

## **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, na aba "Orçamentos".

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 18 horas, e aos sábados, de 08 às 12 horas.

### II - SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO

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 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 é de rápida execução, sendo necessários apenas poucos minutos para a sua consecução, que tem como principais objetivos:

- 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 do serviço com teste de eficácia deverá seguir a orientação do fabricante, no tempo médio de 3 horas após a aplicação e selagem completa do produto.

### IV - 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 "V" da presente política de serviços e garantias.

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.

#### V - 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;
- Utilizar o estofado somente após 3 horas depois da aplicação da impermeabilização.

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.