

CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO, LIMPEZA E IMPERMEABILIZAÇÃO – FAST SHOP

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Higienização e limpeza de estofados, aparelhos elétricos e/ou eletrônicos:** serviço que realiza a limpeza interna e externa de estofados, eletrodomésticos, eletroeletrônicos e outros produtos, através do uso de materiais, produtos químicos e ferramentas, específicos à finalidade da limpeza do produto objeto da limpeza. Para estofados elegíveis aplica-se o serviço complementar de impermeabilização ou proteção contra queda de líquidos.
- 1.2. **Estofado:** móveis da residência do cliente contratante com necessidade de limpeza de tecidos tais como sofás com assento fixo ou com assento retrátil, almofadas, poltronas, cadeiras, colchões.
- 1.3. **Eletrodoméstico:** aparelho elétrico para uso doméstico.
- 1.4. **Eletroeletrônico:** aparelho eletrônico para uso doméstico.
- 1.5. **Equipe de técnicos:** funcionários Fast Shop ou terceiros homologados, devidamente uniformizados e com todos os ferramentais necessários para garantir a qualidade na execução do serviço.
- 1.6. **Relatório de visita:** documento (on-line) gerado durante a prestação do serviço, onde são registrados os dados do cliente, produto e descrição do serviço prestado.
- 1.7. **Cliente:** pessoa física ou jurídica que adquire o serviço de Higienização, Limpeza e Impermeabilização na Fast Shop e estiver devidamente cadastrada no sistema da Fast Shop para acionar o agendamento e execução do serviço.
- 1.8. **Responsável presente:** o próprio cliente ou pessoa autorizada por este, maior de **18 (dezoito) anos**, que deverá estar presente no local de execução do serviço, durante todo o período da prestação do serviço contratado, para acompanhamento e aprovação do serviço executado. Se necessário, nossos técnicos podem solicitar algumas permissões, de inteira responsabilidade do cliente, que ficarão registradas no relatório de visita.
- 1.9. **Pedido de compra:** registro com as informações do(s) produto(s) e serviço(s) adquirido(s) pelo cliente.
- 1.10. **Pré requisitos:** condições que o local deve oferecer **antes** da execução do serviço.
- 1.11. **Endereço do usuário:** é o endereço constante no pedido de compra do usuário e onde será executado o serviço.
- 1.12. **Agendamento do serviço:** momento após a compra do serviço, onde o canal de vendas agendará para o cliente a data e local onde será realizado o serviço.

Obs.: Caso haja indisponibilidade do cliente ou responsável, deverá ser informado com antecedência de 24 horas para que seja feito um reagendamento sem ônus. Central de atendimento da Fast Shop, responsável pelo para dúvidas, sugestões ou reclamações, telefone (11) 3232-3200, de segunda à sábado das 08:00 às 20:00.

- 1.13. Este documento está disponível para consulta em www.fastshop.com.br. Dúvidas poderão ser dirimidas via telefone através de chamado no SAC e posterior contato do suporte técnico.

2. OBJETIVO

Este contrato tem por objetivo definir as condições gerais para o Serviço de Higienização, Limpeza e Impermeabilização, especialmente as características, requisitos necessários, coberturas e exclusões para a execução do serviço.

3. ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

- 3.1. Os serviços poderão ser realizados em todos os municípios em que a Fast Shop possua lojas físicas. A relação de lojas poderá ser consultada no link: www.fastshop.com.br/loja/rede-lojas
- 3.2. Para o atendimento nos municípios vizinhos, em um raio de até **50 (cinquenta) quilômetros** de distância da respectiva loja, será cobrada uma taxa de deslocamento, de acordo com a distância do local destino. Para mais informações sobre distâncias e taxas, consulte nossos vendedores.

4. GARANTIA E VIGÊNCIA

- 4.1. A garantia do serviço é de **90 (noventa) dias** após a execução. Neste período, caso o cliente identifique alguma falha no serviço executado, deverá buscar atendimento através de nosso SAC. Para os problemas decorrentes dos serviços de higienização e limpeza de produtos, em que não sendo possível a resolução pelo telefone, será enviada equipe até o local, conforme disponibilidade de agendamento.
- 4.2. A Fast Shop não oferece qualquer tipo de garantia do serviço após o prazo citado no item 4.1. Para retorno da equipe técnica será necessário contratar um novo serviço.
- 4.3. Caso seja constatado pela equipe técnica designada pela Fast Shop que houve falha na execução do serviço originalmente contratado, o mesmo será realizado novamente em garantia sem ônus para o Cliente. Caso seja constatado que o objeto necessita de nova limpeza em função de uso após a execução do serviço realizado pela equipe designada pela Fast Shop, o novo serviço de limpeza e/ou higienização não será coberto pela garantia. A Fast Shop e a equipe técnica designada ao serviço poderão realizar um comparativo do estado de limpeza do objeto do serviço com o relatório de visita técnica emitido no serviço originalmente realizado, que inclui fotos do objeto de limpeza antes e após o serviço e enviado ao e-mail do Cliente informado durante a contratação do serviço.
- 4.4. Caso o cliente necessite de reorientações quanto ao serviço executado, deverá contatar a Fast Shop e a equipe técnica prestará o atendimento, exclusivamente, via telefone. Não haverá limitações de atendimentos telefônicos para reorientações dentro do período de garantia do serviço.
- 4.5. O prazo para agendamento e execução do serviço é de **180 (cento e oitenta) dias** contados a partir da contratação.
- 4.6. Transcorrido o prazo de 180 (cento e oitenta) dias sem que tenha sido agendada o serviço, será emitida, automaticamente, Nota Fiscal de Serviço.
- 4.7. **Na hipótese do item anterior (4.6.), se no mesmo prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da contratação (aquisição/compra) não for agendada a execução do serviço, o cliente perderá o direito ao serviço e ao cancelamento com devolução do preço pago.**
- 4.8. **É excluída da garantia a cobertura por danos preexistentes ou supervenientes e não decorrentes do serviço contratado.**

5. AGENDAMENTO DO SERVIÇO

- 5.1. O agendamento dos serviços poderá ser feito no ato da contratação do serviço, ou através de nossa central de atendimento ao cliente em até **180 (cento e oitenta) dias** contados a partir da contratação.
- 5.2. O serviço poderá ser agendado para os períodos manhã (**08:00 às 12:00**) ou tarde (**12:01 às 18:00**) de segunda a sexta e períodos da manhã aos sábados (8 as 12h), exceto feriados.
- 5.3. A Fast Shop informará ao cliente, no momento do agendamento do serviço, a disponibilidade da agenda da equipe técnica da Fast Shop e o cliente escolherá a melhor data e período para execução do serviço, conforme disponibilidade.
- 5.4. **A Fast Shop não realiza agendamento com hora marcada. A prestação do serviço ocorrerá no decorrer do período agendado (manhã ou tarde).**
- 5.5. Caso o cliente necessite alterar a data de agendamento, deverá entrar em contato com a loja ou com a central de atendimento ao cliente, no mínimo com **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência da data agendada. A opção para reagendamento do serviço estará disponível por **180 (cento e oitenta) dias** a partir da data da contratação ou de emissão da Nota Fiscal, o que ocorrer por último, e será feita de acordo com a disponibilidade da equipe técnica. **A disposição deste item não se aplica na hipótese dos itens 4.5 e seguintes.**
- 5.6. Caso o local onde será realizado o serviço tenha alguma restrição de horário, o cliente deverá informar essas condições no ato do agendamento do serviço. Caso o cliente ou pessoa autorizada não esteja no local, o prazo de espera da equipe será de **15 (quinze) minutos**. Ultrapassado esse tempo, o serviço será cancelado, assumindo o cliente a responsabilidade pelo pagamento de taxa de visita técnica caso deseje agendar nova data.
- 5.7. **A não execução do serviço por descumprimento às regras citadas nos itens 5.4 e 5.5 implicará ao cliente o pagamento da taxa adicional de visita técnica. O cliente deverá contatar o SAC para orientações sobre o pagamento desta taxa que poderá ser paga em qualquer loja ou por**

meio do nosso Televendas, e somente após o pagamento desta taxa será reagendado uma nova data para execução do serviço de acordo com a disponibilidade da equipe técnica.

- 5.8. Caso haja indisponibilidade do cliente ou responsável, poderá ser feito um reagendamento, nesse momento, sem ônus. Ausência no local gera uma taxa adicional, caso haja interesse em novo agendamento.

6. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1. Quando contratado o serviço através de qualquer canal de vendas da Fast Shop, é de responsabilidade da Fast Shop, executar o serviço de acordo com a categoria de produto contratada, explicitada no **item 9** e subitens relacionados, desde que o produto objeto do serviço esteja em condições operacionais permitindo a execução do serviço com segurança pela equipe técnica Fast Shop. A equipe técnica da Fast Shop, se necessário emitirá um parecer verbal e em relatório digital enviado ao e-mail do cliente contratante, em caso de não viabilidade de execução do serviço.
- 6.2. Caso constatado a não viabilidade técnica da execução do serviço a Fast Shop **implicará ao cliente o pagamento da taxa adicional de visita técnica. O cliente deverá contatar o SAC para orientações sobre o pagamento desta taxa que poderá ser paga em qualquer loja ou por meio do Televendas.**
- 6.3. Por se tratar de uma serviço complementar à manutenção preventiva de produtos usados e de propriedade do cliente, já instalado e operacional no local designado ao serviço, a Fast Shop não se responsabilizará por defeitos e vícios pré-existentes no(s) produto(s) do cliente. O técnico designado ao serviço realizará um checagem (“check-list”) dos aspectos aparentes, funcionais e estéticos, do(s) produto(s) objeto do serviço e solicitará o de acordo do responsável presente para iniciar a execução do serviço. A equipe técnica designada à execução do serviço no endereço do cliente contratante, envidará esforços para executar o serviço sem causar nenhum dano ao produto, porém a Fast Shop e/ou o técnico, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizado por defeitos no(s) produto(s) com característica pré-existente ao documento “check-list” apresentado ao responsável presente antes da execução do serviço.
- 6.4. Nossas equipes não estão autorizadas a cobrar nenhuma taxa adicional ou vender qualquer tipo de acessório ou mesmo orçar ou comprar materiais solicitados pelos clientes, com exceção de orçamentos especiais, gerados pela própria Fast Shop e enviados por e-mail por um funcionário Fast Shop sob o domínio “@fastshop.com.br”.
- 6.5. **O produto objeto do serviço deverá estar instalado no local onde será executado o serviço. Sendo necessária a locomoção interna até o produto, as vias de acesso deverão ser compatíveis com as medidas do produto, bem como devem estar livres e desobstruídas.**
- 6.6. **A Fast Shop não se responsabiliza por danos se for necessário mover quaisquer móveis ou objetos, mesmo autorizados pelo responsável no local.**
- 6.7. Para garantir a saúde e integridade física da equipe técnica designada pela Fast Shop para execução do serviço contratado pelo Cliente, nos reservamos ao direito de recusar ou reagendar o serviço caso seja constatada condições de risco para a execução do trabalho, como local em obras, trabalho em altura superior à 3 metros, estruturas abaladas ou também por impossibilidade de acesso, devido a situações climáticas ou de segurança.
- 6.8. **A Fast Shop não arcará com eventuais custos para adequação do local ou aquisição de peças e/ou acessórios que não fazem parte dos itens de cobertura do serviço adquirido conforme descrito no item 9.**
- 6.9. A aquisição do serviço de qualquer um dos planos descritos no **item 9**, dá direito a uma (1) execução do serviço, conforme coberturas e exclusões listadas a seguir.
- 6.9.1. Está coberto em todas os serviços de Higienização, Limpeza e Impermeabilização:
- Equipe técnica uniformizada com o padrão Fast Shop;
 - Verificação de avarias estéticas e aspectos funcionais do produto objeto do serviço, documentado em formulário e com solicitação de visto no campo “de acordo” antes do início da execução técnica do serviço;
 - Desconexão de cabos de energia, quando aplicável, durante os procedimentos do serviço e posterior conexão à rede elétrica, após a conclusão dos procedimentos previstos no serviço, conforme **item 9**;
 - Limpeza do local após execução do serviço;
 - Testes de funcionamento;

- Explicação ao responsável presente sobre os serviços executados;
- Envio de relatório de execução ao e-mail informado pelo cliente contratante no momento da contratação do serviço.

6.9.2. Estão excluídos de todos os serviços:

- Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, disjuntor ou voltagem).
- Reparo ou ajustes das instalações hidráulicas (entrada ou saída de água).
- Serviços de alvenaria, pintura, marcenaria, cortes em pedras ou gesso.
- Transporte do produto além do estritamente necessário para a realização dos serviços, ou por trajeto irregular, por cima de bancadas, armários e obstáculos ou subir o produto em escadas com mais de 5 (cinco) degraus.
- Execução fora das recomendações do fabricante do produto objeto do serviço;
- Execução com o local em obras ou reformas que prejudiquem a execução do serviço.
- Uso de acessórios que não sejam originais.
- Higienização e limpeza de produtos operados com gás inflamável;
- Impermeabilização de móveis utilizando líquidos com caráter inflamável, mesmo que para fins de acelerar o tempo de secagem de estofados objeto do serviço, ou que coloque em risco a residência ou a equipe técnica designada pela Fast Shop;
- Troca de peças de produtos objeto do serviço.

7. CANCELAMENTO

- 7.1. Antes da execução do serviço e dentro do prazo de **180 (cento e oitenta) dias** a contar da contratação, o cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço, tendo a opção de ser ressarcido no mesmo meio utilizado no pagamento da contratação ou converter o crédito do valor da contratação que ficará disponível para utilização em novas compras realizadas em lojas ou Televendas.
- 7.2. Para solicitação do cancelamento do serviço adquirido presencialmente, o cliente deverá dirigir-se a uma das Lojas Fast Shop, portando o comprovante de contratação do serviço, carta de próprio punho informando o motivo do cancelamento, dados da compra, opção do cancelamento (restituição de numerário ou conversão em crédito). Para cancelamento de serviços adquiridos pelo Televendas, o cliente deverá solicitar ao SAC os procedimentos para cancelamento.
- 7.3. Após a execução do serviço não será possível solicitar o cancelamento do serviço, salvo, se detectado pela equipe técnica, falha no processo de execução do serviço.

8. VISITA TECNICA

A equipe de vendas ou equipe técnica, no momento da venda ou antes da execução do serviço de poderá solicitar uma visita técnica prévia no endereço onde o(s) produto(s) alvo do serviço se encontram instalados.

Durante a visita técnica prévia será realizado averiguação de condições e dimensões do local.

Caso haja alguma anomalia, o cliente será orientado quanto as adequações do local, e após realizá-las, poderá realizar agendamento do serviço.

9. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR CATEGORIA DE PRODUTO

9.1. SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA DE PRODUTOS

9.1.1. AR CONDICIONADO

Coberturas específicas:

- Limpeza interna e externa da unidade interna ("evaporadora");
- Limpeza dos filtros internos, das serpentinas, das ventoinhas e do painel externo;

- Uso de ferramentas de limpeza e aplicação de líquidos com função anticorrosiva e bactericida nas partes internas da evaporadora;
- Uso de coletor de líquidos e resíduos, sujeito à viabilidade técnica para aplicação, instalado junto ao aparelho “evaporadora de ar condicionado”, de forma a evitar ou minimizar sujeiras no ambiente da execução do serviço;
- Será fornecido pelo técnico a opção de produtos de higienização com ou sem perfume (fragrância);
- Avaliação visual do funcionamento das turbinas de ventilação;
- Avaliação visual das bandejas de dreno quanto a vazamentos;
- Verificação de funcionamento dos comandos eletromecânicos e eletrônicos do(s) aparelho(s);
- O técnico poderá a seu critério, e sob de acordo do Cliente no momento da execução do serviço, realizar pequenos ajustes que não requeiram a troca de peças e serviços de alvenaria;
- Uso de termômetro digital para auferir a temperatura na saída da evaporadora;
- Medição de nível de carga de gás com manômetro, quando identificada a necessidade pelo técnico designado ao serviço;
- Teste final de funcionamento do aparelho (funcionamento das funções do aparelho no aparelho remoto do mesmo, disponibilizado pelo Cliente);
- Envio ao e-mail informado pelo Cliente no momento da contratação do serviço, de relatório de execução do serviço com imagens da execução da limpeza, demonstrando imagens do aparelho (interna e/ou externa ao aparelho) antes da execução da limpeza e após a execução do serviço;
- O serviço é realizado utilizando equipamentos específicos para sistemas de refrigeração, homologados pela Fast Shop, além do uso de produtos de limpeza e higienização adequados à sistemas de refrigeração.

Exclusões específicas:

- Serviço não aplicável à aparelhos de ar condicionado distintos do tipo Split “Hi-Wall”
- O serviço de carga de gás é realizado por meio de serviço adicional, após diagnóstico realizado pelo técnico designado ao serviço.
- O técnico designado ao serviço não realiza serviços de alvenaria e troca de peças do(s) aparelho(s) de ar condicionado.
- O serviço não é executado em aparelhos instalados em altura superior à 3 metros.

9.1.2. ESTOFADOS

Coberturas específicas:

- Prestação de serviço de mão de obra, por equipe técnica designada pela Fast Shop, destinado à aspiração, limpeza, higienização e/ou impermeabilização de móveis tais como sofás com assento fixo ou com assento retrátil, almofadas, poltronas, cadeiras, colchões, através do uso de maquinário e produtos de limpeza profissional à base de água;
- Preparação do local para execução do serviço, incluindo a aplicação de materiais de proteção no piso, parede e demais móveis, quando aplicável, evitando respingos de materiais e líquidos resultantes do processo de execução da limpeza;
- Limpeza, lavagem, amenização ou remoção de manchas pré existentes, sempre que possível, de tecidos brancos ou coloridos, do tipo: algodão, poliéster, brim, viscose, lã, sarja, linho, seda, nylon, veludo, tweed, tafetá, chennile e couro, entre outros.
- Limpeza e organização do ambiente utilizado para execução do serviço, após a conclusão do mesmo;
- O tempo para execução do serviço pode sofrer variação de acordo com as características do objeto, dimensões e quantidade de itens contratados, bem como tipo e estado de conservação do tecido;
- Orientação ao Cliente ou responsável no local, dos procedimentos realizados e orientação de conclusão de secagem e uso do estofado, quando aplicável;

- Envio de relatório, ao email do Cliente informado durante o processo de compra, podendo incluir fotos de estado de limpeza do objeto, antes e após a execução do serviço de limpeza e higienização, incluindo notas técnicas relevantes identificadas pela equipe técnica designada pela Fast Shop.

Exclusões específicas:

- Lavagem de sofás provenientes de enchentes ou alagamentos;
- Almofadas decorativas, que não fazem parte do encosto original do estofado objeto do serviço;
- Estofados com material considerado demasiadamente sensível pela equipe técnica;
- Serviços de tapeçaria ou de recuperação;
- Execução em produtos com estrutura comprometida, seja em sua construção, suporte ou tecidos em condições que possam ser agravados durante ou após a execução do serviço;
- A Fast Shop não se responsabiliza por qualquer uso indevido dos estofados objetivo do serviço contratado, durante ou após a conclusão do serviço prestado de higienização, limpeza, impermeabilização e período de secagem do estofado.