COMBO SALA DE ESTAR

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para o Combo Sala de Estar, prestado pela PORTO SERVIÇO S.A**.,** inscrita no CNPJ sob o nº 51.430.503/0001-38, com sede no Município de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro, 500, 5º Andar, Bairro Alphaville Centro Industrial, CEP 06454-000, conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

O presente termo regerá os direitos e as obrigações advindos da contratação do Combo Sala de Estar. Ao realizar a compra deste Combo, o Cliente reconhece e declara que leu atentamente o presente termo e que aceita todas as disposições nele contidas, assim como suas condições, limitações e exigências.

OBJETIVO DO PACOTE DE SERVIÇOS

O Combo Sala de Estar tem por objetivo disponibilizar ao cliente um conjunto de serviços de limpeza de estofados pré-selecionados. O Cliente poderá solicitar a limpeza dos itens especificados, observando a quantidade máxima e as diretrizes de uso estabelecidas no corpo deste documento.

SERVIÇOS INCLUÍDOS

Neste Combo, o Cliente poderá solicitar os serviços de limpeza de até 6 (seis) itens, sendo a limpeza de 01 (um) sofá até 2,8 metros, limpeza de poltronas, chaise ou puffs e limpeza de almofadas decorativas.

Os itens deverão ser informados no momento da contratação, sendo o sofá um item obrigatório, com limite de 01 (uma) unidade. Os demais itens podem ser incluídos, respeitando-se o limite máximo estabelecido, sendo cada item contabilizado como 01 (uma) unidade.

Todos os atendimentos serão prestados conforme as condições, escopo e limitações descritos neste termo.

PERÍODO DE USO

A execução de todos os serviços incluídos no Combo deve ser realizada em uma única data de agendamento, selecionada no momento da contratação do Combo. Não será permitida a divisão ou a realização dos serviços em múltiplas datas. Todos os itens deverão estar no mesmo endereço.

PAGAMENTO DO PACOTE DE SERVIÇOS

Ao contratar o Combo, o Cliente poderá realizar, a seu critério, o pagamento à vista ou parcelado no cartão de crédito de acordo com a política comercial de parcelamento disponível no momento da contratação. Os serviços estarão disponíveis para uso, sem custos adicionais.

CANCELAMENTO DO PACOTE SERVIÇOS

Para qualquer contratação feita no site ou em nossos aplicativos, o direito de arrependimento é garantido ao Cliente, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

a) Cancelamento pelo Cliente:

a. **Antes do Início dos Serviços**: O Cliente pode cancelar a contratação do pacote de serviços a qualquer momento antes do início da execução, sem qualquer ônus, observado o prazo de 7 (sete) dias previsto no Código de Defesa do Consumidor.

b. **Após o Início dos Serviços:** Após a execução dos serviços, não será permitido o cancelamento.

b) **Cancelamento pela Porto Serviço:** Reservamo-nos o direito de cancelar a prestação de serviços em casos de força maior, impossibilidade de execução do serviço ou falta de condições de segurança, sempre comunicando o Cliente com antecedência e oferecendo alternativas.

Após o decurso do prazo legal para arrependimento, qual seja, 7 (sete) dias após a contratação, o Cliente poderá solicitar o cancelamento do Combo até 2h (duas horas) antes do horário de agendamento do serviço, sem ônus. Após esse prazo, poderá ser realizada a cobrança de taxa de visita, conforme valor informado no momento da contratação do Combo.

Restituição de valores: Quando realizado o cancelamento da contratação, dentro dos prazos previstos neste documento, o valor pago pelo cliente será devolvido de acordo com a opção de pagamento selecionada por ele no momento da compra, seguindo as regras abaixo:

1) **Cartão de crédito:** a Porto Serviço solicitará à administradora do cartão o estorno do débito, que poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes, a depender do vencimento da fatura. Uma vez solicitado o estorno, lembramos que esse procedimento passa a ser de responsabilidade exclusiva da administradora do cartão.
2) **Boleto bancário / PIX:** a devolução do valor pago será feita na conta corrente informada pelo cliente que seja de sua titularidade, em até 10 (dez) dias úteis do fornecimento da respectiva conta.

CONDIÇÃO DE USO

Caso o Combo contratado não seja realizado por situação cuja responsabilidade seja da Prestadora, o cliente poderá agendar para outra data, sem ônus.

Será considerado como Visita Realizada, com a consequente possibilidade de cobrança da Taxa de Visita, toda vez que o serviço agendado for impedido de ser concluído por motivos alheios à Empresa/Prestador, isso inclui, mas não se limita a (i) Ausência do Cliente ou de um responsável legal (maior de 18 anos) no local de atendimento; (ii) Impossibilidade de acesso do Prestador ao local agendado por falta de liberação; (iii) Quando o serviço exigir a aquisição de peças por parte do Cliente sem retorno para conclusão. O valor da taxa de visita é de R$120,00 (cento e vinte reais), podendo sofrer alterações (consulte no momento da contratação).

A realização do serviço está condicionada à avaliação prévia do prestador de serviço que incluem, mas não se limitam à tecidos e estrutura.

GARANTIA

A Porto Serviço garante a qualidade de seus serviços nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Prazo de Garantia: A garantia sobre os serviços prestados é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da execução dos serviços.

Cobertura da Garantia: A garantia cobre defeitos relacionados à mão de obra, desde que os vícios sejam decorrentes da má execução do serviço, observados os pontos abaixo indicados.

Exclusões da Garantia: A garantia não cobre:

a) Defeitos decorrentes de mau uso, acidentes, negligência ou alteração do equipamento por terceiros após a prestação do serviço;
b) Desgaste natural de peças ou componentes e defeitos destas;
c) Serviços realizados por outros prestadores ou pessoas não autorizadas após a nossa intervenção;
d) Problemas existentes no equipamento que não foram objeto do serviço/ acionado.

Acionamento da Garantia: Para acionar a garantia, o cliente deverá entrar em contato com nossa central de atendimento e agendar uma avaliação. Analisaremos o caso e, se constatado o vício coberto pela garantia, providenciaremos o reparo sem ônus adicionais.

CONDIÇÕES GERAIS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Este contrato é regido pelas leis brasileiras. As partes se comprometem a empregar os melhores esforços para resolver de forma amigável todas as questões decorrentes da relação de consumo, comprometendo-se a utilizar os meios extrajudiciais de resolução de conflito.

As informações pessoais fornecidas pelos Clientes serão tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Para mais detalhes, consulte nossa Política de Privacidade disponível em https://www.portoseguro.com.br/privacidade.

A Porto Serviço reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério, alterar esse termos e seus anexos, as regras aplicáveis à utilização dos pacotes, condições gerias, cidades e Estados atendidos, a discriminação dos serviços incluídos ou qualquer outro aspecto do pacote contratado, sem a necessidade de prévia notificação. Prevalecerá a versão disponibilizada ao cliente no momento da Contratação.

SERVIÇOS E CONDIÇÕES GERAIS

LIMPEZA DE SOFÁ

Oferece mão de obra para a limpeza de 1 (um) sofá de 1,7m até 2,8m.

Aplicabilidade: sofás convencionais de assento e encosto fixos e removíveis, sofás modulares, sofás com chaise, sofás de canto, sofás retráteis e reclináveis.

Serviços NÃO Inclusos:

- Limpeza/higienização de itens provenientes de enchentes ou alagamentos;

- Limpeza/higienização em itens com danos estruturais visíveis na estrutura e no tecido, como rasgos, cortes, furos e queimaduras e etc., que poderão ser agravados durante o procedimento de limpeza;
- Limpeza/higienização de itens com dispositivos eletroeletrônicos como, massageadores, portas USB e de estofados elétricos;
- Limpeza/higienização de almofadas decorativas;
- Locomoções de móveis e objetos para executar a limpeza;

Condições para Execução do Serviço

- É necessário a presença de um responsável maior de 18 anos no local para acompanhamento do serviço, caso contrário o serviço não será realizado e será cobrada a taxa de visita do prestador;
- A eliminação de manchas e odores será avaliada pelo técnico. A intensidade de cada mancha varia de acordo com o tipo de tecido, tipo de substância e pigmento derramados e o tempo decorrido desde o incidente;
- Não há garantia para retirada de manchas e odores de urina;
- Se constatado no local que o item contratado não é compatível com as informações da venda, poderá haver alteração do valor do serviço;
- O tempo de secagem da limpeza é de no mínimo 12h, podendo chegar a 24h e o item deverá permanecer em ambiente arejado e longe da exposição do sol durante esse período;
- Nos condomínios, a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do cliente contratante, desde que não acarrete no descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras do local. Neste caso os serviços não serão executados e será cobrada a taxa de visita.

LIMPEZA DE POLTRONAS

Oferece mão de obra para a limpeza de poltronas, chaise ou puffs.

Serviços NÃO Inclusos:

- Limpeza/higienização de itens provenientes de enchentes ou alagamentos;
- Limpeza/higienização em itens com danos estruturais visíveis na estrutura e no tecido, como rasgos, cortes, furos e queimaduras e etc., que poderão ser agravados durante o procedimento de limpeza;
- Limpeza/higienização de itens com dispositivos eletroeletrônicos como, massageadores, portas USB e de estofados elétricos;
- Limpeza/higienização de almofadas decorativas;
- Locomoções de móveis e objetos para executar a limpeza;

Condições para Execução do Serviço

- É necessário a presença de um responsável maior de 18 anos no local para acompanhamento do serviço, caso contrário o serviço não será realizado e será cobrada a taxa de visita do prestador;
- A eliminação de manchas e odores será avaliada pelo técnico. A intensidade de cada mancha varia de acordo com o tipo de tecido, tipo de substância e pigmento derramados e o tempo decorrido desde o incidente;
- Não há garantia para retirada de manchas e odores de urina;

- Se constatado no local que o item contratado não é compatível com as informações da venda, poderá haver alteração do valor do serviço;
- O tempo de secagem da limpeza é de no mínimo 12h, podendo chegar a 24h e o item deverá permanecer em ambiente arejado e longe da exposição do sol durante esse período;
- Nos condomínios, a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do cliente contratante, desde que não acarrete no descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras do local.

LIMPEZA DE ALMOFADAS DECORATIVAS

Oferece mão de obra para a limpeza de almofadas decorativas com dimensão máxima de 50 cm x 50 cm.

Serviços NÃO Inclusos:

- Limpeza/higienização de itens provenientes de enchentes ou alagamentos;
- Limpeza/higienização em itens com danos estruturais visíveis na estrutura e no tecido, como rasgos, cortes, furos e queimaduras e etc., que poderão ser agravados durante o procedimento de limpeza;
- Locomoções de móveis e objetos para executar a limpeza;

Condições para Execução do Serviço

- É necessário a presença de um responsável maior de 18 anos no local para acompanhamento do serviço, caso contrário o serviço não será realizado e será cobrada a taxa de visita do prestador;
- A eliminação de manchas e odores será avaliada pelo técnico. A intensidade de cada mancha varia de acordo com o tipo de tecido, tipo de substância e pigmento derramados e o tempo decorrido desde o incidente;
- Não há garantia para retirada de manchas e odores de urina;
- Se constatado no local que o item contratado não é compatível com as informações da venda, poderá haver alteração do valor do serviço;
- O tempo de secagem da limpeza é de no mínimo 12h, podendo chegar a 24h e o item deverá permanecer em ambiente arejado e longe da exposição do sol durante esse período;
- Nos condomínios, a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do cliente contratante, desde que não acarrete no descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras do local.

EXCLUSÕES E INFORMAÇÕES GERAIS

a) Exclusões válidas para todas as coberturas:
    a. Execução em itens que não estiverem no local da contratante;
    b. As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do cliente;
    c. É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de até 20 dias corridos, a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentre este período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço;

d. A assistência isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado;
e. Os serviços serão executados conforme as normas do fabricante;
f. Serviços solicitados exclusivamente à assistência pela canal de atendimento informado neste documento, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
g. Serviços serão executados conforme as legislações de controle do silêncio e as regras dos condomínios. Em algumas localidades, a visita da equipe técnica poderá ocorrer somente em horário comercial;
h. Execução do serviços sem um representante maior de 18 anos;
i. Caso os serviços não sejam executados em razão da ausência do cliente ou do responsável, a assistência contabilizará a visita do prestador como atendimento concluído.