Política de serviços e garantias TOTAL CLEAN®

Com o intuito de subsidiar os serviços prestados, mantendo a ética, transparência e qualidade de praxe TOTAL CLEAN®, criamos a presente política de utilização de serviços, diretrizes de esclarecimentos ao consumidor e garantias relacionadas aos serviços de limpeza e impermeabilização ofertados pelo Grupo.

I – ATENDIMENTO

A TOTAL CLEAN® disponibiliza aos seus clientes diversos meios de comunicação para que sejam esclarecidos todos os pontos inerentes aos serviços prestados, previamente e de forma clara, para agendamento de serviços e para eventuais atendimentos. Sempre que necessário, o consumidor poderá contactar a TOTAL CLEAN® pelos meios de comunicação disponibilizados pela unidade mais próxima de sua residência ou do local de prestação dos serviços, que poderá ser obtido neste mesmo sítio eletrônico. Os canais de atendimento da TOTAL CLEAN® variam de acordo com cada unidade franqueada, mas, em regra, estão disponíveis de segunda-feira a sexta-feira, no horário comercial, de 08 às 17 horas, e aos sábados, de 08 às 12 horas.

II – SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE ESTOFADOS E TECIDOS

Os serviços de limpeza e higienização oferecidos pela TOTAL CLEAN®, por meio de um processo inovador, são realizados com extremo profissionalismo, por agentes treinados, com equipamentos e produtos de última geração regulamentados pela ANVISA, com pH moderado e biodegradáveis, desenvolvidos especialmente para a rede de franquias TOTAL CLEAN®, garantindo saúde, conforto e qualidade na prestação dos respectivos serviços. Insta salientar que todos os serviços são realizados no domicílio do solicitante, sendo que, em dada oportunidade, o técnico estará incumbido de avaliar as condições da superfície onde será realizado o serviço, devendo, por conseguinte, informar ao cliente, obrigatoriamente, eventuais riscos de fricção e condições pretéritas superficiais, ficando a cargo e responsabilidade do cliente a aprovação da higienização, ciente que o procedimento é realizado com água, não sendo possível avaliar internamente as condições de fiação ou envelopamento dos estofado. O tempo de realização dos serviços varia de acordo com as condições pretéritas do respectivo móvel, e o processo de secagem poderá levar de 6 a 12 horas para ser concluído.

III – SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE TAPETES

Os serviços de limpeza e higienização de tapetes seguem as diretrizes gerais da TOTAL CLEAN®, porém, devido às características específicas desses itens, aplicam-se as seguintes condições:

• **Limitação de resultado:** A TOTAL CLEAN® **não garante** a remoção total de manchas, uma vez que sua permanência pode estar relacionada à composição do tecido, ao tempo de impregnação ou a tentativas prévias de limpeza inadequada.

• **Isenção de responsabilidade por avarias pré-existentes:** Não nos responsabilizamos por **desgastes, desfiamentos, rasgos, descolamento de camadas, desbotamento ou qualquer outro dano estrutura**l que já existia antes da realização do serviço.

• **Manuseio de tapetes sob móveis:** A TOTAL CLEAN® **não realiza a remoção nem a recolocação de tapetes posicionados sob móveis,** tanto no momento da coleta quanto na entrega, sendo responsabilidade exclusiva do cliente garantir que o tapete esteja desobstruído.
• **Conferência obrigatória no ato da entrega:** A ativação da garantia somente será possível caso, **no momento da devolução do tapete,** o cliente ou responsável **desenrole e verifique o item na presença do técnico da TOTAL CLEAN®.** Caso o tapete seja conferido posteriormente, a garantia **não poderá ser acionada.**
• **Precisão das medidas informadas:** As dimensões do tapete informadas pelo cliente no momento do atendimento **devem corresponder às medidas verificadas na conferência.** Havendo divergência, poderá haver **reajuste no orçamento** conforme o tamanho real do item.
• **Prazo de entrega e fatores externos:** O prazo inicialmente previsto para a devolução do tapete **poderá ser alterado** em caso de eventos fortuitos ou de força maior, tais como **condições climáticas desfavoráveis, catástrofes naturais, falhas técnicas ou outros imprevistos operacionais.**

IV – SERVIÇOS DE IMPERMEABILIZAÇÃO DE ESTOFADOS E TECIDOS
Da mesma forma e profissionalismo com que a TOTAL CLEAN® executa os serviços de limpeza e higienização, confere aos seus clientes um processo de impermeabilização subsidiado nos mesmos paradigmas, com profissionais capacitados e com produtos não inflamáveis, extremamente seguros, garantindo, assim, a tranquilidade e bem-estar que a sua família precisa. A TOTAL CLEAN® conta com uma fórmula moderna que envolve as fibras do tecido, criando uma camada protetora e invisível. O processo de impermeabilização também é realizado em domicílio e possui rápida execução, demandando pouco tempo para sua consecução. Seus principais objetivos são:
- Proteger a fibra do tecido de líquidos;
- Evitar mofo;
- Aumentar a vida útil do estofado;
- Evitar a proliferação de ácaros, fungos e bactérias;
- Facilitar a limpeza do estofado;
- Promover a secagem rápida do estofado, em caso de eventual acidente com líquido; - Impedir a formação de manchas por líquidos derramados ocasionalmente.

A comprovação da eficácia do serviço deverá seguir as orientações do fabricante. Para impermeabilizantes à base de água, o tempo médio necessário para a cura completa é de 24 horas. Já nos casos em que for utilizado impermeabilizante à base de solvente não inflamável, o tempo médio para a cura completa é de 3 horas.

V – GARANTIA SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS
Os serviços de limpeza e higienização não possuem garantia, tendo em vista se tratar de uma obrigação condicional, cuja excelência na execução dos serviços dependerá, além das condições pretéritas da superfície tratada, dos cuidados de manutenção da limpeza despendidos pelo proprietário e usuários respectivos. Já os serviços de impermeabilização possuem garantia de 06

(seis) meses, contados da data de realização dos respectivos serviços, observada a variabilidade de sua durabilidade, que dependerá diretamente dos cuidados de manutenção sugeridos e informados pelo técnico da TOTAL CLEAN® na oportunidade de conclusão dos serviços, e nos moldes do que previsto no item “VI” da presente política de serviços e garantias.

Caso o cliente tenha qualquer insatisfação relacionada à execução dos serviços prestados pela TOTAL CLEAN®, deverá comunicar formalmente a empresa no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da execução do serviço. Após a comunicação, a TOTAL CLEAN® se reserva o direito de realizar uma análise do caso, avaliando a conformidade da reclamação e verificando a possibilidade de eventuais ajustes ou esclarecimentos necessários.

Para os clientes que contrataram os serviços de **limpeza e impermeabilização,** caso desejem realizar uma nova limpeza antes da aplicação da impermeabilização, deverão comunicar essa intenção previamente à TOTAL CLEAN®. Se a nova limpeza for solicitada após a impermeabilização já ter sido realizada, o cliente reconhece que o procedimento removerá a proteção aplicada, **tornando seus efeitos ineficazes,** sem que haja reaplicação do impermeabilizante.

Para os clientes que contrataram **apenas o serviço de impermeabilização**, desde já ficam cientes de que qualquer limpeza realizada no estofado **após a aplicação do impermeabilizante resultará na perda total de sua eficácia,** não sendo a reaplicação incluída na garantia.

A Total Clean informa que o serviço de impermeabilização não cobre danos causados por urina de qualquer espécie, seja humana ou animal. Esse tipo de substância possui componentes que podem comprometer a eficácia do impermeabilizante, não sendo possível garantir a proteção completa contra manchas, odores ou penetração em casos dessa natureza.

Impende salientar, outrossim, que a TOTAL CLEAN® não se responsabiliza e nem garante a remoção de manchas preexistentes constatadas na oportunidade de realização dos serviços de limpeza e higienização, nem tampouco confere cobertura de garantia por problemas decorrentes do mau uso ou uso indevido do bem, ou não relacionados ao serviço prestado, como os decorrentes de causas naturais (chuvas, enchentes e similares), exposição ao sol durante o processo de secagem, e/ ou não atendimento às orientações prestadas pelo respectivo técnico ao final da prestação dos serviços contratados e conforme constante no item “V” da presente política de serviços e garantias. Por derradeiro, é imperioso ressaltar que as garantias discriminadas na presente diretriz são concernentes única e exclusivamente a problemas oriundos da realização dos serviços contratados.

A TOTAL CLEAN® não se responsabiliza por eventuais vícios ocultos no estofado que possam se manifestar durante ou após a realização dos serviços, incluindo, mas não se limitando a: **ferrugem em peças internas, excesso de cola, marcas de tinta na espuma oriundas do processo de fabricação, madeira deteriorada, mofo interno, desgaste estrutural ou qualquer outro defeito previamente existente e não perceptível externamente**

Tais condições, por estarem ocultas no interior da peça, podem ser reveladas apenas com a realização da limpeza ou impermeabilização, **não sendo atribuível à TOTAL CLEAN® qualquer responsabilidade por seus efeitos.**

Em qualquer serviço prestado pela TOTAL CLEAN®, se o local apresentar superfícies que exijam cuidados especiais em relação ao contato com água, o cliente deverá comunicar essas condições no ato do agendamento, junto à atendente. A ausência dessa informação implicará na não aplicação da garantia para os casos que envolvam as condições descritas.

Essa garantia ficará automaticamente cancelada se os estofados apresentarem manchas ou defeitos decorrentes do uso indevido por parte do usuário após a realização do serviço.
Para mais informações consulte nosso site ou ligue e fale com uma de nossas unidades.

VI – CUIDADOS, DICAS E MANUTENÇÃO

Como mencionado, as garantias discriminadas no item anterior são aplicáveis tão somente aos problemas oriundos da realização dos serviços contratados, não se prestando, porquanto, a acobertar eventuais danos causados pelo mau uso ou uso indevido do bem, razão pela qual é extremamente importante que você, cliente, se atente às dicas de cuidados e manutenção abaixo consignadas: A Impermeabilização tem efeito antiestático e precisa de alguns cuidados, após a aplicação do impermeabilizante no tecido a manutenção deverá seguir os seguintes requisitos:

• Aspirar semanalmente a fim de manter a vida útil do tecido;
• Ao derramar líquido sobre o tecido, realizar a remoção imediata com papel absorvente deixando em contato com líquido até que haja a absorção total (nunca comprimindo ou esfregando o papel no tecido). Se não for líquido retire o excesso com uma espátula e o restante com papel toalha. (A garantia não cobre possíveis acidentes com produtos de densidade distinta da água – não líquidos/cremosos – Exemplo: Ketchup, molhos, óleos, produtos químicos);
• Não efetuar limpezas amadoras com produtos químicos ou caseiros;
• Cuidar para que não entre em contato com a superfície do móvel urina humana, animal e produtos químicos;
• Os colchões após a limpeza devem ser mantidos na posição horizontal e em local arejado sem exposição ao sol nas primeiras 24h (vinte e quatro horas);
• Estofados devem ser mantidos em locais arejados sem exposição ao sol;
• Utilizar o estofado somente após o período de secagem da limpeza;
• O estofado deverá ser utilizado somente após o tempo de cura do impermeabilizante: 3 horas para produtos à base de solvente não inflamável e 24 horas para os à base de água.