Termos e Condições de Prestação de Serviços de Recarga de Gás CO_2 para Gaseificadores Electrolux

1. Objeto

Estes Termos e Condições regulam a contratação, pelo consumidor, do serviço de recarga de gás carbônico (CO_2) para cilindros compatíveis com gaseificadores Electrolux, por meio da troca de um cilindro vazio por outro cilindro cheio.

O serviço pode ser solicitado pela jornada digital Electrolux Cuida, com direcionamento a um Serviço Autorizado participante, ou contratado diretamente no balcão de um Serviço Autorizado habilitado. As condições comerciais, operacionais e de atendimento variam conforme o canal escolhido.

A contratação da recarga não inclui a venda de um novo cilindro, reparos no gaseificador, instalação, manutenção preventiva, higienização ou qualquer outro serviço não expressamente informado no momento da contratação.

2. Canais e modalidades de atendimento

O serviço de recarga de gás poderá ser contratado por meio das seguintes modalidades:

a) Electrolux Cuida: O consumidor poderá solicitar o serviço por meio da plataforma Electrolux Cuida. Nessa modalidade, o valor total do serviço será apresentado de forma transparente durante a contratação, incluindo os custos aplicáveis ao atendimento.

b) Balcão do Serviço Autorizado: O consumidor poderá solicitar o serviço diretamente em um Serviço Autorizado participante. Nessa modalidade, as condições comerciais, formas de pagamento e o valor final do serviço deverão ser consultados diretamente com o Serviço Autorizado responsável pelo atendimento.

Em ambas as modalidades, poderão existir negociações comerciais e definições específicas relacionadas à forma de pagamento, observadas as condições praticadas pelo Serviço Autorizado responsável pela execução do serviço.

3. Requisitos do cilindro

Para a realização do serviço, o consumidor deverá entregar um cilindro vazio compatível com o programa de recarga e em condições físicas adequadas para recebimento.

O Serviço Autorizado poderá recusar cilindros incompatíveis, adulterados ou que apresentem sinais de dano, corrosão, violação, deformação, vazamento, ausência de identificação ou qualquer condição que comprometa a segurança ou a viabilidade da recarga.

- A entrega do cilindro cheio ocorrerá simultaneamente ao recebimento do cilindro vazio.
- Não é permitida a entrega de cilindro cheio sem a devolução de cilindro vazio compatível.
- O consumidor deve transportar, armazenar e utilizar o cilindro conforme as orientações do fabricante e do manual do produto.

Classified as Internal

4. Agendamento e preparação do atendimento

No atendimento pelo Electrolux Cuida, o consumidor deverá informar dados corretos e completos, incluindo nome, contato, endereço e demais informações necessárias ao atendimento. O atendimento dependerá da disponibilidade apresentada na jornada digital.

É obrigatória a presença de um responsável maior de 18 (dezoito) anos no local, com o cilindro vazio disponível para troca e acesso seguro ao endereço informado.

- Antes do deslocamento, o Serviço Autorizado poderá confirmar data, endereço, disponibilidade do cilindro vazio, valor do serviço e eventual taxa aplicável em caso de visita improdutiva.
- Condomínios e locais com controle de acesso devem ter a entrada do prestador previamente liberada pelo consumidor.
- Mudanças de endereço ou de data devem ser solicitadas pelos canais oficiais antes do início do deslocamento.

5. Preço, frete e forma de pagamento

O valor do serviço de recarga de gás poderá ser composto pelo preço da recarga, custos de frete, quando aplicáveis, e demais taxas informadas durante o processo de contratação.

Electrolux Cuida: O valor total estimado do serviço será apresentado ao consumidor durante a contratação na plataforma Electrolux Cuida. Eventuais particularidades relacionadas à forma de pagamento e à emissão dos documentos fiscais serão confirmadas pelo Serviço Autorizado responsável pelo atendimento antes da visita ou execução do serviço.

Balcão do Serviço Autorizado: O consumidor deverá consultar diretamente o Serviço Autorizado para obter informações sobre os valores aplicáveis ao serviço, condições comerciais, formas de pagamento, prazos e demais custos relacionados ao atendimento.

Em ambas as modalidades, o pagamento será realizado diretamente ao Serviço Autorizado responsável pela execução do serviço, utilizando os meios de pagamento por ele disponibilizados. A emissão da nota fiscal ou documento fiscal equivalente será de responsabilidade do Serviço Autorizado, observada a legislação aplicável. As informações referentes ao pagamento e à documentação fiscal serão comunicadas ao consumidor pelo próprio Serviço Autorizado antes da realização do atendimento.

6. Execução do serviço

A forma de execução do serviço de recarga de gás varia de acordo com a modalidade de contratação escolhida pelo consumidor:

a) Electrolux Cuida: Após a contratação, um técnico do Serviço Autorizado responsável se deslocará, na data agendada, até o endereço informado pelo consumidor. No local, o técnico receberá o cilindro vazio compatível e em condições adequadas de integridade e segurança e entregará um cilindro cheio, concluindo a troca no mesmo atendimento.

b) Balcão do Serviço Autorizado: O consumidor deverá levar o cilindro vazio diretamente ao Serviço Autorizado responsável, observando os horários e as condições de atendimento informados pelo

Classified as Internal

estabelecimento. Após a validação da compatibilidade e das condições de integridade e segurança do cilindro vazio, será entregue um cilindro cheio, concluindo a troca no mesmo atendimento.

Em ambas as modalidades, a execução do serviço está condicionada à validação das condições necessárias para a troca e à confirmação do pagamento, conforme as condições comerciais e os meios de pagamento disponibilizados pelo Serviço Autorizado.

No momento do recebimento, o consumidor deverá conferir as condições aparentes e a compatibilidade do cilindro entregue. Caso identifique qualquer divergência ou avaria aparente, deverá comunicá-la imediatamente ao Serviço Autorizado e poderá recusar o recebimento do cilindro. Nessa hipótese, não haverá cobrança de taxa de visita, frete ou qualquer valor adicional relacionado ao atendimento recusado por esse motivo.

7. Indisponibilidade de estoque

A execução está sujeita a disponibilidade de cilindro cheio no estoque do Serviço Autorizado. Se houver indisponibilidade após a solicitação, o consumidor será informado sobre a previsão de reposição e poderá optar pelo reagendamento ou pelo cancelamento.

Nenhum valor adicional poderá ser cobrado do consumidor em razão de indisponibilidade de estoque atribuível ao Serviço Autorizado.

8. Reagendamento, cancelamento e visita improdutiva

O consumidor poderá solicitar reagendamento ou cancelamento pelos canais disponibilizados no Electrolux Cuida, pelos canais oficiais da Electrolux ou diretamente com o Serviço Autorizado, conforme aplicável e desde que o deslocamento ainda não tenha sido iniciado.

Quando o atendimento não puder ser realizado por responsabilidade do consumidor, poderá ser cobrada taxa de visita improdutiva, desde que o agendamento tenha sido previamente confirmado, o valor da taxa tenha sido informado antecipadamente e as tentativas de contato tenham sido registradas.

- Podem caracterizar visita improdutiva: ausência do consumidor ou de responsável maior de 18 anos; endereço incorreto ou inacessível; falta do cilindro vazio; apresentação de cilindro incompatível ou sem condições seguras de recebimento; ou impedimento de acesso ao local.
- A taxa não poderá ser cobrada quando o atendimento não ocorrer por responsabilidade do Serviço Autorizado, inclusive por falta de cilindro cheio em estoque.

9. Segurança, uso e conservação

O cilindro contém gás sob pressão e deve ser utilizado exclusivamente em equipamento compatível, conforme o manual do gaseificador e as orientações do fabricante. O consumidor não deve perfurar, aquecer, queimar, desmontar, recarregar por conta própria, adulterar válvulas ou expor o cilindro a impactos e fontes de calor.

O consumidor é responsável por manter o cilindro em local adequado, seguro, ventilado e fora do alcance de crianças, bem como interromper o uso e procurar os canais oficiais se identificar vazamento, dano ou funcionamento anormal.

Classified as Internal

A Electrolux e o Serviço Autorizado não se responsabilizam por danos decorrentes de uso em desacordo com o manual, adaptações, intervenção de terceiros, armazenamento inadequado, utilização em equipamento incompatível ou adulteração do cilindro, sem prejuízo das responsabilidades legalmente aplicáveis.

10. Garantia e ocorrências após o atendimento

O serviço prestado e o cilindro entregue estão sujeitos às garantias e aos prazos previstos na legislação aplicável. A garantia abrange falhas relacionadas ao serviço efetivamente prestado, não se estendendo a danos causados por uso inadequado, queda, impacto, exposição a calor, armazenamento incorreto, adulteração, equipamento incompatível ou intervenção de terceiros.

11. Responsabilidades do consumidor

- Fornecer dados verdadeiros, completos e atualizados.
- Disponibilizar cilindro vazio compatível e fisicamente íntegro no momento da troca.
- Garantir a presença de responsável maior de 18 anos e o acesso seguro ao local.
- Efetuar o pagamento do valor previamente informado e guardar o comprovante.
- Seguir o manual do gaseificador e as orientações de segurança, uso, transporte e armazenamento do cilindro.

12. Comunicações, dados e canais oficiais

As comunicações sobre confirmação, reagendamento, cancelamento, valores e conclusão do atendimento poderão ocorrer pelo Electrolux Cuida, por e-mail, WhatsApp, canais oficiais da Electrolux ou diretamente pelo Serviço Autorizado responsável.

Os dados pessoais fornecidos serão tratados para viabilizar a contratação e a execução do atendimento, bem como para cumprir obrigações legais e permitir o suporte ao consumidor, de acordo com a Política de Privacidade, disponível em Política de Privacidade. O consumidor deve manter seus dados de contato atualizados.

Não serão consideradas oficiais as comunicações realizadas por perfis, números ou terceiros não identificados como pertencentes a Electrolux ou ao Serviço Autorizado responsável.

13. Disposições gerais

A disponibilidade do serviço depende da região atendida, da participação do Serviço Autorizado, da agenda e do estoque de cilindros. Estes Termos poderão ser atualizados, e a versão aplicável será aquela apresentada ao consumidor no momento da contratação.

Nenhuma disposição destes Termos limita direitos assegurados ao consumidor pela legislação brasileira. Eventuais situações não previstas serão tratadas pelos canais oficiais, observadas as normas aplicáveis.

14. Atendimento ao consumidor

Para informações, dúvidas, reagendamentos, cancelamentos ou registro de ocorrências, utilize os canais oficiais disponíveis no Electrolux Cuida: https://cuida.electrolux.com.br/contato

Classified as Internal