



ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА МЯГКУЮ МЕБЕЛЬ ТОРГОВОЙ МАРКИ диваны.frendom

В соответствии с п. 9.2 ГОСТ 19917-2014 - Гарантийный срок эксплуатации изделий мебели для общественных помещений - 12 мес, бытовой - 18 мес.

ООО «ФРЕНДОМ» для всех своих клиентов увеличивает указанный ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ до 10 ЛЕТ* согласно условиям программы лояльности «Расширенная гарантия».

Программа лояльности «Расширенная гарантия»
 (условия, сроки, правила)

1. Общие положения

1.1. ООО «ФРЕНДОМ» предоставляет ВСЕМ конечным потребителям мягкой мебели расширенную гарантию на Товары собственного производства торговой марки диваны.frendom.

1.2. Территория действия программы – дилерская сеть. Условия программы распространяются на Товары, приобретенные с 01 января 2026г.

1.3. Программа «Расширенная гарантия» не является «гарантийным сроком», который регламентируется в Законе РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и других нормативных документах, действующих на территории РФ. Слово «гарантия» в условиях настоящей программы используется исключительно в качестве названия. Программа лояльности «Расширенная гарантия» регулируется только настоящими условиями.

1.4. Расширенная гарантия позволяет конечному потребителю, в указанные в программе сроки, при обнаружении дефекта воспользоваться определенными правами, обратившись в службу сервиса Изготовителя или к официальному дилеру/представителю.

2. Сроки расширенной гарантии

2.1. В зависимости от вида комплектующего или материала, Изготовителем предусмотрены следующие сроки гарантии:

№п/п	Наименование комплектующего/материала	Срок расширенной гарантии
1	Электрооборудование	1 год с даты получения Товара
2	Обивочный материал	1,5 года с даты получения Товара
3	Механизмы подъема	2 года с даты получения Товара
4	Наполнение	2 года с даты получения Товара
5	Механизмы трансформации	3 года с даты получения Товара
6	Каркасы	10 лет с даты получения Товара

3. Условия предоставления расширенной гарантии

3.1. Наличие дефекта и причину его возникновения определяют специалисты Изготовителя при рассмотрении претензии и документов к ней от Покупателя. Покупатель обязан обеспечить беспрепятственный доступ к Товару при возникновении необходимости произвести осмотр, в противном случае претензия Покупателя по дефекту считается не принятой.

3.2. Обслуживание в рамках расширенной гарантии может осуществляться как на территории покупателя, так и на территории изготовителя, в зависимости от дополнительных обстоятельств и возможностей сторон.

3.3. Изготовитель устанавливает, что не является дефектом:

- отличие цвета обивочного материала от представленного на сайте или от образца находящегося в торговой точке в пределах -----
- наличие в его элементах особенностей, обусловленных стилистической идеей изготовителя и свойствами исходных материалов;
- различные структурные нюансы Товара, выполненного из натурального дерева и кожи, таких как структура волокон дерева, складки кожи, шрамы, следы укусов, клейма и т. п.;
- складки, сборки, утяжки на обивочном материале, обусловленные художественным решением, а также, складки (морщины) на обивочном материале (ткань/кожа/кожзаменитель), чехлах (съемных и не съемных) мягких элементов, подлокотниках и подушках, как и имеющиеся, так и появляющиеся в процессе эксплуатации;
- швы на лицевой поверхности мягких элементов, обусловленные художественным решением, а также швы в местах соединений деталей кроя;
- остаточные деформации мягких элементов в пределах 10%;
- предельные отклонения от габаритных размеров ± 20 мм;
- мелкие трещины (эффект растрескивания), потертости натуральной кожи и кожзаменителя, возникающие при эксплуатации мебели;
- наличие шума в виде скрипа и щелчков в мягких элементах не на основе пружинных блоков при эксплуатации по назначению мебели для сидения и лежания, а также в замках и механизмах трансформации при отсутствии заеданий и перекосов;
- наличие на ткани обивки пиллей (катышек);
- отличия в мягкости (деформация и податливость) вкладных и раскладных элементов, от мягкости центрального элемента при формировании «спального места», отличия мягкости в основании одного элемента;
- естественный запах материалов, из которых изготовлен Товар;
- отличия оттенков обивочных материалов, тона декоративных элементов при составлении комплекта из различных моделей, а также при составлении комплекта путем составления разных бланков заказа по датам;
- если он не проходит по габаритам в дверные проемы помещения Покупателя;
- усовершенствования и изменения, вносимые в конструкцию и технологию производства моделей без изменения его основных потребительских свойств и цены;
- не резко выраженные искривления отделочных строчек и швов на обивочном материале, определяемые методом внешнего осмотра элемента в целом;
- оптические эффекты «перехода в разные оттенки» обивочной ткани из-за особых её свойств, в т.ч. и в местах конструктивных соединений деталей кроя;
- естественные образования (в виде следов, вмятин, отметин) на элементах Товара, возникшие вследствие их трансформации в целях использования в качестве спального места;
- остаточные деформации (вероятнее, в виде "волны") на мягких элементах, возникающих после трансформации Товара из положения "для сидения" в положение "для лежания", не влияющие на возможность его использования по назначению.

3.4. Расширенная гарантия не предоставляется в следующих случаях:

- нарушение условий эксплуатации;
- наличия на изделии механических повреждений;
- при подтверждении факта превышения допустимых нагрузок на изделие/части изделия;

- нанесение повреждения изделию или его утери в следствии обстоятельств непреодолимой силы (стихия, пожар, наводнение и т.д.);
- нанесения повреждения изделию в результате умышленных или ошибочных действий конечного потребителя;
- нанесения повреждения изделию, вызванного воздействием посторонних предметов, жидкостей, насекомых и т.д.;
- наличие следов постороннего вмешательства в изделие или ремонта изделия самостоятельно, либо организациями, предприятиями или частными лицами, не уполномоченными на это Изготовителем;
- нанесения изделия ущерба в результате внесения изменений в его конструкцию;
- использования изделия в производственных целях, общественных местах;
- незначительное отклонение от геометрического направления рисунка декоративных тканей (до 2-х см) на всю длину изделия, в том числе незначительное несовпадение стежки на отдельных элементах изделия не является производственным браком и не принимается в качестве претензии в установленный на изделие гарантийный срок, а также в срок службы изделия;
- незначительная неравномерность усадки мягкого элемента (не более 10%), остаточная деформация мягкого элемента из пенополиуретана (не более 10%), а именно незначительные проседания мягкого элемента не является производственным браком и не принимается в качестве претензии в установленный на изделие гарантийный срок, а также в срок службы изделия.

3.4. Условия расширенной гарантии размещены на официальном сайте ООО «ФРЕНДОМ» www.frendom.ru, также вся информация доступна по телефону горячей линии 8 800 505 37 20.

4. Порядок действий конечного потребителя в рамках расширенной гарантии

4.1. В случае обнаружения конечным потребителем дефекта, последний вправе с гарантийным талоном (паспортом на изделие) обратиться в сервисную службу Изготовителя или к официальному дилеру, а также по телефону горячей линии – 8 800 505 37 20, для проведения ремонта или замены (элемента, детали).

4.2. Эл адрес сервисной службы Изготовителя service@frendom.ru

4.3. Конечный потребитель при обращении в службу сервиса обязан предъявить:

- копии документов, подтверждающих факт покупки (договор, акт о получении);
- копию страницы паспорта с данными на изделие;
- письменное обращение с указанием на наличие дефекта и описание неудобств;
- фото/видео материалы, на которых зафиксирован дефект.