
11. Direct contact with petrochemical products, (nail polish remover, alcohol, etc.) will damage the finish – such damage is not considered a defect under the warranty. Wipe up any spills or dampness on your furniture immediately. Use a clean cloth and wipe with the grain of the wood. First, wipe with a soft cloth dipped in a mild soap and water solution and wrung out; wipe again with a second clean cloth; then dry thoroughly with a third cloth.
12. Woven materials, including but not limited to wicker, sea grass, and other similar materials, are comprised of individual strands that can move causing unfinished areas to show under the strands or the finish to slightly peel where it bridges between strands. These

characteristics are not considered defects under the warranty. Clean the frames of your natural fiber furniture by dusting or vacuuming; sponge spills with mild soap and water, rinse and wipe dry.

13. The Company's products are not designed for outdoor use. There may be images in catalogs that display items in an outdoor setting. This is for display purposes only and not an indication that the product is suitable for outdoor use. Damage due to exposure to outdoor elements is not considered a defect under the warranty.
14. Neither this nor any other warranty, express or implied, is offered by the Company for any electrical devices, including but not limited to lighting fixtures, surge protectors, or computer, electronic or multi-media management devices that may be included with a product.
15. Irregular surface appearance in any pile fabric such as chenille or velvet is normal and should not be considered faulty or defective. Pile distortion may occur when the fabric is flattened or crushed, altering and amplifying the angle of light reflection and resulting in a more dramatic contrast between light and dark on the fabric surface. Due to the nature of how velvets are woven and cut, expect some pile crushing as well as matting when selecting this type of fabric. Regular vacuuming is recommended for care of all upholstery fabrics.
16. The Company strives to provide an accurate representation of the finishes, fabrics, and materials displayed in its catalogs and on our website; however, due to changes in lighting and a wide variety of resolution qualities on different computer monitors and printers, some color variation is possible. To determine the exact color of a finish, fabric or material, we suggest that you contact the dealer or the Company for a sample.
17. This warranty does not cover floor samples or other products designated "as is" or "final sale" at time of purchase.

#### **CASE GOODS LIMITED WARRANTY**

##### ***Case Goods – Limited One (1) Year Warranty***

Subject to the limitations and exclusions described herein, the Company warrants its products to be free from defects in material and workmanship for a term of one (1) year from the date of purchase from an authorized dealer by the original purchaser.

- **Finish Information:** The Company's products are offered in a variety of finishes. Each piece is finished by hand and involves a variety of steps. While we strive to replicate each finish to a standard, each piece will be truly unique due to the individual attention each order receives. This is a result of the varying application techniques that are hand crafted. Other variations in wood such as species, grain and color have their own impact of the final look of your finished frame. Because the finishing process is completed on demand, it is preferable to finish at the same time to match a finish between pieces. Striping or accenting is available on certain items. This is a very labor intensive manual process and the look will vary from piece to piece.
- **Silver Leaf** application is by hand and can contain some slight wrinkling and variations. These conditions are not considered defects.

#### **UPHOLSTERED PRODUCTS LIMITED WARRANTY**

##### ***Frame – Limited Five (5) Year Warranty***

Subject to the limitations and exclusions described herein, the upholstery frame is warranted by the Company against defects in materials and workmanship for a period of five (5) years from the date of purchase from an authorized dealer by the original purchaser, as long as it remains upholstered in the original fabric or leather, and is used under normal conditions.

##### ***Spring System – Limited Five (5) Year Warranty***

Subject to the limitations and exclusions described herein, the spring system in the upholstery frame is warranted by the Company against defects in materials and workmanship for a period of five (5) years from the date of purchase from an authorized dealer by the original purchaser, as long as it remains upholstered in the original fabric or leather, and is used under normal conditions.

##### ***Cushions – Limited One (1) Year Warranty***

The Company uses premium high-resiliency cushioning materials in its four types of cushion construction. These include a very structured standard poly-fiber cushion; high-feather content with a soft relaxed down cushion; medium-feather content with a relaxed top and more structured cushion, and a spring down cushion with a structured feather top and inner coil spring support. Subject to the limitations and exclusions described herein, cushions are warranted by the Company against the abnormal loss of resiliency for a period of one (1) year from the date of purchase from an authorized dealer by the original purchaser, as long as the cushion is used under normal conditions. Abnormal wear and loss of resiliency should not be confused with flattening of the foam, feathers, and fibers, which are considered normal wear and are not considered defects under this warranty.

##### ***Fabric and Leather – Limited One (1) Year Warranty***

Subject to the limitations and exclusions described herein, fabric and leather coverings, (excluding customer's own material), are warranted by the Company to be free of manufacturing defects for a period of one (1) year from the date of purchase from an authorized dealer by the original purchaser against seam slippage, mis-weaves, breakdown, shrinkage, loss of nap, and dye transfer as long as the upholstered furniture is used under normal conditions.

- **Pile Fabrics** consist of velvets and chenille's. Irregular surface appearance is normal and should not be considered faulty or defective. Pile distortion may occur when the fabric is flattened or crushed, altering and amplifying the angle of light reflection and resulting in a more dramatic contrast between light and dark on the fabric surface. Due to the nature of how velvets are woven and cut, expect some pile crushing as well as matting when selecting this type of fabric.

- **Dye-lot Variations** in color will occur not only between rolls, but often within the roll itself. A commercial match refers to a dye-lot variation that is considered acceptable to a production standard. Thus, a 10% shade variation is acceptable. Shade variations can also be expected in leathers, not only between individual hides, but on the individual hide itself.

#### **WARRANTY CLAIMS PROCEDURE**

1. All claims that a Company product fails to comply with an express limited warranty described above (a “warranty claim”) must be communicated by the customer to the authorized dealer from which the product was purchased. The dealer then will collect the warranty claim information outlined in this procedure and submit the warranty claim to the Company for resolution. In the event the dealer from which the product was purchased is inaccessible, a customer may submit the required warranty claim information directly to the Company by email to [claims@caracole.com](mailto:claims@caracole.com). Claims originating outside the continental United States and not submitted through an authorized dealer may be submitted by email to [intlclaims@caracole.com](mailto:intlclaims@caracole.com). Alternatively, a warranty claim may be submitted by a customer by mailing the required supporting information to Claims Department, Schnadig International Corporation, 4200 Tudor Lane, Greensboro, NC 27410.
2. All warranty claims must be accompanied by the following information (which is itemized on a warranty claim form provided by the dealer):
  - a. customer’s name and address;
  - b. a copy of the dealer’s sales invoice;
  - c. copies of manufacturer’s QC label and production/SKU label;
  - d. brief description of the defect or damage;
  - e. a photograph (or if more appropriate, a video) of the defect or damage and, if relevant, a photograph of the shipping carton.
3. The Company shall determine in its sole discretion whether to allow or deny a warranty claim. Any warranty claim not accompanied by the required supporting information may be denied for failure to provide the required background information.
4. If a warranty claim is allowed, the Company in its sole discretion will decide whether to replace or repair the product.
5. If the product will be repaired, repair instructions along with necessary parts will be shipped to the dealer and the dealer or a qualified third party will undertake the repairs.
6. If the product is to be replaced, the Company will ship the replacement product to the dealer which will arrange for delivery to the customer and pick up of the defective product.
7. A customer may request that the product subject to a warranty claim be replaced as opposed to being repaired. The Company will send a replacement product after the original product determined by the Company to be defective is donated to a tax-deductible charity of the customer’s choice. The customer must receive approval from the Company PRIOR to donating the item to charity and upon receipt of the proof of donation slip, the Company will ship the replacement product.

#### **DEALER RESPONSIBILITIES**

1. A customer must submit a warranty claim within the prescribed warranty period to the dealer from which the product was purchased.
2. The dealer will complete the warranty claim supporting information form and assist the customer in assembling the required supporting information.
3. The dealer will submit the warranty claim to the Company on behalf of the customer; and subsequently, the dealer will inform the customer as to whether the warranty claim is allowed or rejected, and if allowed, the manner in which the claim will be resolved.
4. In the event the dealer determines that a product has been damaged during shipment to the dealer or delivery to the customer, the dealer will assist the customer in preparing and filing an appropriate freight damage claim. Damage to products which occurred during shipment or delivery is not a matter covered by the Company’s limited product warranty.

**SCHNADIG®, COMPOSITIONS®, CARACOLE® and A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION® are registered trademarks of Schnadig International Corporation and may not be used without permission.**

# caracole®

a *Beautiful* turn in a new direction®

Schnadig International Corporation, el fabricante y distribuidor de productos Schnadig Home, Compositions y Caracole, (la Empresa), garantiza que su mobiliario de madera y muebles tapizados estén libres de defectos en materiales y mano de obra tal como se establece a continuación y como se especifica en la información de garantía del fabricante que acompaña a cada uno de sus productos. La Empresa sólo garantiza sus productos comprados por medio de un distribuidor autorizado. Las garantías de la Empresa se limitan según lo establecido en la información de garantía del fabricante que acompaña a cada producto y como se describe a continuación.

## **LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE GARANTIA**

Cualquiera y todas las garantías implícitas, incluyendo garantías de comerciabilidad e aptitud para un propósito particular, están limitadas a la duración de la garantía expresa aplicable al producto en particular, y a la porción particular o parte del producto en cuestión. La garantía estipulada es exclusiva y en lugar de cualquier otra, oral o escrita, expresa o implícita. En ningún caso será SCHNADIG International Corporation responsable por daños, incluyendo daños incidentales o consecuentes, que surjan del uso o incapacidad de usar un producto.

Algunos Estados no permiten limitaciones en cuanto a la duración de una garantía implícita o la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes, por lo que es posible que las limitaciones anteriores no se apliquen.

Ninguna otra garantía expresa se ha hecho o será hecha en nombre de SCHNADIG International Corporation con respecto a los muebles y sus partes, o la operación, reparación, o reemplazo de los muebles y sus partes. Además, ningún representante de SCHNADIG International Corporation o sus concesionarios está autorizado a realizar cambios a las garantías limitadas.

1. La garantía queda sin efecto si el producto de la Empresa es modificado o alterado de cualquier manera después del envío por la Empresa.
2. La garantía queda sin efecto si se le aplican tratamientos protectores del mercado secundario al producto de la Empresa después de haber abierto el embalaje original de fábrica. Retapizar los marcos del producto anula todas las garantías debido a la posibilidad de que la estructura interna pueda ser comprometida durante el proceso de retapizo. Variaciones naturales en color, textura, envejecimiento físico y otras características inherentes de los muebles de madera fabricados, así como las características de los componentes, no se consideran defectos.
3. La Empresa reserva el derecho de modificar producto de su forma original exhibida en salas de exposición o en catálogos. Estas modificaciones no se consideran defectos bajo la garantía.
4. La garantía se aplica bajo condiciones de uso residencial normal. No se aplica a defectos o daños causados por negligencia, abuso o mal uso – incluyendo pero no limitado a mantenimiento inadecuado, exposición al agua, a aire salino, a químicos, a accidentes, a cualquier uso para el cual el producto no fue diseñado, o el uso comercial (incluyendo alquiler, negocio, comercial, institucional o cualquier uso no residencial), ni cubre desgaste ordinario.
5. Como consecuencia del uso de materiales naturales en el proceso de fabricación, y de que el producto de la Empresa por lo general está hecho a mano, pueden existir variaciones menores entre pieza y pieza. Las mismas no se consideran defectos según esta garantía.
6. La piedra y el mármol contienen vetas, delgadísimas fisuras, poros y variaciones en el color que son características naturales y no se consideran defectos según esta garantía. Como la piedra es porosa, es posible que los derrames que se filtren no se puedan quitar. Utilizar posavasos o un mantel para protegerla de derrames o marcas de vajilla. Limpiar rápidamente los derrames.
7. El cuero curtido es un producto natural. Las arrugas, los pliegues y las marcas son características naturales del cuero. Estas características acentúan la belleza y la calidad de los cueros y no se consideran defectos. Para la limpieza diaria del polvo utilice paños de algodón secos y limpios.
8. La luz del sol puede ocasionar cambios de color en la madera, en los materiales de la terminación y en los géneros. Estos cambios no se consideran defectos según esta garantía.
9. La temperatura y humedad extremas pueden ocasionar encogimiento, hinchazón, arqueado, rajadura y falla en el pegamento, tanto de la madera como de los materiales de la terminación. Estos daños no se consideran defectos según esta garantía.
10. Las lámparas con base de goma, los cables de lámparas y ciertos tipos de materiales plásticos pueden ablandar y dañar la terminación si se dejan en contacto directo con los muebles por un período de tiempo prolongado. Dicho daño no se considera defecto según esta garantía. Para evitar esto, coloque un pedazo de fieltro o cuero debajo de estos materiales donde estén en contacto con el mueble.
11. El contacto directo con productos petroquímicos, (quitaesmalte, alcohol, etc.) dañará la terminación. Dicho daño no se considera un defecto según esta garantía. Limpiar inmediatamente cualquier derrame o humedad en su mueble. Utilice un paño limpio y repase siguiendo la veta de la madera. Primero, repase con un paño blando embebido en agua y jabón suave y estruje; repase nuevamente con un segundo paño limpio; luego seque cuidadosamente con un tercer paño.

12. Materiales tejidos, incluyendo pero no limitados a mimbre, hierba de mar, y otros materiales similares consisten de hebras individuales cual pueden moverse, causando que areas incabadas sean expuestas bajo las hebras o que el acabado se pele ligeramente donde se cruza entre las hebras. Esas características no se consideran como defectos segun esta garantia. Limpie los marcos del mueble de fibra natural por medio de sacudir o aspirar; limpiar derrames con una esponja con agua y un jabon suave, enjuagar y secar.
13. Los productos de la Empresa no están diseñados para uso al aire libre. Es posible que haya imágenes en los catálogos que exhiban productos en ambientes al aire libre. Es solo con propósitos creativos y no indica que el producto sea apto para uso al aire libre. El daño ocasionado por la exposición al aire libre no se considera un defecto según esta garantía.
14. La Empresa no ofrece ni ésta ni ninguna otra garantía, expresa o tácita, para dispositivos eléctricos, en forma enunciativa y no limitativa a accesorios para iluminación, protectores contra subas de tensión o dispositivos de computadoras, productos electrónicos y administración de multimedia que puedan estar incluidos con el producto.
15. La aparición irregular en la superficie de cualquier tejido como chenille o terciopelo es normal y no debe considerarse como fallo o defectuoso. Distorcion del pelo puede ocurrir cuando la tela es aplanada, alterando y amplificando el angulo de reflexion de la luz y resultando en un contraste mas dramatico entre lo claro y lo oscuro sobre la superficie. Debido a la forma en que el terciopelo es tejido y cortado, se debe esperar algun aplanamiento de pelo al seleccionar este tipo de tela. Se recomienda aspirar regularmente para el cuidado de toda tapiceria.
16. La Empresa se esfuerza para proveer una representacion precisa de acabados, telas, y materiales expuestos en nuestros catalogos y sitio web; Sin embargo, debido a cambios en iluminacion y una amplia variedad de calidades en la resolucio de distintas pantallas y impresoras, alguna variacion en el color es posible. Para determinar el color exacto de un acabado, tela o material, le sugerimos contactar al distribuidor o a la Empresa para una muestra del acabado o tela.
17. Esta garantia no cubre muestras de exhibicion o otros productos nombrados como "as is" (como es) o "final sale" (venta final) al tiempo de compra.

#### **GARANTIA LIMITADA DE MOBILIARIO DE MADERA**

##### ***Mobiliario de madera – Garantía limitada de un (1) año***

Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en este documento, la Empresa garantiza que sus productos esten libres de defectos en material y mano da obra por un (1) año de la fecha de compra del distribuidor autorizado por el comprador original.

- **Informacion de acabados:** Los productos de la Empresa se ofrecen en una variedad de acabados. Cada pieza es acabada a mano y implica varios pasos. Mientras nos esforzamos por replicar cada acabado a una norma, cada pieza sera verdaderamente unica debido a la atencion individual que cada orden recibe. Esto es el resultado de las varias tecnicas de aplicacion hechas a mano. Otras variaciones en la madera, como la especie, la veta y el color tienen su propio impacto en el acabado final del mueble. Debido a que el proceso del acabado es cumplido por demanda, es preferible acabar al mismo tiempo para igualar el acabado entre piezas. Rayones o acentuacion es disponible en algunos productos. Esto es un proceso a mano de obra muy intensivo y el acabado variara de pieza a pieza.
- **Oja de Plata:** La aplicacion de oja de plata es hecha a mano y puede tener algo de arrugamiento y variaciones. Estas condiciones no se consideran defectos segun esta garantia.

#### **GARANTIA LIMITADA DE MUEBLES TAPIZADOS**

##### ***Armazón – Garantía limitada de cinco (5) años***

Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en este documento, La Empresa garantiza el armazón del tapizado contra defectos en materiales y mano de obra por un período de cinco (5) años a partir de la fecha de compra del distribuidor autorizado por el comprador original, siempre y cuando dicho armazón se mantenga tapizado con la tela o cuero original y se utilice bajo condiciones de uso normales.

##### ***Sistema de resortes – Garantía limitada de cinco (5) años***

Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en este documento, el sistema de resortes es garantizado por La Empresa contra defectos en materiales y mano de obra por un período de cinco (5) años a partir de la fecha de compra del distribuidor autorizado por el comprador original, siempre y cuando dicho armazón se mantenga tapizado con la tela o cuero original y se utilice bajo condiciones de uso normales.

##### ***Cojines – Garantía limitada de un (1) año***

La Empresa utiliza materiales de primera calidad de alta elasticidad en sus cuatro tipos de fabricación de cojines. Estos incluyen un cojín estándar bien estructurado de fibras poly; un cojín suave con alto contenido de plumas; un cojín suave y mas estructurado con un contenido promedio de plumas, y un cojín de plumon y resorte con la parte superior estructurada de plumas y rollos de sosten de resorte internos. Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en este document, los cojines son garantizados por La Empresa contra pérdida anormal de elasticidad por un (1) año a partir de la fecha de compra del distribuidor autorizado por el comprador original, siempre y cuando el cojín se utilice bajo condiciones de uso normales. El desgaste anormal y la pérdida de elasticidad no deben confundirse con el aplastamiento de la esponja, plumas y fibras, lo cual se considera un desgaste normal y no se consideran defectos bajo esta garantía.

### **Tela y Cuero – Garantía limitada de un (1) año**

Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en este documento, los tapizados de tela y cuero, (excluyendo el propio material del cliente), se garantizan por la Empresa a estar libres de defectos de fabricación por un periodo de (1) año a partir de la fecha de compra del distribuidor autorizado por el comprador original y cubre costuras corridas, defectos en la tela, roturas, encogimiento, pérdida de pelo y la transferencia de tinte siempre y cuando el mueble tapizado se utilice bajo condiciones de uso normales.

- **Telas de Pelo** consisten de Terciopelo y Chenilles. La apariencia de superficie irregular es normal y no se debe considerar como defecto. Deformación en el pelo puede ocurrir cuando la tela es aplanada o aplastada, cambiando y amplificando el ángulo del reflejo de la luz, resultando en un contraste más dramático entre lo claro y oscuro en la superficie de la tela. Debido a la forma en que el terciopelo es tejido y cortado, se puede esperar cierta trituración y enmarañamiento al seleccionar esta tela.
- **Variaciones de Color en el Lote de Tinte** pueden ocurrir no solo entre rollos, pero a menudo en el rollo mismo. Una combinación comercial se refiere a una variación de lote de tinte que es considerado aceptable a la norma de producción. Por lo tanto, una variación de sombra de 10% es aceptable. Variaciones de sombra también se pueden esperar en cueros, no solo entre diferentes capas, pero entre la capa misma.

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA**

1. Todas reclamaciones del cual un producto de la Empresa no cumpla con la garantía expresa limitada descrita anteriormente (una "reclamación de garantía") deben ser comunicadas por el cliente al distribuidor autorizado del cual se compró el producto. El distribuidor entonces reunirá la información de la reclamación de garantía como indicada en este procedimiento y presentará la reclamación de garantía a la Empresa para su resolución. En el caso de que el distribuidor del que se haya comprado el producto sea inaccesible, el cliente podrá enviar la información requerida de reclamación de garantía directamente a la Empresa por correo electrónico a Claims@Caracole.com. Las reclamaciones originadas fuera de los Estados Unidos continentales y no enviadas a través de un distribuidor autorizado pueden ser enviadas por correo electrónico a intlclaims@Caracole.com. Alternativamente, una reclamación de garantía también puede ser presentada por el cliente enviando la información requerida por correo a Claims Department, Schnadig International Corporation, 4200 Tudor Lane, Greensboro, NC 27410.
2. Todas reclamaciones de garantía deben ser presentadas con la siguiente información (cual es detallada en un formulario de reclamación de garantía proporcionado por el distribuidor):
  - a. nombre y dirección del cliente;
  - b. una copia de la factura de venta del distribuidor;
  - c. copias de la etiqueta de control de calidad del fabricante y la etiqueta de producción/SKU;
  - d. breve descripción del defecto o daño;
  - e. una fotografía (o si es más apropiado, un vídeo) del defecto o del daño y, si es pertinente, una fotografía del cartón del envío.
3. La Empresa determinará a discreción propia si acepta o rechaza una reclamación de garantía. Cualquier reclamación de garantía no acompañada por la información acreditativa requerida puede ser rechazada por falta de proporcionar la información de antecedentes requerida.
4. Si se acepta un reclamo de garantía, la Empresa decidirá si reemplazar o reparar el producto a discreción propia.
5. Si el producto se reparará, las instrucciones de reparación junto con las piezas necesarias serán enviadas al distribuidor y el distribuidor o un tercero titulado se encargará de realizar las reparaciones.
6. Si el producto va a ser reemplazado, la Empresa enviará el producto de reemplazo al distribuidor quien se encargará de entregarlo al cliente y de recoger el producto defectuoso.
7. un cliente puede solicitar que el producto sujeto a una reclamación de garantía sea reemplazado en lugar de ser reparado. La Empresa enviará un producto de reemplazo después de que el producto original determinado defectuoso por la Empresa sea donado a una caridad deducible de impuestos de la elección del cliente. El cliente debe recibir aprobación de la Empresa antes de donar el artículo a la caridad. Al recibir pruebas del recibo de donación, la Empresa enviará el producto del reemplazo.

### **RESPONSABILIDADES DEL DISTRIBUIDOR**

1. Un cliente debe presentar un reclamo de garantía dentro del período de garantía prescrito al distribuidor del cual se compró el producto.
2. El distribuidor completará el formulario de reclamación de garantía y ayudará al cliente a reunir la información acreditativa requerida.
3. El distribuidor presentará la reclamación de garantía a la Empresa a nombre del cliente; y posteriormente, el distribuidor le informará al cliente si la reclamación de la garantía es aceptada o rechazada, y si es aceptada, la manera en que la reclamación será resuelta.
4. En el caso de que el distribuidor determine que un producto ha sido dañado durante el envío al distribuidor o entrega al cliente, el distribuidor le asistirá al cliente con la preparación y presentación de un reclamo de daños de flete. Daño a los productos ocurrido durante envío o entrega no es asunto cubierto por la garantía limitada del producto de la Empresa.

**SCHNADIG®, COMPOSITIONS®, CARACOLE® y A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION® son marcas registradas de Schnadig International Corporation y no pueden ser utilizadas sin permiso.**

# caracole®

a *Beautiful* turn in a new direction®

Schnadig International Corporation, le fabricant et distributeur des produits Schnadig® Home, Compositions® et Caracole® (la « Société »), garantit que ses meubles de rangement et ses meubles rembourrés sont exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre comme mentionné ci-après et comme précisé dans les informations de garantie du fabricant jointes à chacun des produits de la Société. La Société garantit ses produits uniquement lorsqu'ils sont achetés chez un revendeur autorisé. Les garanties de la Société sont limitées comme mentionné dans les informations de garantie du fabricant jointes à chacun des produits et comme décrit ci-après.

## **LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE GARANTIE**

TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE, SE LIMITENT À LA DURÉE DE LA GARANTIE EXPLICITE APPLICABLE AU PRODUIT SPÉCIFIQUE ET À LA PARTIE OU FRACTION PRÉCISE DU PRODUIT CONSIDÉRÉ ; LA GARANTIE PRÉSENTÉE EST EXCLUSIVE ET REMPLACENT TOUTES LES AUTRES, QU'ELLES SOIENT ORALES OU ÉCRITES, EXPLICITES OU IMPLICITES. EN AUCUN CAS, SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE POUR TOUT DOMMAGE, Y COMPRIS LES DOMMAGES FORTUITS OU CONSÉCUTIFS, DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE PRODUIT.

CERTAINS ÉTATS N'AUTORISANT PAS LES LIMITATIONS SUR LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES, NI L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES FORTUITS OU CONSÉCUTIFS, LES LIMITATIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPLICITE N'A ÉTÉ FORMULÉE OU NE SERA FORMULÉE AU TITRE DE SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION EN CE QUI CONCERNE LE MOBILIER ET SES ÉLÉMENTS OU LE FONCTIONNEMENT, LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT DU MOBILIER OU DE SES ÉLÉMENTS. DE PLUS, AUCUN REPRÉSENTANT DE SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION NI SES REVENDEURS NE SONT AUTORISÉS À APPORTER DES MODIFICATIONS AUX GARANTIES LIMITÉES.

1. La garantie est nulle si le produit de la Société est modifié ou altéré de quelque façon que ce soit après son expédition par la Société.
2. La garantie est nulle si, après la vente, un quelconque traitement de protection est appliqué au produit de la Société après ouverture de l'emballage d'origine. Renouveler le rembourrage des cadres des produits annule toutes les garanties, car la structure interne pourrait être endommagée au cours du processus de recouvrement. Les variations naturelles de couleur, de texture, de vieillissement artificiel de l'apparence et de toutes les autres caractéristiques inhérentes au mobilier fabriqué en bois, ainsi que les variations dans les caractéristiques des composants, ne sont pas considérées comme des défauts.
3. La Société se réserve le droit de modifier un produit par rapport à la forme d'origine présentée dans les salles d'exposition ou dans les catalogues. Au titre de la garantie, ces modifications ne sont pas considérées comme des défauts.
4. La garantie s'applique dans des conditions d'utilisation résidentielles normales. Elle ne s'applique pas aux défauts ou dommages dus à la négligence, aux abus ou à une mauvaise utilisation, incluant, mais sans s'y limiter, un entretien inadapté ou incorrect, l'exposition à l'eau, à une atmosphère saline, aux produits chimiques, aux accidents, toute utilisation pour laquelle le produit n'a pas été conçu ou un usage commercial (y compris les utilisations locatives, professionnelles, commerciales, institutionnelles ou toute utilisation non résidentielle), pas plus qu'elle ne couvre l'usure normale.
5. Des variations mineures apparaîtront entre un meuble et un autre en raison des matériaux naturels utilisés dans le processus de fabrication et parce que les produits de la Société sont généralement fabriqués à la main. Celles-ci ne sont pas considérées comme des défauts au titre de la garantie.
6. La pierre et le marbre présentent des lignes de veine, de très légères fissures, des pores et des variations de couleur qui sont des caractéristiques naturelles et ne sont donc pas considérées comme des défauts au titre de la garantie. La pierre étant poreuse, il peut ne pas être possible d'enlever les débordements de liquide qui peuvent s'infiltrer dans le matériau. Utiliser des sous-verre ou une nappe pour protéger contre les débordements ou les auréoles. Nettoyer immédiatement tout débordement.
7. Le cuir pleine fleur est un produit naturel. Les rides, les plis et les cicatrices sont authentiques et font naturellement partie du cuir. Ces caractéristiques améliorent la beauté et la qualité des peaux et ne sont pas considérées comme des défauts. Pour le dépoussiérage quotidien, utiliser des tissus en coton secs et propres.
8. La lumière du soleil provoquera le changement de couleur du bois, des matériaux de finition, ces altérations ne sont pas considérées comme des défauts au titre de la garantie.
9. Des températures et de l'humidité extrêmes peuvent entraîner le rétrécissement, le gonflement, la déformation, le fendillement à la fois du bois et des matériaux de finition, ainsi que la détérioration des points de collage. Ces situations ne sont pas considérées comme des défauts au titre de la garantie.
10. Dans le cas où des socles de lampe en caoutchouc, des cordons de lampes et certains types de matériaux plastiques restent en contact avec le meuble pendant une période de temps prolongée, ils peuvent se ramollir et endommager le produit de finition. Ces

dommages ne sont pas considérés comme des défauts au titre de la garantie. À but de prévention, placer un morceau de feutre ou de cuir sous ces matériaux au point de contact avec le meuble.

11. Le contact direct avec des produits pétrochimiques (dissolvant, alcool, etc.) endommage la surface et ces dommages ne sont pas considérés comme des défauts au titre de la garantie. Essuyer immédiatement toute trace d'éclaboussure ou d'humidité sur le meuble. Utiliser un chiffon propre et essuyer dans le sens du grain du bois. Essuyer d'abord avec un chiffon doux imbibé d'une solution tiède d'eau savonneuse et essoré, puis essuyer à nouveau avec un deuxième chiffon et enfin, sécher complètement avec un troisième chiffon.
12. Les matériaux tissés, incluant sans s'y limiter l'osier, les algues de mer et autres matériaux similaires, sont constitués de brins individuels qui peuvent se déplacer et laisser apparaître des espaces grossiers sous les brins ou entraîner l'écaillage de la finition là où elle comble l'écart entre les brins. Ces caractéristiques ne sont pas considérées comme des défauts au titre de la garantie. Nettoyer les trames de votre mobilier en fibres naturelles en les époussetant ou en les aspirant ; éponger les éclaboussures avec de l'eau savonneuse tiède, rincer et sécher avec un chiffon.
13. Les produits de la Société ne sont pas prévus pour une utilisation à l'extérieur. Il est possible que certaines photos des catalogues présentent les articles dans un cadre extérieur. Ceci n'est qu'à des fins de présentation et ne vise pas à indiquer que le produit est adapté à une utilisation à l'extérieur. Les dommages causés par une exposition aux éléments extérieurs ne sont pas considérés comme des défauts au titre de la garantie.
14. Pas plus cette garantie qu'aucune autre, explicite ou implicite, n'est proposée par la Société pour les appareils électriques, incluant sans s'y limiter les dispositifs d'éclairage, les dispositifs antisurtension ou les dispositifs de gestion de l'ordinateur, de l'électronique ou du multimédia, qui peuvent être inclus dans le produit.
15. L'apparence irrégulière de la surface de tout tissu bouclé comme les chenilles ou les velours est normale et ne doit pas être considérée comme présentant des anomalies ou des défauts. Une distorsion des boucles peut se produire lorsque le tissu est aplati ou écrasé, provoquant une altération ou une amplification de l'angle de réflexion de la lumière qui entraîne un contraste plus saisissant entre les parties claires et les parties sombres de la surface du tissu. Lors du choix de ce tissu, attendez-vous à un écrasement ainsi qu'à un matage des boucles dus à la nature des méthodes de tissage et de coupe des velours. Pour prendre soin de tous les tissus d'ameublement, il est recommandé de les aspirer régulièrement.
16. La Société s'efforce de fournir une représentation précise des finitions, des tissus et des matériaux présentés dans ses catalogues et sur son site Web ; cependant, en raison de modifications de l'éclairage et d'une vaste gamme de niveaux de résolution d'image en fonction des écrans d'ordinateur et des imprimantes, certaines différences de couleurs sont possibles. Pour déterminer la couleur exacte d'une finition, d'un tissu ou d'un matériau, nous vous conseillons de contacter le revendeur ou la Société pour obtenir un échantillon.
17. Cette garantie ne couvre pas les produits d'exposition ou les produits assortis de la mention « En l'état » ou « Vente finale » au moment de l'achat.

#### **GARANTIE LIMITÉE DES PRODUITS DE RANGEMENT**

##### ***Produits de rangement — Garantie limitée à un (1) an***

Avec assujettissement aux exclusions et restrictions décrites dans la présente, la Société garantit à l'acheteur initial que ses produits sont exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre, et ceci pendant une période de un (1) an à partir de la date d'achat chez un revendeur autorisé.

- **Informations sur la finition :** Les produits de la Société sont proposés dans une gamme de finitions. La finition de chaque meuble est réalisée à la main et implique diverses étapes. Alors que nous nous efforçons de nous conformer à une norme pour la réplique de chaque finition, chaque meuble sera véritablement unique en raison de l'attention particulière que chaque commande reçoit. Cela résulte des différentes techniques d'application qui sont artisanales. Les variations du bois découlant des espèces, du grain et de la couleur ont leur propre impact sur l'apparence finale du produit fini. Parce que le processus de finition est réalisé à la demande, il est préférable que la finition de plusieurs meubles soit effectuée en même temps pour éviter les différences. Les effets de rayures ou d'ornements sont disponibles pour certains articles. Il s'agit de processus manuels fastidieux et l'apparence finale variera d'un élément à un autre.
- L'application de **feuilles d'argent** est réalisée à la main et peut présenter de légères rides et variations. Ces situations ne sont pas considérées comme des défauts.

#### **GARANTIE LIMITÉE DES PRODUITS REMBOURRÉS**

##### ***Bâti — Garantie limitée à cinq (5) ans***

Avec assujettissement aux exclusions et restrictions décrites dans la présente, les bâtis soutenant le rembourrage sont garantis par la société à l'acheteur initial contre tout défaut attribuable aux matériaux et à la fabrication pendant une durée de cinq (5) ans à partir de la date d'achat chez un revendeur autorisé, tant que le tissu ou cuir d'origine du rembourrage est préservé et est utilisé dans des conditions normales.

##### ***Système de ressort — Garantie limitée à cinq (5) ans***

Avec assujettissement aux exclusions et restrictions décrites dans la présente, le système de ressort du bâti soutenant le rembourrage est garanti par la société à l'acheteur initial contre tout défaut attribuable aux matériaux et à la fabrication pendant une durée de cinq (5) ans à partir de la date d'achat chez un revendeur autorisé, tant que le tissu ou cuir d'origine du rembourrage est préservé et est utilisé dans des conditions normales.



### ***Coussins — Garantie limitée à un (1) an***

La Société utilise des matériaux de garnissage à haut niveau de résilience de première qualité dans ses quatre types de fabrication de coussins. Ceux-ci incluent les coussins structurés à fibres multiples standard, les coussins avec une forte teneur en plumes pour assurer le moelleux et la relaxation ; les coussins avec une teneur en plumes moyenne pour des coussins plus structurés avec un haut moelleux et des coussins à ressorts avec un haut structuré en plumes et un support à ressorts hélicoïdaux à l'intérieur. Avec assujettissement aux exclusions et restrictions décrites dans la présente, les coussins sont garantis par la Société à l'acheteur initial contre la perte anormale de résilience pendant une durée d'un (1) an à partir de la date d'achat chez un revendeur autorisé, tant que le coussin est utilisé dans des conditions normales. L'usure anormale et la perte de résilience ne doivent pas être confondues avec l'aplatissement de la mousse, des plumes et des fibres qui est considéré comme une usure normale et n'est donc pas considéré comme un défaut au titre de la garantie.

### ***Tissus et cuirs — Garantie limitée à un (1) an***

Avec assujettissement aux exclusions et restrictions décrites dans la présente, les recouvrements en tissu et cuir (à l'exclusion des matériaux du client) sont garantis par la société à l'acheteur initial comme exempts de tout défaut attribuable à la fabrication pendant une durée de un (1) an à partir de la date d'achat chez un revendeur autorisé. Ils sont garantis contre le glissement de la couture, les défauts de tissage, la détérioration, le rétrécissement, la perte de poils et le transfert des couleurs tant que le meuble rembourré est utilisé dans des conditions normales.

- **Les tissus bouclés** comportent les velours et les chenilles. Une apparence irrégulière à la surface est normale et ne doit pas être considérée comme une anomalie ou un défaut. Une distorsion des boucles peut se produire lorsque le tissu est aplati ou écrasé, provoquant une altération ou une amplification de l'angle de réflexion de la lumière qui entraîne un contraste plus saisissant entre les parties claires et les parties sombres de la surface du tissu. Lors du choix de ce tissu, attendez-vous à un écrasement ainsi qu'à un matage des boucles dus à la nature des méthodes de tissage et de coupe des velours.
- Des variations de couleur de la teinture se produiront non seulement d'un rouleau à un autre, mais souvent à l'intérieur d'un même rouleau. Lorsque les variations de couleur de la teinture sont considérées comme acceptables pour une production standard, il s'agit d'une valeur courante. Ainsi, une variation de teinte de 10 % est acceptable. Il faut également s'attendre à des variations de teinte dans les cuirs, non seulement entre des peaux particulières, mais aussi dans une même peau.

### **PROCÉDURE DE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA GARANTIE**

1. Toute réclamation concernant le fait que le produit de la Société n'est pas conforme à la garantie explicite limitée mentionnée ci-dessus (une « réclamation au titre de la garantie ») doit être communiquée par le client au revendeur autorisé chez lequel le produit a été acheté. Le revendeur recueillera alors les informations sur la réclamation au titre de la garantie décrites dans cette procédure et soumettra la réclamation au titre de la garantie à la Société pour résolution. Si le revendeur chez lequel le produit a été acheté n'est pas accessible, le client doit soumettre les informations sur la réclamation au titre de la garantie nécessaires directement à la Société en envoyant un e-mail à [claims@caracole.com](mailto:claims@caracole.com). Les réclamations provenant de l'extérieur de la zone continentale des États-Unis et qui ne sont pas soumises par un revendeur autorisé peuvent être soumises par e-mail à [intlclaims@caracole.com](mailto:intlclaims@caracole.com). Sinon, une réclamation au titre de la garantie peut être soumise par un client par l'envoi des informations à l'appui nécessaires à Claims Department, Schnadig International Corporation, 4200 Tudor Lane, Greensboro, NC 27410.
2. Toutes les réclamations au titre de la garantie doivent être accompagnées des informations suivantes (elles sont détaillées dans le formulaire de réclamation au titre de la garantie fourni par le revendeur) :
  - a. nom et adresse du client ;
  - b. une copie de la facture de vente du revendeur ;
  - c. les copies des étiquettes de contrôle qualité du fabricant et de fabrication/SKU ;
  - d. une brève description du défaut ou du dommage ;
  - e. Une photographie (ou le cas échéant, une vidéo) du défaut ou du dommage et une photographie du carton d'expédition, le cas échéant.
3. La Société déterminera à son seul gré si elle autorise ou refuse une réclamation au titre de la garantie. Toute réclamation au titre de la garantie non accompagnée des informations à l'appui nécessaires sera refusée pour incapacité à fournir les informations contextuelles requises.
4. Si une réclamation au titre de la garantie est autorisée, la Société décidera à son seul gré de la réparation ou du remplacement du produit.
5. Dans le cas de la réparation du produit, les instructions ainsi que les pièces nécessaires pour la réparation seront expédiées au revendeur et le revendeur ou une tierce partie qualifiée procèdera aux réparations.
6. Si le produit doit être remplacé, la Société expédiera le produit de remplacement au revendeur qui organisera la livraison au client et la récupération du produit défectueux.
7. Un client peut demander à ce que le produit assujéti à la réclamation au titre de la garantie soit remplacé plutôt que réparé. La Société enverra un produit de remplacement après le don déductible d'impôt du produit initial jugé défectueux par la Société à un organisme de bienfaisance choisi par le client. Le client doit recevoir le consentement de la Société AVANT de faire don de l'article à un organisme de bienfaisance et la Société expédiera le produit de remplacement à réception du reçu attestant du don.

## **RESPONSABILITÉS DU REVENDEUR**

1. Le client doit soumettre la réclamation au titre de la garantie au revendeur chez lequel le produit a été acheté dans la période de garantie impartie.
2. Le revendeur complètera le formulaire de réclamation au titre de la garantie et aidera le client à rassembler les informations à l'appui requises.
3. Le revendeur soumettra la réclamation au titre de la garantie à la Société au nom du client ; ensuite, le revendeur informera le client de l'acceptation ou du refus de la réclamation au titre de la garantie et le cas échéant, de la manière dont la réclamation sera résolue.
4. Si le dealer établit que le produit a été endommagé lors de son expédition chez lui ou lors de la livraison au client, il aidera le client à préparer et à déposer une réclamation appropriée auprès du transporteur pour dommages. Les dommages infligés au produit pendant l'expédition ou la livraison ne sont pas couverts par la garantie limitée du produit de la Société.

**SCHNADIG®, COMPOSITIONS®, CARACOLE® et A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION® sont des marques déposées de Schnadig International Corporation et ne peuvent pas être utilisées sans autorisation.**

# caracole®

a *beautiful* turn in a new direction®

Schnadig International Corporation, производитель и дистрибьютор продукции Schnadig® Home, Compositions® и Caracole® (далее «Компания»), гарантирует отсутствие дефектов материалов и производства на своей корпусной и мягкой мебели согласно нижеизложенному, а также гарантии, сопровождающей каждый продукт Компании. Компания предоставляет гарантию на продукцию, приобретенную только у официального дилера. Гарантия Компании ограничена установленными положениями гарантии производителя, сопровождающей каждый продукт, а также согласно нижеуказанному.

## **ОГРАНИЧЕНИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ ГАРАНТИИ**

ЛЮБЫЕ ГАРАНТИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВСЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОГО СОСТОЯНИЯ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СРОКОМ ПРЯМОЙ ГАРАНТИИ ОТНОСЯЩЕЙСЯ К ДАННОМУ ИЗДЕЛИЮ, И К ОПРЕДЕЛЕННОМУ СЕГМЕНТУ ИЛИ ЧАСТИ РАССМАТРИВАЕМОГО ИЗДЕЛИЯ. ДАННАЯ ГАРАНТИЯ ЯВЛЯЕТСЯ ЕДИНСТВЕННОЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОЙ И ЗАМЕНЯЕТ ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ УСТНЫЕ ИЛИ ПИСЬМЕННЫЕ, ПРЯМЫЕ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ. SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОБОЧНЫЕ ИЛИ ПОСЛЕДУЮЩИЕ, ВЫЗВАННЫЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТЬЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЗДЕЛИЯ.

НЕКОТОРЫЕ ШТАТЫ НЕ ДОПУСКАЮТ ОГРАНИЧЕНИЙ ПО СРОКАМ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ГАРАНТИИ, А ТАКЖЕ ИСКЛЮЧЕНИЙ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЙ ПО ПОБОЧНЫМ ИЛИ ПОСЛЕДУЮЩИМ ПОВРЕЖДЕНИЯМ, В ТАКИХ СЛУЧАЯХ ВЫШЕУКАЗАННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ МОГУТ НЕ РАСПРОСТРАНЯТЬСЯ.

НИКАКАЯ ДРУГАЯ ПРЯМАЯ ГАРАНТИЯ НЕ БЫЛА И НЕ БУДУТ ПРЕДСТАВЛЕНА ОТ ЛИЦА SCHNADIG INTERNATIONAL В ОТНОШЕНИИ МЕБЕЛИ, ЕЕ СОСТАВЛЯЮЩИХ, ЭКСПЛУАТАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ, ЗАМЕНЫ МЕБЕЛИ И ЕЕ СОСТАВЛЯЮЩИХ. ПОМИМО ЭТОГО, НИКТО ИЗ СОТРУДНИКОВ SCHNADIG INTERNATIONAL CORPORATION ИЛИ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДИЛЕРОВ НЕ ИМЕЕТ ПРАВА ВНОСИТЬ КАКИЕ-ЛИБО ПРАВКИ В ДАННУЮ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ.

1. Данная гарантия недействительна, если изделие было модифицировано или изменено любым образом после отгрузки Компанией.
2. Данная гарантия недействительна, если после продажи на продукцию Компании было нанесено любое защитное покрытие после вскрытия фабричной упаковки. В случае смены обивки, все гарантии аннулируются, т.к. в процессе изменения обивки могут быть нарушены внутренние детали. Природные изменения цвета, текстура, потертости и другие особенности, присущие производству деревянной мебели, а также определенные характеристики материала не рассматриваются в качестве дефектов.
3. Компания сохраняет за собой право на модификацию продукции по сравнению с оригиналом, изображенным в каталогах или находящимся в выставочном зале. Данная гарантия не рассматривает такие модификации как дефекты.
4. Данная гарантия считается действительной в случае надлежащего использования мебели в жилом помещении. Данная гарантия не распространяется на дефекты или повреждения, полученные в результате небрежного или ненадлежащего обращения с мебелью, в том числе при не отвечающей требованиям или неправильной эксплуатации, при воздействии с водой, морским/влажным воздухом, химическими веществами, при несчастных случаях, при использовании мебели в целях, для которых она не предназначена, а также при коммерческом использовании (в том числе – арендное, коммерческое, организационное или любое другое использование вне жилого помещения) и т.д. Также данная гарантия считается недействительной при характерном износе продукции.
5. Так как при производстве используются натуральные материалы и в основном продукция Компании создается вручную, каждое изделие имеет минимальные отличия. Это не считается дефектом по данной гарантии.
6. Прожилки, микротрещины, поры и цветковые вариации – это натуральные характеристики камня и мрамора и не рассматриваются как дефект данной гарантией. Так как камень имеет пористую поверхность, пролитые и впитавшиеся жидкости могут образовать пятна, которые невозможно удалить. Пользуйтесь подставками или скатертью для защиты от жидкостей и стаканов. Незамедлительно вытирайте любые разлитые жидкости.
7. Зернистая кожа является натуральным продуктом. Морщинки, складки и шрамы являются подлинной и естественной характеристикой кожи. Данные особенности подчеркивают красоту и качество кожи и не считаются дефектами. Для ежедневного протирания кожаной мебели, используйте сухую, чистую, хлопчатобумажную ткань.
8. Солнечный свет приведет к обесцвечиванию дерева, отделочных материалов и ткани. Такие изменения не являются дефектом по данной гарантии.
9. Экстремальные температуры и влажность могут привести к усыханию, разбуханию, деформации, тресканию, а также расхождению клеевых швов. Такие повреждения не являются дефектом по данной гарантии.

10. Лампы с прорезиненными основаниями, шнуры и некоторые виды пластиковых материалов могут смягчить и повредить отделку, если оставить их в непосредственном контакте с мебелью в течение продолжительного периода времени. Такого рода повреждения не считаются дефектом согласно данной гарантии. Во избежание подобных случаев подложите войлок или кусочек кожи под данные материалы в местах контакта с мебелью.
11. Прямой контакт с нефтехимической продукцией (жидкость для снятия лака, спирт и т.д.) повреждает отделку, такой ущерб не считается дефектом согласно данной гарантии. Немедленно протрите место попадания любой жидкости на Вашу мебель. Используйте чистую ткань чтобы протереть текстуру древесины. Сначала протрите поверхность мягкой тканью, смоченной в слабом мыльном растворе и выжатой после этого; затем протрите второй чистой тканью, а после вытрите насухо третьей тканью.
12. Тканые материалы, в том числе, плетенные или выполненные из морских трав и других подобных материалов состоят из отдельных прядей, которые могут смещаться, обнаруживая отсутствие отделки под данными прядями или ее облупленность на местах соединения нитей. Эти характеристики не считаются дефектами согласно данной гарантии. Очищайте Вашу мебель, протирая чистой тканью или с помощью пылесоса; в случае попадания воды сначала протрите поверхность губкой, смоченной в мыльном растворе, затем промойте чистой губкой и протрите насухо.
13. Продукция Компании не предназначена для использования на открытом воздухе. В каталогах мебель может демонстрироваться вне дома. Данные фотографии предназначаются исключительно для творческих целей, а не в качестве того, что продукт подходит для использования вне жилого помещения. Повреждения, появившиеся в результате использования мебели на открытом воздухе не считаются дефектами согласно данной гарантии.
14. Данная или любые другие гарантии Компании явные или подразумеваемые, не распространяются на любые электрические устройства, в том числе на светотехнику, сетевые фильтры или компьютеры, электронные или мультимедиа устройства, которые могут являться частью продукции Компании.
15. Неровная поверхность на любых ворсистых тканях, таких как синель или бархат – это нормальное явление и не считается повреждением или дефектом. Измятие ворса происходит, когда материя сдавлена или помята, тем самым изменяя и усиливая угол отражения света материей, создавая более глубокий контраст между светом и тенью на поверхности материи. Принимая во внимание особенности материи и кроения бархатных тканей, при выборе изделий из таких тканей возможно некоторое измятие и матирование ворса. Для всех обивочных тканей рекомендуется регулярный уход с пылесосом.
16. Компания прилагает все усилия, чтобы наиболее точно отразить все цвета отделки, тканей и материалов, предлагаемых в своих каталогах и на вебсайте. Однако, некоторая цветовая вариация возможна из-за отличий в освещении и в качестве цветового разрешения на разных компьютерных мониторах и принтерах. Чтобы с точностью определить цвет отделки, ткани и материала, мы советуем обратиться к официальному дилеру Компании за образцом.
17. Данная гарантия не распространяется на экспозиционные образцы и любую другую продукцию с обозначением «как есть/в существующем состоянии» или «финальная распродажа» во время ее покупки.

#### **КОРПУСНАЯ МЕБЕЛЬ – ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ**

##### ***Корпусная мебель – ограниченная гарантия на один (1) год***

За исключением упомянутых в данной гарантии общих ограничений гарантийных обязательств, Компания гарантирует, что ее продукция не имеет дефектов исходного материала или дефектов производства на срок (1) года с даты приобретения первоначальным покупателем у официального дилера.

- **Информация об отделке:** Продукция Компании предлагается во множестве отделок. Каждое изделие проходит через несколько этапов ручной отделки. Хотя мы стремимся, чтобы все отделки соответствовали стандарту, каждое изделие будет совершенно уникально из-за индивидуальности его создания. Причиной этого являются индивидуальные вариации производства при ручной отделке. Прочие вариации качества древесины, такие как вид, рисунок и цвет, оказывают влияние на вид законченного изделия. Так как отделка производится по требованию, рекомендуется производить ее одновременно, чтобы все изделия имели сходную отделку. Для некоторых изделий может предлагаться реставрация или акцентуация. Это очень трудоёмкий ручной процесс, и результат может быть разным у разных изделий.
- **Серебряная фольга** наносится вручную и может иметь на поверхности небольшие складки и различия, что не считается дефектом.

#### **МЯГКАЯ МЕБЕЛЬ – ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ**

##### ***Корпус – ограниченная гарантия на пять (5) лет***

За исключением вышеупомянутых общих ограничений гарантийных обязательств, Компания гарантирует, отсутствие дефектов исходного материала или дефектов производства на корпусе в предметах мягкой мебели сроком на пять (5) лет с даты приобретения изделия первоначальным покупателем у официального дилера. Эта гарантия предоставляется первоначальному покупателю при условии, что мебель имеет изначальное обивочное покрытие из ткани или кожи, и при её нормальном пользовании и износе.

##### ***Пружинный блок – Ограниченная гарантия на пять (5) лет***

За исключением вышеупомянутых общих ограничений гарантийных обязательств, Компания гарантирует, что пружинный блок в корпусе мягкой мебели не имеет дефектов исходного материала или дефектов производства на срок пять (5) лет с даты приобретения первоначальным покупателем у официального дилера при условии, что мебель имеет изначальное обивочное покрытие из ткани или кожи и при её нормальном пользовании и износе.

### **Подушки – Ограниченная гарантия на один (1) год**

Компания использует высококачественные сверх-устойчивые смягчающие материалы для производства четырёх видов подушек. Это включает в себя твёрдые стандартные подушки из поливолокна; мягкие подушки с высоким содержанием пера и пуха; подушки со средним содержанием пера с мягким верхом, но более жёстким низом, и подушки с пружинным блоком со структурным перьевым верхом и внутренними пружинами для поддержки. За исключением вышеупомянутых общих ограничений гарантийных обязательств, гарантирует, что подушки не подвергнутся аномальной потере упругости в течение одного (1) года со дня приобретения первоначальным покупателем у официального дилера при условии нормального пользования и износа подушек. Не стоит принимать за аномальный износ и потерю упругости выравнивание и уплотнение пенонаполнителя, волокон и перьев. Это считается нормальным результатом эксплуатации и не является дефектом по данной гарантии.

### **Ткани и кожа – Ограниченная гарантия на один (1) год**

За исключением вышеупомянутых общих ограничений гарантийных обязательств, компания гарантирует, что обивочное покрытие из ткани и кожи (исключая обивочный материал, предоставленный самим покупателем) не имеет дефектов производства на срок одного (1) года с даты приобретения первоначальным покупателем у официального дилера. Гарантия предоставляется на случаи расхождения швов, дефектов плетения, разрывов, подверженности усадке, потери направления ворса и окрашивания материи при условии нормального пользования и износа мягкой мебели.

- **Ворсовые ткани** это бархат и синель. Неровная поверхность на любых ворсистых тканях - это нормальное явление и не считается повреждением или дефектом. Измятие ворса происходит, когда материя сдавлена или помята, изменяя и усиливая угол отражения света материей, тем самым создавая более глубокий контраст между светом и тенью на поверхности материи. Принимая во внимание особенности тканя и кроения бархатных тканей, при выборе изделий из таких материй возможно некоторое измятие ворса.
- **Вариации цвета** возможны не только между разными партиями рулонов материи, но и в одном и том же рулоне. Коммерческая однородность товара определяет вариацию цвета партии как приемлемую по производственным стандартам. Так, 10%-ая вариация оттенка является приемлемой. Вариации оттенка также могут быть у кожи, не только между разными отрезами, но и в одном отрезе.

### **ПОДАЧА РЕКЛАМАЦИИ ПО ГАРАНТИИ**

1. Все Рекламации на товар Компании, нарушающие вышеуказанную прямую ограниченную гарантию (далее “рекламация”), должны быть поданы через официального дилера, у которого было приобретено изделие. Дилер должен собрать нижеуказанную информацию по рекламации и отправить ее в офис Компании для рассмотрения. При невозможности связаться с таким дилером покупатель может отправить рекламацию напрямую в офис Компании по электронному адресу [claims@schnadig.com](mailto:claims@schnadig.com). Рекламации, возникшие за пределами Соединенных Штатов Америки, при невозможности отправки через официального дилера, могут быть отправлены по адресу [intlclaims@caracole.com](mailto:intlclaims@caracole.com). В ином случае, покупатель может отправить рекламацию с сопровождающей информацией в Гарантийный Отдел по адресу Schnadig International Corporation, 4200 Tudor Lane, Greensboro, NC 27410.
2. Все рекламации должны содержать следующую информацию (она также перечислена в рекламационной форме, предоставляемой дилером):
  - a. Имя покупателя и адрес;
  - b. Копия товарного инвойса дилера;
  - c. Копии лейблов технического контроля (QC) производителя и производственная этикетка;
  - d. Краткое описание дефекта или повреждения;
  - e. Фотография (или видео в надлежащем случае) дефекта или повреждения, и фотография транспортной коробки при необходимости.
3. Компания решит по собственному усмотрению принять или отклонить рекламацию. Все рекламации, не содержащие требуемой сопровождающей информации, могут быть отклонены в связи с отсутствием требуемой информации.
4. Если рекламация одобрена, Компания решит по собственному усмотрению подлежит изделие замене или реставрации.
5. В случае одобрения реставрационных работ, инструкции по реставрации вместе с необходимыми составляющими будут отправлены дилеру, и дилер или квалифицированная третья сторона возьмут на себя обязательства по реставрации изделия.
6. Если изделие подлежит замене, Компания отгрузит замену изделия дилеру, который организует доставку покупателю и заберет у него дефектное изделие.
7. Покупатель может потребовать замену изделия вместо реставрации. Компания предоставит замену предмета после того как изделие, признанное Компанией дефектным, будет передано в выбранный покупателем благотворительный фонд, не подлежащий налогообложению. Покупатель должен получить одобрение Компании ПЕРЕД передачей изделия в благотворительный фонд. Компания отгрузит замену изделия после получения чека, подтверждающего передачу в благотворительный фонд.

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЛЕРА**

1. Покупатель должен предоставить претензию по гарантии дилеру, у которого была совершена покупка, в течение установленного гарантийного срока.

2. Дилер должен заполнить сопроводительную форму по рекламации и помочь покупателю собрать требуемую сопровождающую информацию.
3. Дилер должен подать рекламацию в офис Компании от лица покупателя; и впоследствии дилер должен уведомить покупателя об одобрении или отклонении рекламации, и в случае одобрения, сообщить предложенное решение.
4. В случае, если дилер решит, что изделие было повреждено во время транспортировки к дилеру или покупателю, дилер должен помочь покупателю подготовить и заполнить соответствующую транспортную рекламацию. Повреждения изделий, связанные с транспортировкой, не предусматриваются условиями ограниченной гарантии Компании.

**SCHNADIG®, COMPOSITIONS®, CARACOLE® и A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION® - это зарегистрированные торговые знаки Schnadig International Corporation, они могут быть использованы без разрешения владельца.**

# caracole®

a beautiful turn in a new direction®

施纳迪克国际公司作为施纳迪克旗下家居产品和荟旋（施纳迪克和荟旋在下文中统称“公司”）系列产品的生产商和经销商承诺：公司发布的箱体类、软垫类家具产品在材料和工艺方面不存在缺陷，具体介绍请参见下文。同时，在公司发布的每一件产品上都会附带生产商提供的产品保证的详细说明。公司仅对从有合法授权的经销商处购买的公司产品承担产品质量保证责任。下文说明并列出了生产商产品保证信息中涉及的与每件产品相关联的质量保证责任的限制及免除。

## **保证责任限制及免除**

任何及所有默示产品保证，包括对产品满足通用使用标准的保证以及产品满足特定使用目的的保证均受制于针对特定产品已经明示的产品质保期间的规定，同时也受制于产品的特定部分存在不定因素的情况。此份产品质保说明是排他性的，并取代所有其他的，口头或书面的，明示或默示的承诺。施纳迪克国际公司将不会对任何损失承担责任，包括附带性损失或者间接损失，以及来自于产品使用或者无法使用产品所产生的损失。

美国某些州不允许对默示保证的有效期、附带性损失或者间接损失进行责任限制或者免除，所以上述产品责任限制条款可能不予使用。

施纳迪克国际公司没有发布，且在近期也不会发布其他明示的产品质保承诺，该质保承诺涉及家具及其部件，或者运营，修理，或者家具及其部件的替换。而且，施纳迪克公司的代表或者其经销商不得对产品责任限制的保证进行变动。

1. 如果公司的产品在送达交付后被进行改进或更改，则产品质保承诺失效。
2. 如果在产品原厂包装被打开后，对公司售出的产品加以任何保护性处理，则质保承诺无效。如果对产品的框架进行重新装潢，则质保承诺无效。因为在改装过程中产品的内部结构的稳定性可能会受影响。下述产品在使用过程中产生的自然变化现象不属于产品缺陷，包括：颜色的变化，质地的变化，物理层面的耗损，以及其他生产木质家具以及组成部件所特有的内在属性所引起的变化。
3. 对于在家具图册或者展厅展示的家具产品，公司保留对该产品进行改进的权利，并且改进后的产品可能与之前进行展示的产品在形态上有所差异。依据产品质量保证书的规定，这种改进不应被视为该产品存在瑕疵。
4. 产品保证适用的前提条件为产品应被用于通常居住使用。如果缺陷或者损失是由于过失，滥用或者错误使用，则质保承诺失效。上述错误使用的情形包括但不限于：不充分或者不适宜的产品维护，产品被暴露在有水，盐雾，化学品，意外情况，以及任何和产品设计向违背的环境。或者，将产品用于商业目的，包括：租赁，贸易，商业，公共环境或者任何非家居使用之目的。如在上述情况下使用产品，即使是产品的自然损耗也将不予质保。
5. 由于在产品制造过程中自然材料的使用，以及公司产品通常是由手工制成，因此，每件产品在生产完成后可能会存在用细微的差别。依据产品质保承诺，这些差别将不被视为产品缺陷。
6. 依据质保承诺，石材或大理石中包含矿物线、纹理裂缝，孔洞以及存在颜色变化，上述现象均是材质的自然特点，不属于产品缺陷。因为石材是有孔隙的，液体可以渗透其中并难以清除。建议使用杯托或者桌布加以覆盖来防止洒出的液体或者汗液渗透到石材中。请立刻擦干任何洒在石材上的液体。
7. 全粒面皮革是一种天然原材料。皮面上纹理，褶皱，及疤痕均是真实的，而且是皮料的天然部分。这些特点提升了动物皮革的美感及质感，因此这些表象不是产品缺陷。建议使用干的，清洁的棉布来对皮革制品进行清洁维护。
8. 阳光会引起木质材料，饰面材料，以及织物变色。依据质保说明，这些变化不属于产品缺陷。
9. 极端的温度和湿度会引起木质材料和饰面材料收缩，膨胀，弯曲，分裂，以及开胶。依据质保说明，出现上述情形不属于产品缺陷。

10. 如果将有橡胶底座的台灯，灯线以及其他由塑料构成的物品直接与家具产品接触一段时间，那么该家具产品表面的光泽度会被弱化甚至可能会损坏产品表层。依据质保说明，这种损失不属于产品缺陷。为了避免上述情形的发生，可以在塑料或橡胶材质和家具产品之间放上一块厚棉麻布或者皮布加以隔离。
11. 将家具产品直接与石油化学产品接触（如洗甲水，酒精等产品）会破坏家具产品的漆装效果，依据质保说明，这种损坏不属于产品瑕疵。建议立刻擦干家具上面任何洒溅的液体或者是潮湿的地方。建议用一块干净的布顺着木纹进行擦拭清洁。首先，建议用一块软布浸在由水和中性肥皂混合的溶液中，然后用拧干的抹布擦拭家具产品。其次，再用另一块干净的软布擦拭一遍。最后，用第三块软布将家具产品充分擦干。
12. 编织的材料，包括但不限于柳条，海草以及其他类似材料，是由单股的材料编织构成。由于单股材料的可移动性的特点，编织材料下面未被上漆或处理的区域可能会被暴露出来，或者，会引起已经抛光的区域出现轻微漆皮脱落的现象。依据质保说明，上述情形均不属于产品存在缺陷。建议用轻掸的方式或者吸尘器来清洁由天然纤维构成的家具产品。或者用海绵擦拭洒溅在家具上面的液体并结合中性肥皂与水进行清洗，直至擦干。
13. 公司的产品不适用于户外使用。虽然在家具产品宣传图册中可能出现某些家具产品被布置在室外的环境中予以展示，但是这些照片仅是出于展览的目的，并不代表该产品适宜用于户外环境。如果家具产品的毁损是由于将产品暴露在室外环境中所引起，那么依据产品质保说明，该种情形不属于产品缺陷。
14. 公司没有以明示或者暗示的方式在任何质保说明中承诺将会对任何电子设备承担质保责任，虽然电子设备可能会和家具产品一起销售。电子设备包括但不限于：照明器材，电压保护器，计算机以及电子多媒体管理设备。
15. 在任何起毛织物（比如雪尼尔花线或者丝绒编织物）表面上的不规则表象是正常现象并不属于产品瑕疵。当织物被压平或者挤压时，可能会出现绒面不平整的现象。如果改变并增大光反射的角度，织物表面的不平整现象在光线充足和阴暗的环境下会形成较明显的对比。由于编织和剪切丝绒产品工艺本身的特性，在选择此类织物产品时，如果产品存在一些不平整或者褪光问题属于正常现象。建议定期用吸尘器清洁家具装饰织物。
16. 公司会竭力保障推广销售的产品在成品效果，织物材质以及原材料方面尽可能和公司产品图册和官方网站上宣传的效果保持一致。但是，鉴于光线的变化和材质的多样性在不同电脑显示器或印刷机上的影响会有差异，所以，成品可能在颜色上会有细微差异。为了确保产品的成品效果，织物材质或者原材料选用和您的预期完全一致，我们建议您联系经销商或者公司来获取一份样品以供参考。
17. 对于展览样品以及其他以清仓处理、廉价打折方式购买的产品，公司质保承诺不予适用。

## **箱体类家具的有限保证责任**

### **箱体类家具 – 质量保证期限为一年**

基于此保证说明的限制及排他性规定，公司承诺：初始购买者从授权经销商处购买的公司产品自购买之日起一年内在材质和工艺方面不会存在产品质量问题。

- **产品涂漆介绍：**公司产品的生产制造体现了多样化的工艺技术。每一件产品都是由手工制成并且包含多样化的制造环节。尽管我们竭力用标准化的生产方式来规范每件产品的生产过程，但是由于每件产品所获得的手工艺独特性的特点，每件成品都是与众不同的。在木质方面的差异（比如木材品种，纹理以及颜色）都会影响家具成品的最终外观。因为产品的制造是以销售订单为准，所以在生产同一批次的产品时更容易满足产品一致性的要求。针对特定家具产品，公司可以提供去漆或者着色服务。该服务是主要依赖于人工加工工艺，所以不同成品的外观可能会有所差异。
- **贴铝箔涂漆应用**是手工工艺，并且会有细微的起皱和色差现象。这些问题不属于产品瑕疵。

## **软垫类家具的有限保证责任**

### **框架 – 质量保证期限为 5 年**

基于此保证说明的限制及排他性规定，公司承诺：只要软垫类家具产品的框架一直装在原有织物或者皮料中并且产品被应用于通常使用目的，那么初始购买者从授权经销商处购买的软垫类产品的框架自产品被购买之日起五年内在材质和工艺方面不会存在产品质量问题。

### **弹簧系统 – 质量保证期限为 5 年**



基于此保证说明的限制及排他性规定，公司承诺：只要软垫类家具框架中的弹簧系统一直被安装在原有织物或者皮料中并且产品被应用于通常使用目的，那么初始购买者从授权经销商处购买的软垫类家具框架中的弹簧系统自产品被购买之日起五年内在材质和工艺方面不会存在产品质量问题。

#### **软垫 – 质量保证期限为1年**

公司在其四种软垫生产工艺中采用特殊高弹性软垫材质。上述四种软垫生产工艺包括：A. 具有稳固结构的聚酯纤维软垫。B. 主要采用羽绒内部填充的软垫（柔软放松）。C. 具有更稳固的结构，柔软的软垫上层配以中等级的内部羽绒填充比例。D. 弹簧羽绒软垫，在软垫上层配以柔软的羽绒结构且软垫内部由线圈弹簧进行支撑。基于保证说明的限制及排他性规定，公司承诺：自初始购买者从授权经销商处购买软垫类家具产品之日起一年内并且产品被应用于通常使用目的，那么软垫不会出现弹性非正常减弱的现象。在软垫的正常使用过程中可能会出现羽毛，织物等蓬松材料被压平的现象，但是均属于产品的正常耗损而非产品瑕疵（与产品弹性非正常减弱或耗损不同）。

#### **织物及皮革 – 质量保证期限为1年**

基于此保证说明的限制及排他性规定，公司承诺：家具产品的表层织物及皮革装饰材质（排除客户自己提供的材质）自初始购买者从授权经销商处购买家具产品之日起一年内并且产品被应用于通常使用目的，那么公司对下述情形进行质量保证（接缝滑裂，编织问题，损坏，缩水，绒毛脱落，变色）。

**起毛织物**包括雪尼尔花线或者丝绒编织物，它们表面上的不规则表象是正常现象并不属于产品瑕疵。当织物被压平或者挤压时，可能会出现绒面不平整的现象。如果改变并增大光反射的角度，织物表面的不平整现象在光线充足和阴暗的环境下会形成较明显的对比。由于编织和剪切丝绒产品工艺本身的特性，在选择此类织物产品时，如果产品存在一些不平整或者褪光问题属于正常现象。

染色差异不仅会体现在不同卷材料之间，而且在同一卷材料上也会有所体现。依据商业环境中产品色差的标准，一般认为产品色差在10%范围内是符合要求的。色差现象同样也会体现在皮革制品上，不同皮革制品或者同一皮革制品上都可能会用色差。

#### **产品质保主张流程**

1. 如果公司的产品出现质量问题并且在上述明示的质保承诺范围以内，那么所有相关主张应由顾客向出售该产品的经销商处提出。经销商应依据本规定对质保流程的说明，收集与产品质保主张相关的信息，并将相关质保问题交由公司予以解决。如果顾客无法联系到之前销售相关产品的经销商，则可以直接将产品质保主张发送到公司邮箱 [claims@caracole.com](mailto:claims@caracole.com)。如果产品质保问题产生在美国境外并且无法联系到相关授权经销商，顾客可将质保主张发送至 [intlclaims@caracole.com](mailto:intlclaims@caracole.com)。或者，顾客可将产品质保主张涉及的相关支持文件邮寄至施纳迪克国际公司产品质量保障部门，地址如下：  
4200 Tudor Lane, Greensboro, NC 27410
2. 所有的产品质量相关主张需包含下述信息（请参见经销商提供的质保主张信息表）：
  - a. 顾客的名字和地址
  - b. 经销商出具的产品销售发票的复印件
  - c. 生产商出具的 QC 标签和 SKU 标签
  - d. 简要描述产品缺陷或损坏情况
  - e. 针对产品缺陷、损坏的照片（或者必要的视频）以及相关的产品运输包装的照片。
3. 最终是否接受或拒绝顾客的质保主张将由公司单方面做出相关决定。如果质保主张的提出没有附上相关支持文件，该主张可能会由于信息不全而被公司予以拒绝接受。
4. 如果产品质保主张被公司认可，那么对于相关产品是否予以替换或者维修将由公司单方面决定。
5. 如果相关产品需要被维修，那么维修说明以及替换部件将会被邮寄到经销商或者其他将会承担产品维修工作的第三方机构。
6. 如果产品需要被予以更换，公司会将新的产品邮寄至经销商处。然后由经销商负责安排将新产品邮寄至相关客户并回收存在缺陷的产品。

7. 顾客可以要求公司对满足产品质保承诺的问题产品予以更换而非维修。在公司对原始出售的产品认定为存在瑕疵后，公司会邮寄一件新的替代产品至客户。同时，顾客也可将该产品捐赠至可抵税的慈善机构，但顾客将该产品捐赠给慈善机构前需事先经公司批准。公司收到慈善机构出具的捐赠证书后，会将替代产品邮寄至相关慈善机构。

### **经销商责任**

1. 顾客必须在规定的产品质保期限内将产品质保主张提交至原先出售该产品的经销商处。
2. 经销商会填写产品质保主张信息表并协助顾客收集相关质保主张所需的证据信息。
3. 经销商会代表顾客将产品质保主张提交给公司。随后，经销商会通知顾客关于产品质保主张是否被公司接受或拒绝，以及，如果主张被接受，产品质保问题的解决方式。
4. 如果经销商认定产品的瑕疵是由于产品在运输过程中的损坏所导致（如将产品运送到经销商的过程中或者运送至消费者的过程中），经销商会协助顾客准备相关运输损失涉及的索赔主张。如果产品的损坏是在运输过程中发生，那么公司的产品质保规定将不予适用。

**SCHNADIG®**, **COMPOSITIONS®**, **CARACOLE®** 和 **A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION®** 均为施纳迪克国际公司已注册的商标，未经公司许可不得使用。

# caracole®

a beautiful turn in a new direction®

تضمن مؤسسة شنادغ الدولية ((Schnadig International Corporation)، وهي المصنع والموزع لمنتجات شنادغ هوم (Schnadig® Home) وكومبوزيشنز (Compositions®) وكاراكول (Caracole®) ("الشركة")، أن تكون منتجاتها من الأثاث الخشبي والأثاث المنجد خالية من العيوب في المواد والتصنيع على النحو المبين أدناه وعلى النحو المحدد في معلومات ضمان الشركة المصنعة المرفق مع كل منتج من منتجات الشركة ولا تضمن الشركة سوى منتجاتها التي تم شراؤها من الوكيل المعتمد. وتقتصر ضمانات الشركة على النحو الوارد في معلومات ضمان الشركة المصنعة المرفقة مع كل منتج وعلى النحو المبين أدناه.

## محدوديات واستثناءات الضمان

تقتصر أي وكافة الضمانات الضمنية، بما في ذلك ضمانات القابلية للتسويق والملازمة لغرض معين، على مدة الضمان الصريحة التي تنطبق على منتج معين، وعلى الجزء المعين أو النسبة المعينة من المنتج المعني. ويكون الضمان المنصوص عليه حصري، وعضواً عن جميع الضمانات الأخرى، الشفوية أو الخطية، الصريحة أو الضمنية. ولن تكون مؤسسة شنادغ الدولية (Schnadig International Corporation) في أي حال مسؤولة عن أية أضرار، بما في ذلك الأضرار العرضية أو التبعية، الناشئة عن استخدام المنتج أو عدم القدرة على استخدام المنتج.

ولا تسمح بعض الدول بوضع قيود على مدة استمرار الضمان الضمني أو استثناء أو محدودية الأضرار العرضية أو المترتبة، وبالتالي قد لا تنطبق بعض القيود الواردة أعلاه.

لم يتم تقديم أي ضمان صريح آخر، ولن يتم تقديمه باسم مؤسسة شنادغ الدولية (Schnadig International Corporation) فيما يتعلق بالأثاث وأجزائه، أو تركيب أو إصلاح أو استبدال الأثاث وأجزائه. وعلاوة على ذلك، غير مصرح لأي ممثل لمؤسسة شنادغ الدولية (Schnadig International Corporation) أو وكلائها إجراء أية تغييرات على الضمانات المحدودة.

1. يكون هذا الضمان لاغياً إذا تم تعديل أو تغيير منتج الشركة بأي طريقة من الطرق بعد شحنه من الشركة.
2. يكون هذا الضمان لاغياً إذا تم تطبيق أي من طرق العلاج الوقائية بعد البيع على منتجات الشركة بعد فتح عبوة المصنع الأصلية. كما أن عمليات إعادة تجديد إطارات المنتج تلغى جميع الضمانات نظراً لاحتمال تعرض الهيكل الداخلي للخطر أثناء عملية إعادة التجديد. ولا تعتبر التغييرات الطبيعية في اللون والملمس والضغط البطني والسمات الأخرى الملازمة للأثاث المصنع من الخشب، فضلاً عن خصائص المواد عيوباً يشملها الضمان.
3. تحفظ الشركة بحقها في تعديل المنتج من نمودجه الأصلي المعروف على أرضيات صالة العرض أو في الكتلوجات. ولا تعتبر هذه التعديلات عيوباً مشمولة بالضمان.
4. يسري الضمان تحت ظروف استخدام السكن العادية. ولا يسري على العيوب أو الأضرار الناجمة عن الإهمال أو إساءة الاستعمال أو إساءة الاستخدام – بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الصيانة غير الكافية أو غير اللائقة، والتعرض للمياه، والهواء المالح، والمواد الكيميائية، والحوادث، وأي استخدام لم يُصمم المنتج له، أو الاستخدام التجاري (بما في ذلك الاستخدام الإيجاري، أو المهني، أو التجاري، أو الموسمي، أو غير السكني)، كما لا يغطي البلى والتمزق العادي.
5. بسبب المواد الطبيعية المستخدمة في عملية التصنيع، وحقيقة أن منتجات الشركة مصنعة يدوياً بشكل عام، سحذت تغييرات طفيفة من قطعة لقطعة. ولا تعتبر هذه التعديلات عيوباً مشمولة بالضمان.
6. يحتوي الحجر والرخام على مسام دقيقة وتشققات واختلاف في الألوان يعتبر من الخصائص الطبيعية، ولا يعتبر عيوب خاضعة للضمان. ونظراً إلى أن الحجر قابل للاختراق، قد لا تكون الانسكابات السائلة المتسربة قابلة للإزالة. استخدم الواقيات أو المفارش للحماية من الانسكابات أو حلقات الماء. امسح أي انسكابات على الفور.
7. يستخدم الجلد كمنتج طبيعي. فالتجاعيد وثنايا الجلد والندبات جزء أصيل وطبيعي من الجلد. وهذه الخصائص تعزز جمال وجودة الجلد المصنوع ولا تعتبر عيوباً. وفيما يخص أعمال تنظيف الأثرية البومية، استخدام قطع قماش قطنية جافة ونظيفة.
8. تتسبب أشعة الشمس في تغير لون الخشب ومواد التشطيب، والأقمشة – ولا تعتبر هذه التغييرات عيوباً مشمولة بالضمان.
9. كما يمكن أن تتسبب الزيادات الشديدة في درجات الحرارة والرطوبة في انكماش الخشب ومواد التشطيب أو تضخمها أو أعوجاجها، وانفكك لحامات الصمغ. ولا تعتبر هذه التغييرات عيوباً مشمولة بالضمان.
10. قد تتسبب قواعد المصابيح المطاطية وأسلاك اللمبات وبعض أنواع المواد البلاستيكية في ضعف وتجريح التشطيب إذا بقيت على اتصال مباشر مع الأثاث لفترة زمنية طويلة. ولا يعتبر هذا الضرر عيباً مشمولاً بالضمان. لتجنب هذا الأمر، ضع قطعة من اللباد أو الجلد تحت هذه المواد في مكان اتصالها بالأثاث.
11. سيئف الاتصال المباشر بالمنتجات البتر وكيميائية (مزيل طلاء الأظافر، والكحول، وما إلى ذلك) التشطيب – ولا يعتبر هذا الضرر عيباً مشمولاً بالضمان. امسح أي انسكابات أو رطوبة على الأثاث على الفور. استخدم قطعة قماش نظيفة وامسح بقطعة قماش ناعمة مغموسة في محلول صابون وماء خفيف ومعصورة؛ ثم امسح مرة أخرى باستخدام قطعة قماش نظيفة ثانية؛ ثم جفف تماماً بقطعة قماش ناعمة.
12. تتألف المواد المنسوجة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر الأملود والحشائش البحرية وغيرها من المواد المماثلة، من خيوط فردية يمكن أن تتحرك متسببة في ظهور مناطق غير لامعة تحت الخيوط أو تقشر قليل في التشطيب حيث أنها تسد بين الخيوط. ولا تعتبر هذه الخصائص عيوباً مشمولة بالضمان. نظف إطارات الأثاث المصنوع من الألياف الطبيعية بإزالة الغبار أو الكس؛ امسح الانسكابات بأسفنج بماء والصابون الخفيف واشطفها وجففها.
13. منتجات الشركة غير مصممة للاستخدام خارج المنزل. قد تكون هناك صور في الكتلوجات تعرض عناصر في أماكن خارج المنزل. هذا الأمر لأغراض العرض فقط وليس مؤشراً على أن المنتج مناسب للاستخدام في الهواء الطلق. ولا يعتبر التلف بسبب عرض العناصر في الهواء الطلق عيباً مشمولاً بالضمان.
14. لا تقدم الشركة هذا الضمان ولا أي ضمان آخر، صريح أو ضمني، على أي أجهزة كهربائية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تركيبات الإضاءة، أو جهاز الحماية ضد التيار المتغير، أو الكمبيوتر، أو أجهزة الإدارة الإلكترونية أو متعددة الوسائط التي قد تكون مضمنة مع المنتج.
15. مظهر السطح غير النظامي في أي نسيج ويرى مثل الشنيل أو المخمل أمر طبيعي، وينبغي ألا يعتبر خلل أو عيب. قد يحدث تشويه ويرى عندما يسوى النسيج أو يُجعد، وعند تغيير السطح وتضخيم زاوية انعكاس الضوء، مما يسفر عن وجود تباين كبير بين النور والظلام على سطح النسيج. نظراً لطبيعة نسج وقص المخمل، توقع بعض التجاعيد في الأقمشة فضلاً عن وجود اختلاف عند اختيار هذا النوع من النسيج. ويوصى بالكنس المنتظم للعناية بجميع الأنسجة المنجدة.
16. تسعى الشركة جاهدة لتوفير تمثيل دقيق للتشطيبات والأقمشة والمواد المعروضة في كتالوجاتها وعلى موقعها على الإنترنت؛ ومع ذلك، بسبب التغييرات في الإضاءة ووجود مجموعة كبيرة متنوعة من جودة شاشات أجهزة الكمبيوتر المختلفة والطابعات، من الممكن وجود بعض التباين في الألوان. لتحديد اللون الدقيق للتشطيب أو النسيج أو المادة، نقتصر على الاتصال بالوكيل أو الشركة لأخذ عينة.
17. الضمان لا يغطي عينات الأرضية أو المنتجات الأخرى المحددة على أنها "كما هي" أو "مبيعات نهائية" في وقت الشراء.

## الضمان المحدود للأثاث الخشبي

للأثاث الخشبي - ضمان محدود لمدة سنة واحدة

مع مراعاة القيود والاستثناءات الواردة هنا، تضمن الشركة أن تكون منتجاتها خالية من العيوب في المواد والتصنيع لمدة سنة واحدة من تاريخ شراء المشتري الأصلي للمنتج من وكيل معتمد.

- **معلومات التشطيب:** تقدم منتجات الشركة في مجموعة متنوعة من التشطيبات. يجري تشطيب كل قطعة باليد وتتضمن مجموعة من الخطوات. ففي حين أننا نسعى جاهدين لتكرار كل التشطيب بالضبط، ستكون كل قطعة فريدة من نوعها. وهذا بسبب تقنيات التطبيق المتنوعة المصنوعة يدوياً. وتكون للتغيرات الأخرى في الخشب مثل أنواع الخشب والحبوب واللون أثرها الخاص على الشكل النهائي للإطار المشطوب. نظراً لإكمال عملية التشطيب حسب الطلب، من الأفضل الانتهاء في نفس الوقت بحيث يتطابق التشطيب بين القطع. تتوفر خطوط شريطية أو ملقطة للانتباه على سلع معينة. وهذه عملية عمل يدوي مكثف جداً ويتنوع المظهر من قطعة لأخرى.
- يجري وضع ورق الفضة باليد ويمكن أن يحتوي على بعض التجاعيد والاختلافات الطفيفة. ولا تعتبر هذه الحالات عيوباً مشمولة بالضمان.

## الضمان المحدود للمنتجات المنجدة

### الإطار - ضمان محدود لمدة (5) سنوات

مع مراعاة القيود والاستثناءات الواردة في هذا الضمان، تضمن الشركة إطار التنجيد ضد أي عيوب في المواد أو التصنيع لمدة خمس (5) سنوات اعتباراً من تاريخ شراء المشتري الأصلي للمنتج من وكيل معتمد، طالما بقي المنتج منجداً بالنسيج أو الجلد الأصلي، ومستخدم في ظروف عادية.

### مجموعة النايض - ضمان محدود لمدة (5) سنوات

مع مراعاة القيود والاستثناءات الواردة في هذا الضمان، تضمن الشركة مجموعة النايض في إطار التنجيد ضد أي عيوب في المواد أو التصنيع لمدة خمس (5) سنوات اعتباراً من تاريخ شراء المشتري الأصلي للمنتج من وكيل معتمد، طالما بقي المنتج منجداً بالنسيج أو الجلد الأصلي، ومستخدم في ظروف عادية.

### الحشو - ضمان محدود لمدة سنة واحدة

تستخدم الشركة مواد حشو عالية المرونة مميزة في أنواع بناء الحشو الأربعة. وتشمل هذه الأنواع الحشو المصنوع من ألياف البولي القياسي المنظم للغاية؛ والمحتويات التي بها ريش كثير وحشو مريح ولين؛ ومحتويات بها ريش متوسطة مع حشو أعلى راحة وأكثر تنظيماً، والحشو النابض الذي يحتوي على ريش منظم في الأعلى ودعم نابض لولبي في الداخل. مع مراعاة القيود والاستثناءات الواردة في هذا الضمان، تضمن الشركة الحشو ضد الفقد غير الطبيعي للمرونة لمدة سنة واحدة اعتباراً من تاريخ شراء المشتري الأصلي للمنتج من وكيل معتمد، طالما بقي استخدم الحشو في ظروف عادية. وينبغي عدم الخلط بين البلى غير طبيعي وفقدان المرونة غير الطبيعية وتقلص الرغوة والريش والإلياف، الأمر الذي يعتبر بلى عادي ولا يعتبر عيوباً مشمولة بالضمان.

### النسيج والجلد - ضمان محدود لمدة سنة واحدة

مع مراعاة القيود والاستثناءات الواردة في هذا الضمان، تضمن الشركة أن تكون الأغذية المصنوعة من النسيج والجلود، (باستثناء المواد التي يحضرها العميل)، خالية من عيوب التصنيع لمدة سنة واحدة اعتباراً من تاريخ شراء المشتري الأصلي للمنتج من وكيل معتمد، كما تضمنها ضد الانزلاق في الدرزة، وسوء النسيج، والتمدد، والانكماش، وفقدان الوبر، وتغير الصبغة طالما جرى استخدام الأثاث المنجد في ظروف عادية.

- **النسيج الوبري** يتكون من المُخمل والشنيل. والمظهر السطحي غير المنتظم أمر طبيعي، وينبغي ألا يعتبر خللاً أو عيباً. قد يحدث تشويه ووبري عندما يُسوى النسيج أو يُجدد، وعند تغيير وتضخيم زاوية انعكاس الضوء، مما يسفر عن وجود تباين كبير بين النور والظلام على سطح النسيج. نظراً لطبيعة كيفية نسج وقص المُخمل، توقع بعض التجاعيد في الوبرة فضلاً عن وجود جدل عند اختيار هذا النوع من النسيج.
- **سوف يحدث تباين في تدرج لون الصبغة** ليس فقط بين الأفراس، ولكن غالباً داخل القرص نفسه. تشير المطابقة التجارية إلى تباين تدرج الصبغة الذي يعتبر مقبولاً في الإنتاج القياسي وبالتالي، تكون نسبة تباين الظل البالغة 10% مقبولة. ويمكن أيضاً توقع حدوث تباينات في الظل في الجلود، ليس فقط بين الجلود الفردية، ولكن على الجلد الفردي نفسه.

## إجراء المطالبة بالضمان

1. يرسل العميل جميع المطالبات التي تفيد بأن منتج من منتجات الشركة لم يلتزم بأي ضمان من الضمانات المحدودة الصريحة الواردة أعلاه ("المطالبة بالضمان") إلى الوكيل المعتمد الذي تم شراء المنتج منه. ثم يجمع الوكيل جمع معلومات المطالبة بالضمان الموضحة في هذا الإجراء ويقدم المطالبة بالضمان إلى الشركة لاتخاذ قرار فيها. في حال عدم إمكانية الوصول إلى الوكيل الذي تم شراء المنتج منه، يمكن للعميل تقديم معلومات المطالبة بالضمان المطلوبة مباشرة إلى الشركة عبر إرسال بريد إلكتروني إلى [claims@caracole.com](mailto:claims@caracole.com). يجوز تقديم المطالبات التي تنشأ خارج الولايات المتحدة القارية، والتي لم يتم تقديمها من خلال وكيل معتمد عبر إرسال بريد إلكتروني إلى [intlclaims@caracole.com](mailto:intlclaims@caracole.com). وبدلاً من ذلك، يمكن للعميل تقديم المطالبة بالضمان عن طريق إرسال المعلومات الداعمة المطلوبة عبر البريد إلى العنوان التالي: إدارة المطالبات، مؤسسة شناداغ الدولية، 4200 لين نيودور، غرينسبور، كارولاينا الشمالية 27410، الولايات المتحدة الأمريكية.
2. يجب إرفاق جميع المعلومات التالية (المفصلة في نموذج المطالبة بالضمان المقدم من الوكيل) بجميع المطالبات بالضمان:
  - a. اسم وعنوان العميل؛
  - b. صورة من فاتورة مبيعات الوكيل؛
  - c. صورة من علامة مراقبة الجودة وعلامة الإنتاج/كود التخزين التعريفي (SKU) الخاصة بالشركة المصنعة؛
  - d. وصف مختصر للعييب أو الضرر؛
  - e. صورة فوتوغرافية (أو إن كان أكثر ملاءمة، فيديو) للعييب أو الضرر، وإن كان ذلك مناسباً، صورة لكرتونة الشحن.
3. تحدد الشركة، وفق تقديرها وحدها، ما إذا كان سيتم قبول أو رفض المطالبة بالضمان. ويجوز رفض أي مطالبة بالضمان لم يرفق معها المعلومات الداعمة المطلوبة لعدم توفر المعلومات الأساسية المطلوبة.
4. في حال قبول المطالبة بالضمان، تقرر الشركة، وفق تقديرها وحدها، ما إذا كان يمكن استبدال أو إصلاح المنتج.
5. ففي حال استلام إصلاح المنتج، سيتم شحن تعليمات الإصلاح جنباً إلى جنب مع قطع الغيار اللازمة إلى الوكيل وسيجري الوكيل أو طرف ثالث مؤهل الإصلاحات.
6. وفي حال استلام استبدال المنتج، ستشحن الشركة المنتج البديل إلى الوكيل الذي سيرتب عملية التسليم إلى العميل وأخذ المنتج المعيب.
7. ويجوز للعميل أن يطلب استبدال المنتج الخاضع للمطالبة بالضمان بدلاً من إصلاحه. سترسل الشركة منتج بديل بعد أن يتم التبرع بالمنتج الأصلي الذي حددت الشركة أنه معيب لمؤسسة خيرية معفاة من الضرائب من اختيار العميل. يجب أن يحصل العميل على موافقة الشركة قبل التبرع بهذه السلعة لجمعية خيرية، وعند استلام إثبات قسيمة التبرع، سوف تشحن الشركة المنتج البديل.

## مسؤوليات الوكيل

1. يجب على العميل تقديم المطالبة بالضمان إلى الوكيل الذي اشترى منه المنتج في غضون فترة الضمان المنصوص عليها.
2. سيقوم الوكيل بتعبئة نموذج المعلومات الداعمة الخاصة بالمطالبة بالضمان ومساعدة العميل في تجميع المعلومات الداعمة المطلوبة.
3. سيقدم الوكيل المطالبة بالضمان إلى الشركة نيابة عن العميل؛ وبعد ذلك، سيبذل الوكيل العميل بما إذا تم قبول المطالبة بالضمان أم تم رفضها، وفي حال قبولها، سيخبره بالطريقة التي ستحل بها المطالبة.
4. في حال قرر الوكيل أن المنتج قد تضرر أثناء الشحن إلى الوكيل أو التسليم للعميل، سيساعد الوكيل العميل في إعداد وتقديم مطالبة بتعويض مناسب عن الضرر الناتج عن الشحن. الضرر الذي يحدث للمنتج أثناء الشحن أو التسليم مسألة لا يغطيها ضمان المنتجات المحدود المقدم من الشركة.

شناداغ (SCHNADIG®) وكومبوزيشنز (COMPOSITIONS®) وكاراكول (CARACOLE®) أ بيوتيفول تيرن إن أنيو دابركشنز (A BEAUTIFUL TURN IN A NEW DIRECTION®) هي علامات تجارية مسجلة خاصة بمؤسسة شناداغ الدولية (Schnadig International Corporation) ولا يجوز استخدامها بدون إذن.