

Termos e Condições de Prestação de Serviços de Conserto Fora de Garantia Electrolux

1. Objeto

Estes Termos e Condições regem exclusivamente a solicitação, pelo consumidor, de atendimento técnico para avaliação de produto fora da garantia contratual Electrolux, realizada por meio do Portal Electrolux Cuida. O serviço inicialmente contratado corresponde à visita técnica para avaliação e diagnóstico do produto, não implicando, por si só, na contratação e execução imediata do reparo.

Poderá haver cobrança de taxa de visita técnica, destinada a remunerar o deslocamento e a avaliação inicial do produto, em valor previamente informado ao consumidor antes da confirmação do atendimento, observado o canal de contratação e as condições aplicáveis da região.

Caso, após a avaliação, o consumidor opte pela realização do conserto e haja viabilidade técnica e disponibilidade dos itens necessários, será apresentado orçamento específico para sua aprovação. A execução do reparo somente ocorrerá após a aprovação do orçamento e o respectivo pagamento, conforme as condições informadas no atendimento.

2. Agendamento

O primeiro agendamento da visita técnica será realizado exclusivamente por meio do Portal Electrolux Cuida. O reagendamento ou cancelamento do atendimento poderá ser feito pelo Portal Electrolux Cuida até o início do deslocamento do técnico para atendimento do serviço, pelos canais oficiais de atendimento da Electrolux ou diretamente com o Serviço Autorizado Electrolux responsável pelo atendimento. É obrigatória a presença de um responsável maior de 18 (dezoito) anos no local no momento da visita técnica.

2.1 Avaliação Técnica e Conserto

O serviço solicitado compreende a avaliação técnica do problema apresentado no produto, realizada por um Serviço Autorizado Electrolux, com o objetivo de identificar a necessidade e a viabilidade do conserto. Após a avaliação, será apresentado ao consumidor um orçamento detalhado, que será apresentado durante a visita técnica e disponibilizado de forma detalhada na plataforma Electrolux Cuida para aprovação formal pelo consumidor.

A execução do conserto, incluindo os testes de funcionamento, somente ocorrerá mediante a aprovação expressa do orçamento e o respectivo pagamento pelo consumidor. O atendimento refere-se a 1 (um) único eletrodoméstico por solicitação.

O consumidor terá visibilidade integral das etapas do atendimento por meio do Portal Electrolux Cuida, bem como a possibilidade de reagendar ou cancelar o atendimento de forma autônoma e online, conforme as condições disponíveis na plataforma.

O serviço de conserto é destinado exclusivamente a produtos fora do período de garantia contratual e/ou fora do período da garantia estendida oficial do fabricante. É de responsabilidade do consumidor verificar previamente a vigência da garantia do produto, conforme disposto no certificado de garantia.

Caso, durante a avaliação técnica, seja identificado que o produto se encontra dentro do período de garantia, será aberta uma Ordem de Serviço de Garantia para o devido atendimento do produto, o qual seguirá as condições e fluxos previstos na política de garantia da Electrolux, conforme disposto no certificado de garantia.

3. Requisitos para Execução do Serviço

Para viabilizar o atendimento, o consumidor deverá adotar, sempre que aplicável ao produto e ao tipo de ocorrência, as providências razoavelmente necessárias para permitir o acesso e a avaliação técnica, incluindo a observância das orientações constantes no manual do produto e a disponibilização de condições mínimas de acesso e segurança ao local.

Sempre que possível, recomenda-se que o consumidor consulte previamente as orientações do fabricante disponíveis no Portal Electrolux Cuida, inclusive quanto a requisitos técnicos, posicionamento do produto e condições de instalação/uso.

Para viabilizar a correta realização do atendimento técnico, o consumidor deverá observar os seguintes requisitos:

3.1 Consultar o Manual de Instruções do Produto

Antes do agendamento e da realização da visita técnica, é responsabilidade do consumidor consultar e seguir as orientações constantes no manual de instruções do produto, fornecido pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando a:

- requisitos técnicos aplicáveis ao produto (voltagem, espaço mínimo, ventilação, ponto de água, escoamento, entre outros);
- recomendações de uso, conservação e operação;
- restrições relativas à localização e ao ambiente de instalação ou utilização do produto.

Os manuais de instruções podem ser consultados por meio do Portal Electrolux Cuida, na aba “Guias e Manuais”, disponível em:

<https://cuida.electrolux.com.br/guias-e-manuais>

3.2 Preparar o Local do Atendimento

O consumidor deverá garantir que, no momento da visita técnica:

- o produto esteja devidamente posicionado no local onde será realizado o atendimento;

- haja acesso livre, seguro e adequado para a atuação do Serviço Autorizado Electrolux;
- os pontos de energia elétrica, água e escoamento estejam disponíveis, funcionais e compatíveis com o produto;
- não seja necessária a realização de serviços prévios ou complementares, tais como obras civis, alvenaria, marcenaria, adaptações hidráulicas ou elétricas.

3.3 Identificação do Produto

Recomenda-se expressamente que o consumidor não remova, altere ou danifique a etiqueta de identificação do produto, localizada conforme especificações do fabricante. A etiqueta contém informações técnicas essenciais, como modelo, número de série e compatibilidade das peças. A ausência ou ilegibilidade da etiqueta poderá comprometer o diagnóstico, a precisão do orçamento e, em determinadas situações, inviabilizar a realização do conserto.

4. Responsabilidade do Consumidor

O consumidor é responsável por fornecer informações corretas e completas sobre o produto e sobre o local de atendimento, bem como por garantir as condições necessárias para a realização da visita técnica, conforme previsto nestes Termos e Condições e no manual do fabricante.

A Electrolux e seus Serviços Autorizados não se responsabilizam por atrasos, impossibilidade de execução do conserto, reagendamentos ou cobranças de taxa de visita técnica decorrentes do descumprimento das obrigações aqui previstas.

5. Peças, Componentes, Orçamento e Taxa de Visita Técnica

Este serviço é destinado exclusivamente a produtos que se encontrem fora do período de garantia contratual e fora da garantia estendida oficial do fabricante. Nessas condições, a aquisição de peças, componentes e insumos eventualmente necessários para o reparo será de responsabilidade do consumidor, mediante a aprovação e o pagamento do orçamento apresentado pelo Serviço Autorizado Electrolux.

O serviço de conserto não é adquirido previamente. Após a realização da avaliação técnica, será apresentado ao consumidor um orçamento detalhado, contemplando mão de obra, peças e demais custos aplicáveis, o qual deverá ser formalmente aprovado para que o reparo seja executado.

A Electrolux poderá oferecer suporte na identificação das peças originais compatíveis, por meio de seus canais oficiais e da rede de Serviços Autorizados Electrolux, não havendo, em nenhuma hipótese, fornecimento gratuito de peças nesses casos.

Em razão da realização da avaliação técnica e do diagnóstico inicial do produto, será cobrada uma taxa de visita técnica, previamente informada ao consumidor, a qual é devida independentemente da aprovação ou não do orçamento apresentado.

Caso o consumidor aprove a execução do conserto, o valor pago a título de taxa de visita técnica será deduzido do valor total do serviço de conserto, não sendo cobrado novamente.

Caso, após o diagnóstico técnico, não seja possível a obtenção da peça necessária para o reparo, as partes devem entrar em contato para avaliar as alternativas disponíveis, não sendo aplicável a devolução da taxa de visita técnica cobrada pelo Serviço Autorizado Electrolux.

6. Limitações do Serviço de Conserto

O serviço/atendimento está sujeito às condições técnicas e de segurança verificadas no local. Sempre que o acesso ao produto exigir remoção, deslocamento especial, desmontagem, transporte adicional ou medidas não usualmente compreendidas no atendimento padrão, o Serviço Autorizado poderá avaliar a viabilidade do serviço e, se cabível, apresentar orçamento específico correspondente.

A Electrolux e sua rede de Serviços Autorizados poderão recusar a execução imediata do atendimento quando houver risco à integridade física do técnico, do consumidor, de terceiros ou do próprio produto.

6.1 Condições do Local e do Produto

- O produto deverá estar no domicílio informado no momento da solicitação, devidamente acessível para avaliação e eventual reparo.
- O Serviço Autorizado Electrolux não realiza transporte interno do produto em escadas com mais de 5 (cinco) degraus ou em locais que ofereçam risco à segurança. Se a remoção do produto for necessária para execução dos serviços, o serviço autorizado informará ao consumidor a necessidade de remoção ou transporte específico, e apresentará o valor desta remoção junto com o orçamento.
- O produto deverá estar posicionado em local que permita acesso livre, seguro e adequado para a realização do diagnóstico e do conserto.

6.2 Serviços Não Abrangidos pelo Conserto

Não fazem parte do serviço de conserto, em nenhuma hipótese:

- reparos, ajustes ou modificações em instalações elétricas ou estruturais do imóvel, incluindo troca de fiação, disjuntores, tomadas, conectores ou adequações hidráulicas, por exemplo;
- serviços de natureza eletrônica não previstos pelo fabricante, tais como soldagens em placas, modificações em circuitos internos ou alterações não autorizadas no produto;

- fornecimento ou substituição de acessórios externos, como pés, abraçadeiras ou itens que não façam parte do produto original;
- serviços de alvenaria, pintura, marcenaria, furação em móveis, cortes em pedras, gesso, forros, lajes ou acabamentos em geral;
- serviços hidráulicos, incluindo instalação, adaptação ou correção de drenos;
- descarte, retirada ou substituição de produtos antigos ou inutilizados;
- utilização de peças ou acessórios não originais ou não homologados pelo fabricante;
- atendimento a produtos posicionados fora das recomendações técnicas do fabricante, incluindo locais perigosos, instáveis ou inadequados;
- atendimentos em locais de difícil acesso ou que exijam o uso de andaimes, cordas ou técnicas de alpinismo industrial.
- Serviços de limpeza, higienização ou manutenção preventiva do produto, os quais não fazem parte do serviço de conserto e, quando disponíveis, são ofertados de forma independente por meio dos canais oficiais da Electrolux.
- Atendimento a produtos que não sejam da marca Electrolux, sendo o serviço restrito exclusivamente a produtos fabricados e comercializados sob a marca Electrolux;

7. 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.

8. Garantia dos Serviços

Garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da execução. Ou seja, os serviços executados contarão com a garantia legal aplicável e, quando houver substituição de peça no âmbito do reparo, esta estará abrangida nos limites da garantia correspondente ao serviço prestado e ao item efetivamente substituído, não se estendendo a defeitos supervenientes sem relação com o reparo realizado, desgaste natural, uso inadequado do produto, intervenção de terceiros ou fatores externos.

9. Reagendamento

As solicitações de visita técnica realizadas até às 15h (quinze horas) poderão contar com disponibilidade de atendimento no próximo dia útil, a depender da agenda dos técnicos. Solicitações efetuadas após esse horário estarão sujeitas à disponibilidade a partir de dois

dias úteis, desde que haja agenda disponível, a qual será apresentada de forma sistemática no Portal Electrolux Cuida no momento do agendamento ou reagendamento.

Após o deslocamento do técnico até o local informado, não será possível realizar o reagendamento da visita. Os reagendamentos poderão ser realizados pelo consumidor por meio do Portal Electrolux Cuida, na área “Meus Atendimentos”, ou por meio dos canais oficiais de atendimento da Electrolux, conforme aplicável.

Nas situações em que a visita técnica não puder ser efetivada em razão de ausência do consumidor ou de responsável maior de 18 (dezoito) anos, ou ainda por impossibilidade de localização ou acesso ao local informado, poderá ser cobrada uma taxa de visita técnica, conforme previamente informado pelo Serviço Autorizado Electrolux.

Caso, durante a visita técnica, seja identificada a inviabilidade técnica para realização do conserto, ou o consumidor opte por não prosseguir com a execução do serviço após a apresentação do orçamento, poderá ser cobrada taxa de visita técnica, em razão da avaliação realizada.

O consumidor deverá solicitar o reagendamento do atendimento dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias contados a partir da solicitação original. Após esse período, na ausência de reagendamento, a solicitação poderá ser automaticamente cancelada, sem prejuízo das disposições relativas à taxa de visita técnica quando aplicável.

10. Comunicações Oficiais

Todas as comunicações relacionadas ao atendimento, incluindo informações sobre agendamento, reagendamento, orçamento, execução do serviço e orientações técnicas, serão realizadas por meio do Portal Electrolux Cuida, pelos canais oficiais de atendimento da Electrolux ou diretamente pelo Serviço Autorizado Electrolux responsável.

O consumidor poderá receber comunicações diretas da Electrolux por e-mail e/ou WhatsApp, de acordo com as preferências de contato selecionadas no momento do cadastro ou da atualização de sua conta no Portal Electrolux Cuida.

Não serão consideradas válidas comunicações realizadas por canais não oficiais, números não identificados, perfis não autorizados ou por terceiros estranhos à Electrolux e à sua rede de Serviços Autorizados.

11. Ocorrências Específicas

Durante o atendimento, poderão ocorrer situações que impeçam a execução do conserto na visita técnica, podendo resultar na cobrança de taxa de visita técnica, conforme informado pelo Serviço Autorizado Electrolux. São consideradas ocorrências, entre outras:

- Ausência do consumidor ou de responsável maior de 18 (dezoito) anos no local no momento da visita técnica;

- Local inadequado para realização do atendimento, em desacordo com as orientações do manual do fabricante ou com os requisitos previstos nestes Termos e Condições;
- Não aprovação do orçamento apresentado após a avaliação técnica, incluindo casos em que o consumidor opte por não prosseguir com o reparo após a identificação das peças e serviços necessários.

12. Política de Cancelamento

O consumidor poderá solicitar o cancelamento do atendimento por meio do Portal Electrolux Cuida ou pelos canais oficiais de atendimento da Electrolux, desde que a visita técnica ainda não esteja em andamento.

Após o início do deslocamento do técnico até o local informado, não será possível cancelar a visita, ficando o consumidor ciente de que poderá ser cobrada uma taxa de visita técnica, em razão da disponibilidade e da avaliação operacional realizada pelo Serviço Autorizado Electrolux.

O consumidor declara, ainda, ciência de que a taxa de visita técnica poderá ser aplicada, entre outras situações, nos seguintes casos:

- Cancelamento solicitado após a realização da visita técnica;
- Inviabilidade técnica de conserto, identificada durante a avaliação do produto pelo Serviço Autorizado Electrolux;
- Ausência do consumidor ou de responsável maior de 18 (dezoito) anos no local no momento da visita;
- Local inadequado para realização do atendimento, em desacordo com as orientações do fabricante ou com os requisitos previstos nestes Termos e Condições;
- Não aprovação do orçamento apresentado após a avaliação técnica, incluindo a decisão de não prosseguir com o reparo.

13. Atendimento ao Cliente

Para obter maiores informações ou tirar dúvidas, acesse o Electrolux Cuida através do link [Fale Conosco - suporte e atendimento | Electrolux](#)