

Termos e Condições de Prestação de Serviços Electrolux

1. Objeto

Estes Termos e Condições regem a contratação dos serviços técnicos da Electrolux, incluindo instalação, limpeza, manutenção e conserto de produtos, adquiridos pelo portal do Electrolux Cuida e/ou canais parceiros oficiais da marca/fabricante. Os serviços são opcionais e cobrados separadamente do valor do produto.

2. Agendamento

O agendamento será realizado via portal Electrolux Cuida ou pelos canais oficiais de atendimento.

O cliente poderá reagendar ou cancelar o atendimento com até 24 horas de antecedência, sem custos adicionais, via portal Electrolux Cuida ou pelos canais oficiais de atendimento. A presença de um responsável maior de 18 anos no local é obrigatória.

3. Os tipos de serviço e os itens incluídos são comercializados de forma independente, sendo aplicáveis a um (1) único eletrodoméstico.

2.1 Avaliação Técnica e Conserto*

- ✓ Avaliação técnica do problema apresentado;
- ✓ Conserto de 1 (um) eletrodoméstico;
- ✓ Testes de funcionamento;
- ✓ Limpeza e organização do local.

*O serviço de conserto oferecido pela Electrolux é destinado exclusivamente a produtos que estejam fora do prazo de garantia contratual e/ou estendida oficial do fabricante.

Antes da contratação, é responsabilidade do consumidor verificar a vigência da garantia do produto, conforme as condições estabelecidas no certificado de garantia.

Caso o produto esteja dentro do período de garantia, o atendimento deverá ser realizado pelos canais de suporte técnico autorizados, conforme consta no certificado de garantia do produto.

2.2 Instalação

- ✓ Instalação de 1 (um) eletrodoméstico;
- ✓ Furação e fixação;
- ✓ Transporte interno do aparelho e desinstalação do produto antigo;
- ✓ Não inclui descarte de produto antigo.

Atenção: Leia atentamente e siga todas as especificações técnicas obrigatórias conforme descritas no manual de instruções e/ou instalação do produto, bem como nas informações do serviço divulgadas nos canais oficiais.

2.3 Limpeza e Manutenção

- ✓ Limpeza e Manutenção de 1 (um) eletrodoméstico;
- ✓ Desmontagem de peças para limpeza;
- ✓ Testes de funcionamento;
- ✓ Avaliação de desgastes;
- ✓ Testes de segurança;
- ✓ Orientações de uso
- ✓ Limpeza do ambiente após o serviço
- ✓

Atenção: Leia atentamente e siga todas as especificações técnicas obrigatórias conforme descritas no manual de instruções e/ou instalação do produto, bem como nas informações do serviço divulgadas nos canais oficiais.

3. Requisitos para Execução do Serviço

Para garantir a correta execução dos serviços contratados, o cliente deverá:

3.1 Consultar o Manual de Instruções do Produto

Antes do agendamento e da realização do serviço, é imprescindível que o cliente leia e siga as orientações contidas no manual de instruções fornecido pelo fabricante. Isso inclui:

Requisitos técnicos de instalação (voltagem, espaço, ventilação, ponto de água, etc.);

Recomendações de uso e conservação;

Restrições quanto à localização e ambiente de instalação.

3.2 Preparar o Local de Instalação ou Atendimento

O cliente deve garantir que:

O produto esteja no local onde será instalado ou atendido;

Acesso livre e seguro para os profissionais;

Os pontos de energia, água e escoamento estejam prontos e compatíveis com o equipamento;

Não haja necessidade de serviços adicionais como alvenaria, marcenaria ou ajustes elétricos, que não estão inclusos.

3.3 Providenciar os Materiais Necessários

Caso o serviço exija acessórios, suportes, tubulações ou peças específicas, o cliente deverá adquiri-los previamente, conforme indicado no manual do produto ou informado pela assistência técnica.

3.4 Verificar Restrições do Fabricante

Instalações fora das recomendações do fabricante (como altura inadequada, uso de acessórios não originais ou locais perigosos) não serão realizadas.

4. Aquisição de Peças para Conserto

Considerando que o produto fora do prazo de garantia contratual ou estendida oficial do fabricante, o custo de aquisição de peças, insumos e componentes necessários para o reparo será de responsabilidade exclusiva do cliente.

A Electrolux poderá oferecer suporte na identificação e aquisição das peças originais por meio de seus canais oficiais e assistências técnicas autorizadas, mas não se responsabiliza pelo fornecimento gratuito nesses casos.

O orçamento será previamente apresentado ao cliente, que deverá aprovar formalmente para continuidade do serviço.

*Recomenda-se expressamente que o cliente não remova ou danifique a etiqueta de identificação do produto, localizada conforme especificações do fabricante.

Essa etiqueta contém informações técnicas essenciais para a correta identificação do modelo, número de série e compatibilidade das peças originais utilizadas no -Conserto.

A ausência ou ilegibilidade da etiqueta poderá comprometer a precisão do diagnóstico e a efetividade do serviço, podendo inclusive inviabilizar a realização do -Conserto.

Se o autorizado não conseguir adquirir a peça via distribuidor ou Mercado Livre, devolveremos com estorno parcial referente a visita de diagnostico

5. Serviços Não Inclusos

Os serviços que não estão contemplados no escopo padrão da prestação contratada serão explicitamente detalhados no infográfico disponível na página oficial do anúncio do serviço.

Recomenda-se que o consumidor consulte esse material informativo antes da contratação, a fim de compreender integralmente as limitações, exclusões e condições técnicas aplicáveis ao serviço desejado.

Abaixo regras gerais:

O produto deve estar no domicílio, não será possível transportar em escadas com mais de 05 degraus, o aparelho deverá estar próximo ao local de instalação.

Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, disjuntores, troca da tomada, serviços para embutir, alterações conectoras sindal ou disjuntor) e qualquer tipo de serviço eletrônico (soldagem, alterações no aparelho, dentre outros).

Fornecimento de acessórios, pés, abraçadeiras.

Serviços de alvenaria, pintura, marcenaria (furação em móveis), cortes em pedras, gesso forros e lajes.

Aplicação de gesso, massa corrida, pintura, serralheria ou qualquer tipo de acabamento.

Não realizamos serviços hidráulicos e instalação de drenos.

Não fornecemos suportes de condensadora especiais ou em aço inox, desinstalações de equipamentos pré-existent e não fazemos serviços de recomposição de tetos, forros, paredes, gessos, lajes e serviços de pedreiro.

Não fazemos descarte de produtos antigos do cliente.

Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximo a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante.

Instalação de mais um equipamento sem outro contrato vigente - é necessário comprar um serviço de instalação para cada equipamento.

Não realizamos a instalação em locais de difícil acesso ou perigosos que precisem de andaime, cordas ou alpinistas industriais.

Modificações em sistemas elétricos ou hidráulicos.

6. Serviços em Condomínios

A responsabilidade do cliente obter todas as autorizações necessárias para a instalação, incluindo permissão do síndico ou administradora, ART, ou autorizações CREA, quando aplicáveis

O serviço será realizado conforme normas internas e legislação vigente.

O cliente deve garantir acesso ao local e liberação em portarias.

7. Garantia dos Serviços

Garantia de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da execução.

A garantia não cobre:

Intervenções ou reparos realizados por terceiros, não credenciados pela Electrolux, após o serviço.

8. Reagendamento

. Agendamentos realizados até às 15h do dia da visita permitem disponibilidade para o próximo dia útil (D+1). Após esse horário, a disponibilidade passa a ser a partir de dois dias úteis (D+2). Após deslocamento do técnico, não será possível reagendar.

Reagendamentos são limitados, conforme informações disponíveis no portal Electrolux Cuida ou os canais oficiais disponíveis do fabricante.

Os reagendamentos podem ser realizados através do Electrolux Cuida em meus atendimentos.

Se após a visita técnica for constatada a inviabilidade técnica de conserto do eletrodoméstico ou o cliente decidir não prosseguir com o orçamento de peças/serviços extras, será aplicada a taxa de visita no valor de R\$120,00 (cento e vinte reais) e o saldo restante do valor pago pelo serviço será estornado.

9. Ocorrências Específicas

Seguem ocorrências específicas que será autorizado o estorno parcial (com desconto da taxa de visita de R\$120,00) e cancelamento do serviço:

9.1 Nova ausência do cliente ou responsável maior de 18 (dezoito) anos Consumidor ou Responsável. Será disponibilizado um link pra reagendamento único e gratuito com prazo de 20 (vinte) dias corridos.

9.2 Persistência de local inadequado, contrariando as orientações do manual do fabricante. Será disponibilizado um link para reagendamento único e gratuito com prazo de 40 (quarenta) dias corridos.

9.3 Não aprovação de orçamento de peças ou mesmo após a disponibilização da peça para o reparo. Será disponibilizado um link para reagendamento único e gratuito com prazo de 20 (vinte) dias corridos.

10. Validade do Serviço

O prazo para agendamento do serviço contratado é de até 6 (seis) meses, contados a partir da data da compra.

Este prazo refere-se exclusivamente à realização do primeiro atendimento técnico, não sendo cumulativo ou prorrogável em razão de reagendamentos decorrentes de situações específicas, tais como ausência do consumidor, inadequação do local ou pendência de peças.

A Electrolux compromete-se a notificar o consumidor previamente sobre a proximidade da expiração do prazo, por meio dos canais de comunicação cadastrados, incluindo e-mail e WhatsApp.

11. Política de Cancelamento

Momento do Cancelamento	Condição de Reembolso
Antes do agendamento	Sem custos adicionais e com estorno integral.
Após agendamento, mas antes da visita	Estorno integral do valor pago.
Após a tentativa de visita técnica	Aplicação de taxa de visita de R\$120,00 e estorno parcial do saldo restante.

O consumidor poderá solicitar o cancelamento do serviço contratado por meio do portal do Electrolux Cuida e outros canais oficiais disponíveis. A solicitação será devidamente registrada e processada conforme os critérios estabelecidos neste termo, respeitando os prazos e condições aplicáveis a cada etapa do atendimento.

O cancelamento estará sujeito às regras de estorno integral ou parcial, conforme o momento da solicitação e a execução (ou não) da visita técnica.

12. Formato de Reembolso

Após o envio do e-mail com a confirmação do cancelamento do serviço, a Electrolux procederá com a restituição do pagamento ou estorno do cartão de crédito, conforme as regras deste termo e a modalidade do pagamento.

Se o pagamento foi realizado por PIX ou cartão de débito, o reembolso será realizado na conta corrente indicada pelo cliente. É necessário que o CPF do titular da conta seja o mesmo que efetuou o pedido. A Electrolux não realiza reembolso para terceiros. O crédito poderá ser visualizado em conta em até 10 dias úteis.

Se o pagamento foi realizado por cartão de crédito, o cancelamento será realizado junto à administradora do cartão e a visualização do valor pode ocorrer em até 2 faturas subsequentes.

13. Atendimento ao Cliente

Para obter maiores informações ou tirar dúvidas, acesse o Electrolux Cuida: <https://cuida.electrolux.com.br/artigos/servicos-electrolux-instalacao,-limpeza-e-reparo> e 0800 728 8778.