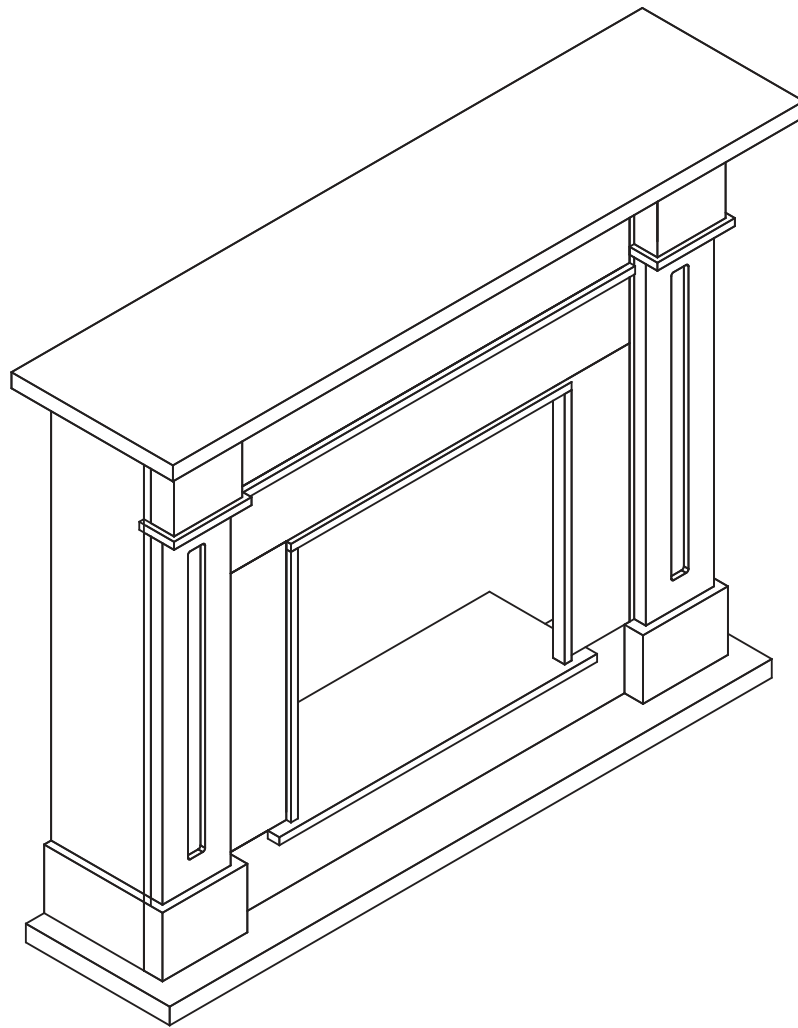


Lot: \_\_\_\_\_

PO: \_\_\_\_\_



**realflame**®



# Mantel Assembly Instructions

Model # 6030

Kipling Fireplace

English • Français • Español

# **WARNINGS**

Read entire label and all instructions included with your Real Flame® products. **PROPERTY DAMAGE, SERIOUS INJURY OR DEATH** may result if any of these warnings are not followed.

## **HAZARDS**

- **Gel Fuel is flammable. Failure to follow warnings can result in property damage or serious burns.**
- This Real Flame® fireplace has been designed and tested for use with Real Flame® Gel Cans only. Using other brands of fuel or any other materials could result in a dangerous fire and serious burns.
- **Do not attempt to remove or replace a can while it is burning or still hot. Pouring any kind of fuel on a fire can result in flare-ups or flashbacks that could burn you. Make sure the fire is out and allow the can to cool for 20 minutes before touching it.**
- Do not store or use gasoline or other flammable materials, including gel fuel, near this product. Vapors or leaks could travel to sources of flame or heat and increase the risk of fire or explosion.

**Real Flame® Gel Fuel contains Isopropyl Alcohol.**

**In case of an emergency use a CO2 extinguisher or baking soda to extinguish the fire.**

1. This Real Flame® fireplace has been designed and tested for use only with Real Flame® 13 oz. Gel Cans. Do not burn any other kind of gel fuel or trash, paper, wood, gasoline or other flammable materials in the fireplace.
2. Never alter or dismantle the metal firebox in any manner.
3. Make sure the fireplace is placed on a flat and level surface. Failure to do so could cause the product to tip, resulting in property damage or serious injury. Do not place the fireplace in an area with lots of traffic, such as a hallway or entryway.
4. Do not pour or scoop gel out of the can or add any kind of substance to the gel fuel. To reduce the risk of flashbacks, never add gel from another container to a hot or burning can. Throw away each can after the gel has been completely burned.
5. Light Real Flame® gel fuel cans only when placed in the designated areas in firebox. Wipe up spills. Use a long match or extended butane lighter to ignite fuel.
6. Do not let anyone below age 18 use this product. Never leave a fire unattended. Keep children and pets away from a burning unit.
7. Never touch any logs or metal surfaces during or immediately after burning gel fuel. They will be extremely HOT. Allow surfaces to cool for 20 minutes before touching, changing cans, or moving the unit.
8. Do not wear flammable or loose clothing when operating the fireplace. Do not lean over the unit when lighting.
9. Do not place more than 100 lbs. of weight on the top of the fireplace at anytime.
10. Exercise the same precautions as you would with any open fire.

## **Users are responsible for following these instructions and operating this product safely**

### **Using your Fireplace**

- This fireplace is designed to be used indoors.
- Before using unit, be sure you have read and understood the step-by-step instructions in this manual.
- After several burns, soot may develop on the inside of the firebox. Clean with a damp soapy rag.
- During the initial burn you may experience a slight odor. Odor is temporary and will be absent on following burns.

### **GEL FUEL**

Real Flame® Gel Fuel Contains Isopropyl Alcohol. Avoid contact with eyes, mucous membranes or prolonged contact with skin. May irritate eyes. Store in a cool, dry place. Keep away from flame, heat or items that spark. Use in well-ventilated areas. Keep out of reach of children and pets. In case of fire, use a CO2 fire extinguisher or baking soda.

### **FIRST AID**

If fuel gets in eyes, flush with water for 15 minutes; get medical attention. If ingested, do not induce vomiting; call poison control center or a doctor.

RF Mantle WARNINGS 071913

**If you have questions please call customer service at: 1-800-654-1704**

# ! AVERTISSEMENTS !

Lisez entièrement l'étiquette et toutes les instructions incluses avec votre produits de Real Flame®. LES DOMMAGES MATÉRIELS, LA BLESSURE GRAVE OU LA MORT peuvent résulter si l'un de ces avertissements nesont pas respectée.

## DANGERS

- Gel combustible est inflammable. Le non-respect des avertissements peut entraîner des dommages matériels ou des brûlures graves.
- Cette cheminée de Real Flame® a été conçue et testée pour l'utilisation uniquement avec les Boîtes de Gel de Real Flame®. L'utilisation d'autres marques de carburant ou de tout autre matériel pourrait entraîner un incendie dangereux et des brûlures graves.
- **N'essayez pas d'enlever ou remplacer une boîte tandis qu'il brûle ou toujours chaud. Verser tout type de carburant à un feu peut entraîner des poussées ou flashbacks qui pourraient vous brûler. Assurez-vous que le feu est éteint et permettre à la boîte de se refroidir pour 20 minutes avant le contact de le toucher.**
- Ne stockez pas ou utilisez l'essence ou d'autres produits inflammables, y compris le carburant de gel, à proximité de ce produit. Les vapeurs ou fuites pouvaient voyager aux sources de flamme ou de la chaleur et augmenter le risque d'incendie ou d'explosion.

**Le carburant Gel de Real Flame® contient de l'alcool isopropylique.**

**En cas d'urgence utilisent un extincteur de CO2 ou un bicarbonate de soude pour éteindre le feu.**

1. Cette cheminée de Real Flame® a été conçue et testée pour l'utilisation uniquement avec les Boîtes de Gel de 13 oz. Real Flame®. Ne brûlez pas d'autre sorte de carburant de gel ou des ordures, le papier, le bois, l'essence ou d'autres produits inflammables dans la cheminée.
2. Ne changez jamais ou démontez le foyer métallique en aucune manière
3. Assurez-vous que la cheminée est placée sur une surface plate et plane. Faute de quoi pourrait causer le produit à incliner, résultant des dommages matériels ou des blessures graves. Ne placez pas la cheminée dans une zone avec beaucoup de trafic, comme un couloir ou une entrée.
4. Ne versez pas ou ramassez le gel de la boîte ou ajoutez toute sorte de substance au carburant de gel. Pour réduire le risque de flashback, n'ajoutent jamais le gel d'un autre conteneur à un chaud ou un boîte brulant, Jeter chaque boîte après le gel a été complètement brûlé.
5. Allumez les boîtes de carburant de gel de Real Flame® seulement lorsqu'ils sont placés dans les zones désignées dans la chambre de combustion Essuyer les déversements. Utilisez un long allumettes ou étendues briquet au butane pour enflammer le carburant.
6. Ne laissez personne en dessous de 18 ans d'utiliser ce produit. Ne jamais laisser un feu sans surveillance. Garder les enfants et les animaux loin d'une unité de combustion.
7. Ne jamais toucher des billes ou des surfaces de métal pendant ou immédiatement après la combustion de combustible en gel. Ils vont être très CHAUDS.  
Permettez aux surfaces de refroidir pour 20 minutes avant le contact, changement des boîtes, ou de déplacer l'appareil.
8. Ne pas porter de vêtements amples ou inflammables lors du fonctionnement de la cheminée Ne pas s'appuyer sur l'unité en allumant.
9. Ne placez pas plus de 100 lb de poids sur le haut de la cheminée et à tout moment.
10. Exercer les mêmes précautions que vous le feriez avec un feu ouvert.

## **Les utilisateurs sont responsables de suivre ces instructions et d'utiliser ce produit en toute sécurité**

### L'utilisation de votre cheminée

- Ce cheminée a été conçu pour être utilisé à l'intérieur.
- Avant l'utilisation de l'unité, assurez que vous avez lu et avez compris point par point instructions dans cet manuel.
- Après plusieurs brûlures, la suie peut apparaître à l'intérieur du cheminée. Nettoyer avec un chiffon savonneux humide.
- Pendant la brûlure initiale vous pouvez éprouver une odeur légère. L'odeur est temporaire et sera absent à la suite de brûlures.

### COMBUSTIBLE EN GEL

Le combustible Gel de Real Flame® contient de l'alcool isopropylique. Évitez le contact avec les yeux, des membranes muqueuses ou le contact prolongé avec la peau. Peut irriter les yeux. Entreposer dans un endroit frais et sec. Tenir à l'écart des flammes, de la chaleur ou d'articles qui étincelle. Utilisez dans des endroits bien ventilé. Tenir hors de portée des enfants et animaux domestiques. En cas d'incendie, utiliser un CO2 extincteur de feu ou de bicarbonate de soude.

### Premiers soins

Si le carburant pénètre dans les yeux, rincer avec l'eau pendant 15 minutes; obtenir des soins médicaux. En cas d'une ingestion, ne pas faire vomir ; appeler le centre d'antipoison ou un médecin.

Si vous avez des questions, veuillez appeler le service clientèle au : 1-800-654-1704

# ! ADVERTENCIAS !

Lea toda la etiqueta y las instrucciones que se incluyen en los productos Real Flame®. Pueden ocurrir DAÑOS A LA PROPIEDAD, HERIDAS GRAVES O MUERTE si alguna de estas advertencias no son observadas.

## PELIGROS

- El combustible en gel es inflamable. No observar las siguientes advertencias puede producir daños a la propiedad o serias quemaduras.
- Las chimeneas Real Flame® fueron diseñadas y probadas para ser usadas con botes de gel Real Flame® solamente. Utilizar otras marcas o combustible o cualquier otro material podría producir incendios peligrosos y serias quemaduras.
- No intente remover o reemplazar un bote mientras aún se encuentre ardiendo o caliente. Derramar cualquier tipo de combustible en el fuego puede producir llamas o explosiones que podrían resultar en quemaduras. Asegúrese de que el fuego esté extinto y permita que el bote se enfríe durante 20 minutos antes de tocarlo.
- No almacene gasolina o cualquier otro líquido inflamable, incluyendo combustible en gel, cerca de este producto. Los vapores o pérdidas pueden dirigirse hacia las llamas o calentar e incrementar el riesgo de incendio o explosión.

**El gel combustible Real Flame® contiene alcohol isopropílico.**

**En caso de emergencia utilice un extinguidor de CO2 o soda cáustica para extinguir el fuego.**

1. Las chimeneas Real Flame® fueron diseñadas y probadas para ser usadas con botes de gel Real Flame® de 13 oz. solamente. No queme ninguna otra clase de combustible o residuos de gel, papel, madera, gasolina u otros materiales inflamables en la chimenea.
2. Nunca altere o desmonte la caja de metal en forma alguna.
3. Asegúrese de que la chimenea se encuentra en una superficie plana y nivelada. No hacerlo puede causar que el producto se vuelque, produciendo daños a la propiedad o serias lesiones. No coloque la chimenea en un área con mucho movimiento, como por ejemplo en un corredor o entrada.
4. No vierta ni recoja gel fuera del bote, ni agregue ningún tipo de producto al combustible gel. Para reducir el riesgo de llamaradas, nunca agregue gel de otro recipiente a un bote caliente o encendido. Deseche todos los botes después de que el combustible haya sido completamente consumido.
5. Los botes de combustible gel Light Real Flame® sólo pueden ser colocados en las áreas designadas en la chimenea. Limpie cualquier posible derrame. Use un fósforo largo o encendedor de butano para encender el combustible.
6. No deje que nadie menor de 18 años use este producto. Nunca deje un fuego encendido desacompañado. Mantenga a los niños y mascotas lejos de una unidad encendida.
7. Nunca toque maderas o superficies de metal durante o inmediatamente después de quemar combustible gel. Se encontrarán extremadamente CALIENTES. Permita que las superficies se enfríen durante 20 minutos antes de tocar, cambiar botes o mover la unidad.
8. No use ropas sueltas o inflamables al trabajar en la chimenea. No se incline sobre la unidad mientras se enciende.
9. No coloque más de 100 lbs de peso sobre la chimenea en momento alguno.
10. Tome las mismas precauciones como tomaría con cualquier fuego abierto.

**Los usuarios son responsables de observar estas instrucciones y manipular este producto en forma segura**

### Usar su chimenea

- Esta chimenea fue diseñada para ser usada en interiores.
- Antes de usar la unidad, asegúrese de haber leído y entendido las instrucciones paso a paso de este manual.
- Después de varios usos, es posible que se genere hollín dentro de la chimenea. Limpie con un paño húmedo enjabonado.
- Durante el uso inicial, es posible experimentar un olor leve. El mismo es temporario y desaparecerá durante los usos siguientes.

### COMBUSTIBLE EN GEL

El combustible gel Real Flame® contiene alcohol isopropílico. Evite el contacto con los ojos, membranas mucosas o contacto prolongado con la piel. Puede irritar los ojos. Almacene en un lugar seco y frío. Mantenga el combustible alejado de llamas, calor u objetos que emitan chispas. Use en áreas bien ventiladas. Mantener lejos del alcance de los niños y mascotas. En caso de incendio use un extinguidor de CO2 o soda cáustica.

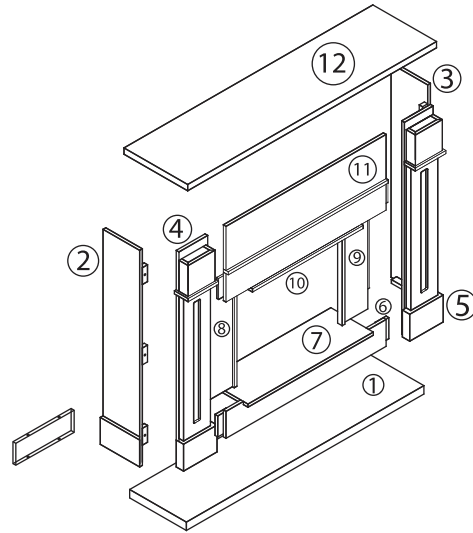
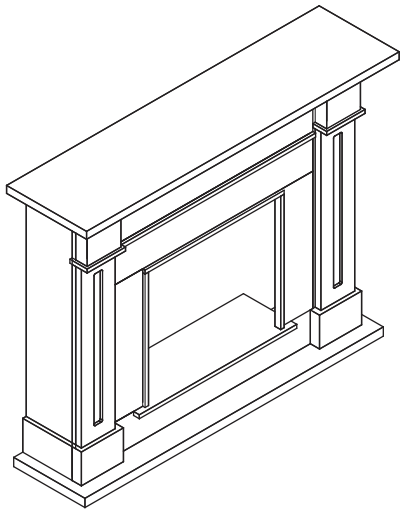
### PRIMEROS AUXILIOS

Si el combustible entra en contacto con los ojos, lave con agua durante 15 minutos; obtenga procure atención médica. En caso de ingestión, no induzca el vómito llame al centro de control de venenos o a un médico.

RF Mantle ADVERTENCIA.071913

En caso de preguntas, llame al departamento de atención al cliente: 1-800-654-1704

# Parts List - Liste de Pièces - Lista de Piezas



| No. | Description   | Burnished Oak<br>Blond Chêne / Roble Rubio | White<br>Blanc / Blanco | White Marble<br>Marbre Blanc / Mármol Blanco | Qty<br>Cdt./Cantidad |
|-----|---|--|-------------------------|--|----------------------|
| 1   | Center Base Panel<br>Panneau de base central / Panel central de la base                 | 60304601                                   | 60300801                | 60307801                                     | 1                    |
| 2   | Left Outside Panel<br>Panneau extérieur gauche / Panel Exterior Izquierdo               | 60304602                                   | 60300802                | 60307802                                     | 1                    |
| 3   | Right Outside Panel<br>Panneau extérieur droit / Panel Exterior Derecho                 | 60304603                                   | 60300803                | 60307803                                     | 1                    |
| 4   | Left Front Panel<br>Panneau avant gauche/Panel delantero izquierdo                      | 60304604                                   | 60300804                | 60307804                                     | 1                    |
| 5   | Right Front Panel<br>Panneau avant droit/Panel delantero derecho                        | 60304605                                   | 60300805                | 60307805                                     | 1                    |
| 6   | Lower Firebox Trim<br>Moulure inférieure / Reborde decorativo inferior del hogar        | 60304606                                   | 60300806                | 60307806                                     | 1                    |
| 7   | Firebox Support<br>Panneau central décoratif / Soporte del hogar                        | 60304607                                   | 60300807                | 60307807                                     | 1                    |
| 8   | Left Firebox Trim<br>Moulure gauche du foyer/Reborde decorativo izquierda del hogar     | 60300108                                   | 60300108                | 60307808                                     | 1                    |
| 9   | Right Firebox Trim<br>Moulure supérieure du foyer/Reborde decorativo derecho del hogar  | 60300109                                   | 60300109                | 60307809                                     | 1                    |
| 10  | Upper Firebox Trim<br>Moulure supérieure du foyer/Reborde decorativo superior del hogar | 60300110                                   | 60300110                | 60307810                                     | 1                    |
| 11  | Central Panel<br>Panneau central / Panel central  | 60304611                                   | 60300811                | 60307811                                     | 1                    |
| 12  | Top Panel<br>Panneau supérieur/Panel superior   | 60304612                                   | 60300812                | 60307812                                     | 1                    |

## Hardware Kit- 60300013

Quincaillerie/ Kit de Hardware

**A**

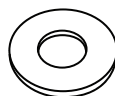
Thumb Screw  
Vis moletée / Tornillo de moletilla



**28x**

**B**

Washer  
Rondelle/ Arandela



**28x**

**C**

Wooden Dowel  
Goujon de bois / Clavija de madera

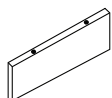


**8x**

Additional Hardware 60300014  
Quincaillerie additional/ Kit de Hardware additional

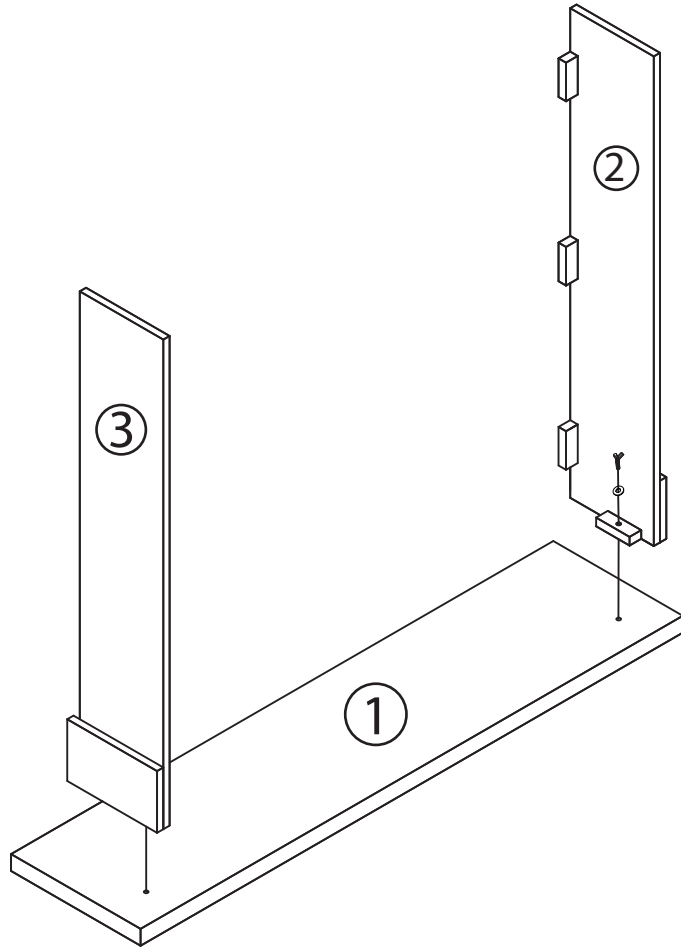
**D**

MDF Board  
Plaquette de MDF/ tablero MDF



**1x**

1



A



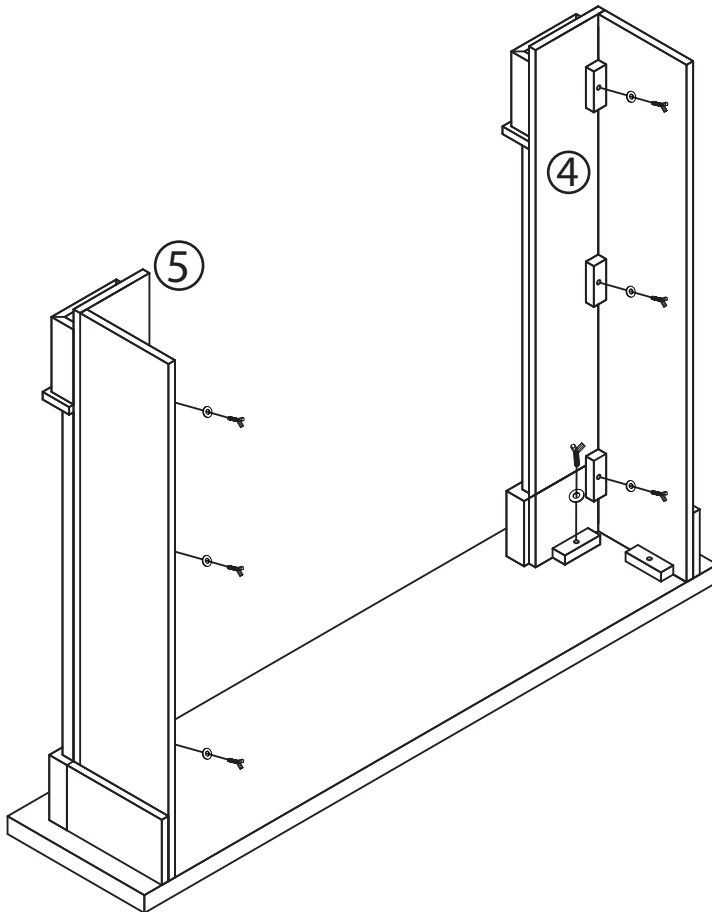
2x

B



2x

2



A



8x

B



8x

**3**

**A**

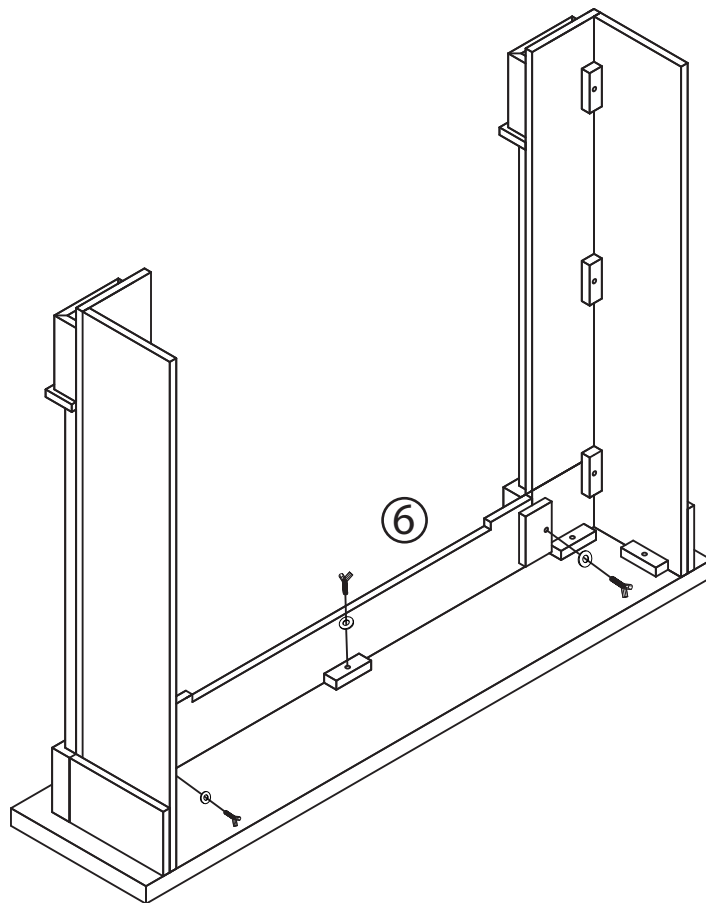


**3x**

**B**



**3x**

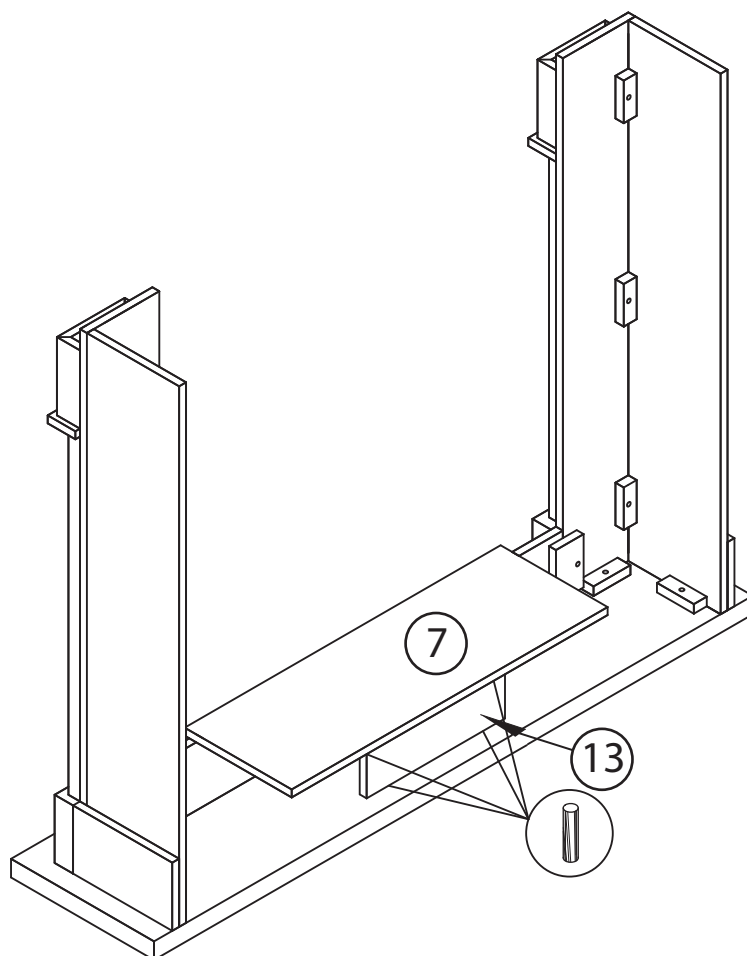


**4**

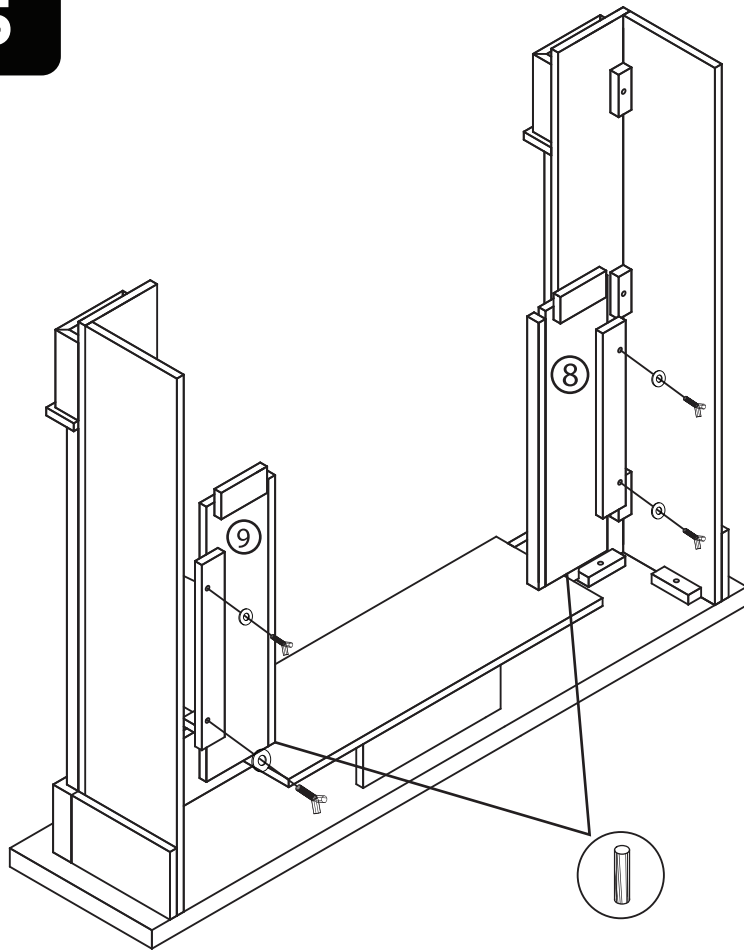
**C**



**4x**



**5**



**A**



**4x**

**B**



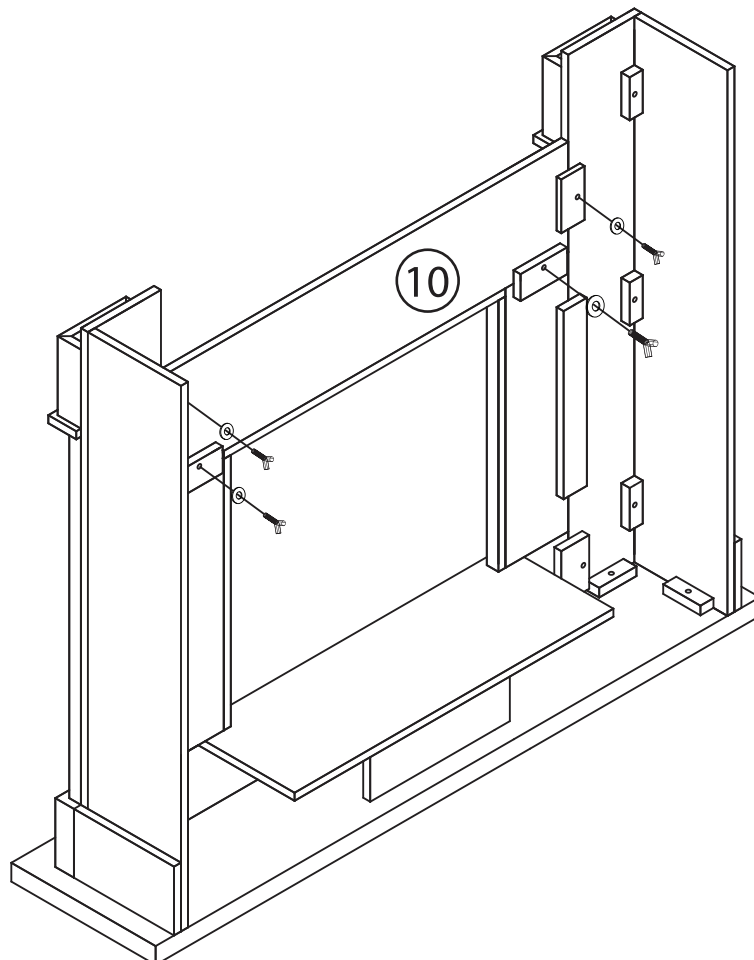
**4x**

**C**



**2x**

**6**

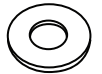


**A**



**4x**

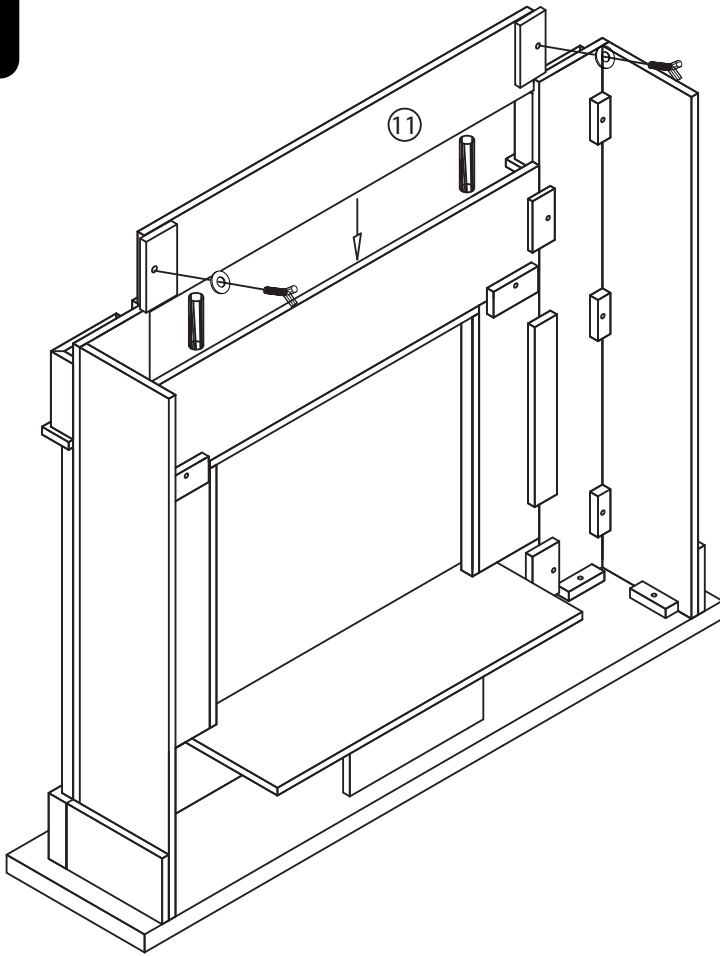
**B**



**4x**



7



A



2x

B



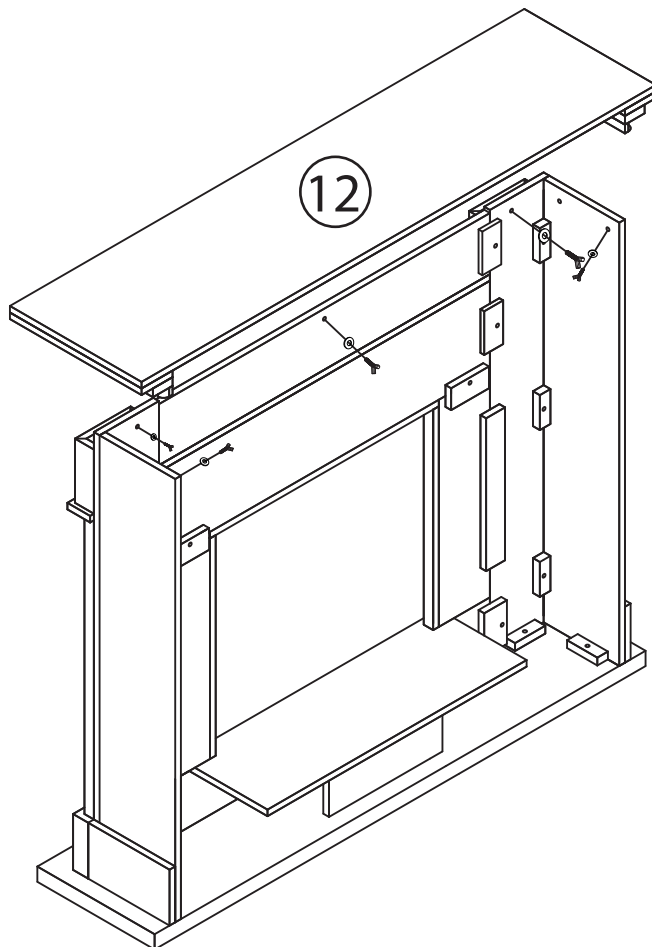
2x

C



2x

8



A



5x

B



5x

# WARRANTY

## Limited Warranty

Real Flame® warrants that the following components of this Real Flame® fireplace ("the Product") will be free from manufacturing defects in material and workmanship after correct assembly and under normal use and proper maintenance for the periods indicated below, commencing with the date of purchase of the Product:

- The body – 1 year limited warranty.

This non-transferable warranty extends to the original purchaser only, provided that the purchase was made through an authorized Real Flame dealer. The warranty is also subject to the following conditions and limitations:

This warranty does not extend to damages caused by shipping, improper assembly, installation or storage, installation that does not comply with building codes and ordinances, installation or operation not in accordance with the included manual, abuse, lack of maintenance, hostile environments, accident, natural weather, or unworkmanlike repairs. Modification of the Product, use of fuels other than what is approved by Real Flame, or use of parts installed from other manufactures will nullify this warranty.

This warranty applies to the functionality of the Product only and does not cover cosmetic issues such as scratches, dents, rust, oxidation, corrosion, areas discolored or cracked due to prolonged exposure to extreme heat, or damage caused by abrasive or chemical cleaners. However, should deterioration of parts occur to the degree of non-performance within the duration of the warranty period, Real Flame will provide a replacement part.

Real Flame requires reasonable proof of your date of purchase. Therefore, you should retain your sales receipt and/or invoice. Defective parts subject to this warranty will not be replaced without proof of purchase.

Real Flame must have the opportunity to verify the alleged defect. In order for any internal components to be covered under warranty, Real Flame requires the user to troubleshoot with a Real Flame Customer Service member to ensure proper operation and diagnosis of issue.

In the event of covered defects in warranted items, Real Flame will, at its sole option and discretion, replace the defective component, replace the Product or refund the purchase price. Real Flame is not responsible for the installation, labor or any other costs associated with the reinstallation. The foregoing is the exclusive remedy under the terms of this limited warranty. Real Flame will not be responsible for any incidental or consequential damages caused by defects in the Product. Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation or exclusion may not apply to you.

This limited warranty is the sole express warranty given by Real Flame. The duration of any implied warranty arising under the laws of any state, including implied warranty of merchantability or fitness for a particular purpose or use, is limited to the duration of the warranty specified above. Some states do not allow limitations on how long an implied warranty lasts, so this limitation may not apply to you.

This warranty gives you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from State to State.

For warranty service:

1. Call Real Flame Customer Service at 1-800-654-1704 for technical support and troubleshooting.
2. If experiencing issues with finish, please fill out the 'Outdoor Warranty Claim' form at [www.realflame.com](http://www.realflame.com).

# RETURN POLICY

## **Return Policy**

You may return your purchase within 90 days of receipt. No refunds will be issued for incomplete or unauthorized returns. All returned products must be 100% complete, adequately packaged in original packaging and in resalable condition. Products that have been assembled or modified will not be eligible for return. All items must be returned in their entirety, meaning all items included must be returned together. No returns or exchanges on discontinued items. Please begin the return process by contacting the store or company where you bought your Real Flame® item.

## **Replacement Parts**

In the event that an item has been lost or damaged, either by the manufacturer or in shipping, you may request a replacement. Replacement parts are not available for all units and only given at Real Flame's discretion. We will assess any damage and find a solution, which could include shipping you a replacement. No replacements are available for discontinued items or repackaged (open box) products. Please call Real Flame Customer Service at 1-800-654-1704 for replacement parts before returning the damaged item. Please have the following information (which can be found in your instruction manual) ready before you call Customer Service:

- Model number of item
- 4-8 digit part number
- Lot code number
- Shipping address
- A picture of the damaged item may be requested. Pictures should be sent to [custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com).

## **Incorrect Order Received**

If you received something other than what you ordered, please contact Real Flame Customer Service at 1-800-654-1704 within 48 hours of receiving the item.

Refer to [www.realflame.com](http://www.realflame.com) for our complete return guidelines and policies.

Please register your fireplace for recall notifications, proof of ownership and quality assurance at <https://www.realflame.com/registration>.

Real Flame®  
7800 Northwestern Ave.  
Racine, WI 53406  
USA

Customer Service: 1-800-654-1704 in USA  
Service à la clientèle: 1-800-363-6443 in Canada  
[custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com)

# GARANTIE

## Garantie limitée

Real Flame® garantit que les composants suivants de ce foyer Real Flame® (« le Produit ») seront exempts de défauts de fabrication de matériaux et de main d'œuvre après un assemblage correct et dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien pour les périodes indiquées ci-dessous, à compter de la date d'achat du Produit :

- Le corps - Garantie limitée de 1 an.

Cette garantie ne s'applique qu'à l'acheteur d'origine, à condition que l'achat ait été effectué auprès d'un revendeur agréé Real Flame. La garantie est également soumise aux conditions et limitations suivantes :

Cette garantie ne s'étend pas aux dommages causés par l'expédition, un assemblage, une installation ou un entreposage incorrects, une installation non conforme aux codes et normes du bâtiment, une installation ou un fonctionnement non conforme au manuel inclus, des abus, un manque d'entretien, des environnements hostiles, un accident, les intempéries ou les réparations impropres. La modification du produit, l'utilisation de carburants autres que ceux approuvés par Real Flame ou l'utilisation de pièces installées d'autres fabricants annulera cette garantie.

Cette garantie s'applique uniquement au fonctionnement du produit et ne couvre pas les problèmes cosmétiques tels que les rayures, les bosses, la rouille, l'oxydation, la corrosion ou la décoloration causées par la chaleur, zones décolorées ou fissurées en raison d'une exposition prolongée à une chaleur extrême, les nettoyeurs abrasifs et les nettoyeurs chimiques. Cependant, si une détérioration des pièces se produit au point de non-performance pendant la durée de la période de garantie, Real Flame fournira une pièce de rechange.

Real Flame nécessite une preuve raisonnable de votre date d'achat. Par conséquent, vous devez conserver votre reçu de caisse et / ou votre facture. Les pièces défectueuses soumises à cette garantie ne seront pas remplacées sans preuve d'achat.

Real Flame doit avoir la possibilité de vérifier le défaut allégué. Pour que tous les composants internes soient couverts par la garantie, Real Flame demande à l'utilisateur d'obtenir de l'aide auprès d'un membre du service client Real Flame pour assurer le bon fonctionnement et le diagnostic du problème.

En cas de défauts couverts d'articles garantis, Real Flame remplacera, à sa seule discrétion, remplacera le composant défectueux, le produit ou remboursera le prix d'achat. Real Flame n'est pas responsable de l'installation, de la main-d'œuvre ou de tout autre coût associé à la réinstallation. Ce qui précède est le recours exclusif aux termes de cette garantie limitée. Real Flame ne sera pas responsable des dommages accessoires ou indirects causés par des défauts dans le produit. Certains états n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, de sorte que la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer à vous.

Cette garantie limitée est la seule garantie expresse donnée par Real Flame. La durée de toute garantie implicite découlant des lois de tout État, y compris la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage ou à un usage particulier, est limitée à la durée de la garantie spécifiée ci-dessus. Certains États n'autorisent pas les limitations de la durée d'une garantie implicite, il se peut donc que cette limitation ne s'applique pas à vous.

Cette garantie vous donne des droits légaux spécifiques, et vous pouvez également avoir d'autres droits qui varient d'un État à l'autre.

Pour le service de garantie :

1. Contacter le service à la clientèle Real Flame au 1-800-654-1704 pour le support technique et le dépannage.
2. Si vous rencontrez des problèmes avec la finition, veuillez remplir le formulaire « Réclamation de garantie extérieure » sur [www.realflame.com](http://www.realflame.com).

# POLITIQUES DE RETOUR

## Politiques de retour

L'achat peut être retourné dans les 90 jours suivant la réception. Il n'y aura aucun remboursement pour de retours incomplets ou non autorisés. Tous les produits retournés doivent être à 100 % complets, emballé d'une manière adéquate, dans l'emballage original et dans une condition revendable. Les produits qui ont été assemblés ou modifiés ne seront pas admissibles au retour. Tous les éléments doivent être retournés dans leur intégralité, ce qui signifie que tous les éléments inclus doivent être retournés ensemble. Aucuns échanges ou retours pour les articles retirés. Commencer le processus de retour en contactant le magasin ou l'entreprise où l'article Real Flame® a été acheté.

## Pièces de remplacement

Dans le cas où un article a été perdu ou détérioré, soit par le fabricant ou pendant le transport, une pièce de remplacement peut être demandée. Les pièces de remplacement ne sont pas disponibles pour tous les appareils et sont données à la discrétion de Real Flame. Nous évaluerons tout dommage et trouverons une solution, ce qui pourrait inclure la livraison du remplacement. On ne peut pas remplacer les articles retirés ou les produits remballés (emballage ouvert). Appeler le Service à la clientèle de Real Flame 800-654-1704 pour les pièces de remplacement avant de retourner l'article endommagé. Avoir les informations suivantes (qui se trouvent dans le manuel d'utilisation) avant d'appeler le Service à la clientèle :

- Numéro de modèle de l'article
- Numéro de référence de 4-8 chiffres
- Numéro de code de lot
- Adresse de livraison
- Une photo de l'article endommagé peut être demandée. Les photos doivent être envoyées à [custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com)

## Commande incorrecte reçue

En cas de la réception de quelque chose d'autre que ce qui a été commandé, contacter le Service à la clientèle de Real Flame au 800-654-1704 dans un délai de 48 heures après avoir reçu l'article.

Consulter [www.realflame.com](http://www.realflame.com) pour nos directives et nos politiques de retour complètes.

Veillez enregistrer votre foyer pour recevoir les notifications de rappel, les preuves de propriété et l'assurance qualité à l'adresse <https://www.realflame.com/registration>.

Real Flame®  
7800 Northwestern Ave.  
Racine, WI 53406  
USA

Customer Service: 1-800-654-1704 in USA  
Service à la clientèle: 1-800-363-6443 in Canada  
[custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com)

# GARANTÍA

## Garantía Limitada

Real Flame® garantiza que los siguientes componentes de esta chimenea Real Flame® ("el Producto") estará libre de defectos de fabricación y materiales después el ensamble correcto y bajo el uso normal y el mantenimiento adecuado de los períodos indicados más abajo, comenzando con la fecha de compra del Producto:

- El cuerpo - 1 año de garantía limitada.

Esta garantía se extiende al comprador original únicamente, siempre que la compra haya sido realizada a través de un distribuidor autorizado Real Flame. La garantía está también sujeta a las siguientes condiciones y limitaciones:

Esta garantía no se extiende a los daños ocasionados por transporte, ensamblaje inadecuado, instalación o almacenaje, instalación que no cumpla con los códigos y las ordenanzas de construcción, instalación u operación que no esté de acuerdo con el manual incluido, abuso, falta de mantenimiento, ambientes hostiles, accidentes, clima natural o reparaciones de baja calidad. La modificación del Producto, el uso de combustibles distintos a los aprobados por Real Flame, o el uso de piezas instaladas de otros fabricantes, anularán esta garantía.

Esta garantía se aplica a la funcionalidad del Producto únicamente y no cubre elementos cosméticos tales como raspones, hendiduras, corrosión, oxidación, corrosión, áreas decoloradas o agrietadas debido a la exposición prolongada al calor extremo decoloración causada por el calor, limpiadores abrasivos y limpiadores químicos. Sin embargo, si el deterioro de las piezas ocurre a un grado que impida el funcionamiento dentro del período de la garantía, Real Flame proporcionará una pieza de reemplazo.

Real Flame exige una prueba razonable de su fecha de compra. Por lo tanto, usted debe conservar su recibo de venta y/o la factura. Las partes defectuosas sujetas a esta garantía no serán reemplazadas sin la prueba de compra.

Real Flame debe tener la oportunidad de verificar el defecto que alega. Para que cualesquiera de los componentes internos estén amparados bajo esta garantía, Real Flame exige que el usuario haga una localización de la avería con un miembro de servicio al cliente de Real Flame para garantizar el funcionamiento adecuado y el diagnóstico del problema.

En el caso de defectos amparados de los elementos garantizados, Real Flame, a su discreción, reemplazará el componente defectuoso, reemplazará el Producto o reembolsará el precio de compra. Real Flame no es responsable por la instalación, mano de obra u otros costos relacionados con la reinstalación. Lo anterior es el recurso exclusivo según los términos de esta garantía limitada. Real Flame no será responsable de los daños accidentales o resultantes causados por defectos en el Producto. Algunos estados no permiten la inclusión o limitación de daños accidentales o resultantes, así que es posible que la limitación o la exclusión puede que no apliquen para usted.

Esta garantía limitada es la única garantía expresa otorgada por Real Flame. La duración de cualquier garantía implícita que surja según las leyes de cualquier estado, incluyendo la garantía de mercantilidad o adecuación para un fin o uso en particular, está limitada a la duración de la garantía especificada anteriormente. Algunos estados no permiten limitaciones en cuanto a la duración de la garantía implícita, de modo que esta limitación puede no ser aplicable en su caso.

Esta garantía le otorga derechos legales específicos y usted puede tener también otros derechos que varían de un estado a otro.

Para el servicio de garantía:

1. Llame al Servicio al cliente de Real Flame al 1-800-654-1704 para apoyo técnico y para solución de problemas.
2. Si tiene problemas con el acabado, por favor rellene el formulario "Reclamo de la Garantía en Exterior" en [www.realflame.com](http://www.realflame.com).

# POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

## Política de devolución

Usted puede devolver su compra en el plazo de 90 días de haberla recibido. No se emitirán reembolsos por devoluciones incompletas o no autorizadas. Todos los productos devueltos deben estar 100% completos, adecuadamente empacados en su empaque original y en condiciones de reventa. Los productos que han sido ensamblados o modificados no reúnen los requisitos para la devolución. Todos los artículos deben ser devueltos en su totalidad, lo cual significa que todos los artículos incluidos deben ser devueltos juntos. No se aceptan devoluciones o cambios de artículos discontinuados. Comience el proceso de devolución comunicándose con la tienda o la compañía donde adquirió su artículo Real Flame.

## Piezas de repuesto

En caso de que un artículo se haya perdido o dañado por parte del fabricante o en el envío, usted puede solicitar un reemplazo. Las piezas de reemplazo no están disponibles para todas las unidades y solo se suministran a la discreción de Real Flame. Nosotros evaluaremos cualquier daño y encontraremos una solución, lo cual puede incluir enviarle un reemplazo. No hay reemplazos disponibles para artículos discontinuados o productos reempacados (caja que ha sido abierta). Llame a Servicio al cliente de Real Flame al 1-800-654-1704 para las piezas de repuesto antes de devolver el artículo dañado. Tenga lista la siguiente información consigo (la cual puede encontrar en su manual de instrucciones) antes de llamar al Servicio al cliente:

- Número de modelo del artículo
- Número de pieza de 4-8 dígitos
- Número de código del lote
- Dirección de envío
- Se puede solicitar una foto del artículo dañado. Las fotos se pueden enviar a [custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com).

## Orden incorrecta recibida

Si usted recibió algo distinto de lo que ordenó, comuníquese con el Servicio al cliente de Real Flame al 1-800-654-1704 en el plazo de 48 horas de haber recibido el artículo.

Consulte [www.realflame.com](http://www.realflame.com) para las pautas y políticas completas de devolución.

Registre su chimenea para las notificaciones de retiro del mercado, prueba de titularidad y aseguramiento de la calidad en <https://www.realflame.com/registration>.

Real Flame®  
7800 Northwestern Ave.  
Racine, WI 53406  
USA

Servicio al cliente: 1-800-654-1704 en EE. UU.  
Service à la clientèle: 1-800-363-6443 in Canada  
[custserv@realflame.com](mailto:custserv@realflame.com)