

Política de Garantia Doutor Sofá.

Desejando promover aos seus clientes o desfrute e aproveitamento máximo dos serviços prestados, e ainda, visando manter a ética e transparência nas tratativas junto ao consumidor, a DOUTOR SOFÁ criou a presente política de garantias sobre os serviços de limpeza e impermeabilização de estofados e afins.

A Doutor Sofá disponibiliza todos os seus canais de atendimento para que, de forma rápida e prática, venha solucionar eventuais problemas relativos aos serviços executados. Assim, caso venha notar alguma anormalidade em seu estofado após a prestação de serviço por nossos operadores, entre em contato conosco, que buscaremos tratar o ocorrido da forma mais conveniente e adequada.

1. Atendimento.

O horário de atendimento das unidades DOUTOR SOFÁ é relativo, variando conforme a região onde se situa cada unidade franqueada. O atendimento residencial é agendado conforme disponibilidade e acordo entre o cliente e o vendedor, normalmente ocorrendo em horário comercial. Já o horário de atendimento a clientes e vendas são cumpridos de forma distinta, em horários paralelos, conforme solicitação dos demandantes.

2. Serviços de Limpeza e Higienização.

O serviço de limpeza e higienização são realizados com objetivo de retirar a sujeira do estofado bem como eliminar fungos e bactérias de até 5 cm da superfície dos estofados. Higienizamos superfícies estofadas, cabendo ao técnico avaliar as condições destas, observando possíveis riscos de fricção, condições e estado dos bens, bem como possíveis componentes elétricos ou magnéticos, dentre outras. Em todo caso, fica sob a 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 estofados.

Os serviços de limpeza são feitos em domicílio, o tempo do serviço varia de acordo com a condição do estofado em questão. O procedimento é realizado com água e, apesar de pouco volume, demanda de um tempo de secagem que leva em torno de 12 a 24 horas após a prestação dos serviços.

3. Serviços de Impermeabilização.

A impermeabilização dos tecidos é realizada em domicílio, levando em consideração que **os produtos utilizados no procedimento não são inflamáveis, garantindo segurança e bem-estar da família de nossos consumidores.**

O processo de impermeabilização de tecido é rápido e de fácil execução, levando poucos minutos para finalização. A impermeabilização tem como principais objetivos:

- Proteger a fibra do tecido de líquidos;
- Proteger o bem da proliferação de ácaros, fungos, bactérias dentre outros elementos que possam gerar alergias;
- Facilitar a limpeza e evitar a formação de umidade que pode ocasionar mofo.

A comprovação do serviço com teste de eficácia deverá seguir a orientação do fabricante, no tempo médio de 8 horas após a aplicação e selagem completa do produto.

Durante a realização dos procedimentos, o técnico operador realizará todas as medidas de segurança necessárias ao procedimento além de utilização de EPIs, devendo resguardar as orientações da franqueadora e fabricantes dos produtos.

4. Condições da garantia.

I. Prazo de validade da garantia

A garantia do serviço de **impermeabilização é de até 06 (seis) meses** contados a partir da data de realização dos serviços, observado que sua durabilidade é variável, dependendo da utilização e cuidados tomados com a manutenção. Neste sentido, para que a garantia tenha total validade é importante que seja apresentado o TERMO DE GARANTIA entregue após a execução dos serviços e que seja observado e seguido todas as informações e recomendações descritas no referido documento.

IMPORTANTE: A DOUTOR SOFÁ, prezando pela qualidade dos serviços prestados, garante a reexecução quando, em até 48 horas, o bem apresente resíduos de sujidade e odores. Não garantimos remoção de manchas, porém assumimos um compromisso com a limpeza e a higienização do seu estofado. O serviço não será cobrado novamente caso o mesmo não esteja de acordo com a qualidade que a Doutor Sofá exige.

A garantia não cobre problemas causados por uso indevido do bem, ou ainda problemas anteriores ou posteriores à prestação de serviços quando não relativos ao mesmo, e ainda: Conserto ou troca de brindes entregues durante a execução do serviço; Mau uso por parte do cliente ou terceiro alheio a empresa, após o serviço feito; Danos causados por causas naturais (chuvas, enchentes ou similares); Exposição ao sol durante o processo de secagem nas primeiras 24 horas após a aplicação; Limpezas amadoras feitas com

produtos químicos ou caseiros; Manchas oriundas de produtos cremosos, pastosos ou oleosos; Urina e líquidos quentes; Limpeza de tapetes em geral.

II. Atendimento da Garantia

Constatado imperfeições ou defeitos relativos a prestação de serviço, em até 48 horas após a higienização ou quando dentro da vigência da garantia em caso de impermeabilização, o cliente deve entrar em contato com a DOUTOR SOFÁ por meio de seus canais de atendimento. Em sequência, o técnico responsável retornará para averiguar o ocorrido, agendando o retorno para realização das medidas necessárias, o que deve ocorrer em até 48 horas após a constatação técnica dos fatos levantados pelo cliente. O procedimento de reparo do serviço ocorrerá no domicílio do consumidor.

Caso a perícia técnica identifique que o vício alegado se deu por mau uso do cliente ou terceiro estranho a empresa, o mesmo será notificado e a Doutor Sofá NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELOS REPAROS ou por qualquer outro dano no estofado.

III. Cuidados, Dicas e Manutenção

A presente garantia cobre somente problemas oriundos da realização do serviço, tais como execução incorreta do procedimento e aplicação do produto, ou necessidade de reparos na impermeabilização ou limpeza, por isso fique ATENTO ÀS DICAS de cuidados e manutenção pós serviço executado.

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.
- Evitar uso dos estofados nas primeiras 24 horas.

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.

A garantia de nossos produtos atende a norma AATCC TM22-2017, Walter Repellency: Spray Test e estão em acordo com o código do consumidor, sendo que derramamentos ocasionados de forma proposital elimina a garantia.

Para mais informações consulte nosso site ou ligue e fale com um de nossos técnicos.