



Política de serviço de Instalação

LEVEROS

Sumário

1 – POLÍTICA DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

- 1.1. Aquisição
- 1.2. Prazos de agendamento e Instalação
- 1.3. Responsabilidade da Leveros
- 1.4. Responsabilidade do cliente
- 1.5. Condições gerais entre as partes

1 – POLÍTICA DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

A Leveros, sendo uma empresa especializada em produtos, serviços e soluções para climatização de ambientes, busca oferecer excelência no atendimento de nossos clientes com foco na satisfação total. Para que isso ocorra com eficiência, contamos com uma equipe treinada para sanar dúvidas e indicar as melhores soluções. Confira abaixo as regras de instalação para o seu aparelho, visando comodidade, qualidade, segurança e garantia. Estes benefícios englobam agendamento da data de instalação, materiais com para conexões de funcionamento do aparelho e mão de obra especializada, além da garantia total do produto conforme manual do fabricante, por estar sendo instalado com uma empresa credenciada com todos os fabricantes que comercializam.

1.1. Aquisição

Os Serviços de instalação da Leveros podem ser adquiridos para produtos comprados na Leveros ou em qualquer outra empresa, desde que nunca tenham sido instalados, cujas Notas Fiscais tenham sido emitidas até menos de 60 (sessenta) dias corridos. Oferecemos esse serviço para aparelhos com capacidade de 7.000 a 80.000 BTUs/H do tipo:

- Cortina de ar
- Split parede ou high wall
- Piso Teto
- Cassete
- Multi Split

1.2. Itens incluídos no serviço de limpeza

A equipe Leveros realizará o agendamento da sua instalação em até 3 (três) dias úteis após aprovação do pagamento do pedido no qual foi adquirido este serviço. Ao realizar o seu pedido de compra, forneça opções de telefones porque essas informações facilitarão o contato para o agendamento prévio de sua instalação e acompanhamento do processo.

O prazo para instalação é de até 10 (dez) dias úteis após a entrega do equipamento se o serviço de instalação for contratado junto ao produto adquirido na Leveros.

Em caso da contratação exclusivamente do serviço de instalação o prazo é de 15 dias úteis após a confirmação de que o equipamento esteja no local.

As instalações ocorrerão preferencialmente de segunda à sexta-feira, em horário comercial. Poderão ocorrer aos sábados das 08h às 12h, de acordo com a disponibilidade de agenda da Leveros (nesses casos o prazo de instalação poderá exceder o informado acima).

Importante: Os prazos para instalação podem sofrer alterações que serão previamente informadas o monitoramento do Tracking do pedido (ciclo do pedido).

1.3. Responsabilidade da Leveros

Itens Inclusos	Tipos de Instalação		
	Instalação (Acoplamento)	Instalação (3Mts)	Instalação (5Mts)
Tubulação (metros lineares inclusos)	Não inclui	3 Metros	5 Metros
Isolamento (metros lineares inclusos)	Não inclui	3 Metros	5 Metros
Cabo PP (metros lineares inclusos)	Não inclui	3 Metros	5 Metros
Suporte Condensadora (não inclui suporte para modelos Window ou suportes de alumínio ou pvc)	Inclui um suporte por instalação	Inclui um suporte por instalação	Inclui um suporte por instalação
Suporte Evaporadora	Não inclui	Não inclui	Não inclui
Acessórios de Fixação (buchas, parafusos e arruelas)	Inclui	Inclui	Inclui
Mangueira Cristal (para escoamento do líquido condensado)	3 Metros	3 Metros	3 Metros
Teste de Vazamento da tubulação existente no local	Não inclui	Não inclui	Não inclui
Limpeza da tubulação existente no local	Não inclui	Não inclui	Não inclui
Complemento da Carga de Gás Refrigerante Mão de obra	Não inclui	Inclui	Inclui
Mão de Obra	Inclui	Inclui	Inclui
Garantia do Serviço de Instalação	6 Meses (Não compreende problemas na tubulação já existente no local)	6 meses	6 meses
Garantia do Produto	Conforme Manual do Fabricante	Conforme Manual do Fabricante	Conforme Manual do Fabricante

Observações sobre os itens inclusos:

- Kit de instalação em metros lineares, necessário entre a unidade condensadora e evaporadora. Composição do kit: o Tubulação de cobre o Isolamento térmico da tubulação

*Fiação em cabo do tipo PP entre as unidades para atender equipamentos de todos os modelos e ciclos;

- Suporte de fixação padrão para a unidade condensadora (unidade externa) com coxins de borracha para amortecimento de vibrações. O suporte é do tipo padrão com pintura eletroestática. Suportes para Equipamentos tipo Split Window (suporte diferenciado) não está incluso nessa política, assim como suportes de alumínio, plástico ou PVC.
- Fornecer materiais e acessórios para fixação das unidades evaporadora e condensadora nos respectivos suportes (buchas, porcas, arruelas e parafusos);
- Kit de drenagem de até 3 (três) metros lineares. Composição de mangueira cristal de escoamento do líquido condensado pela unidade evaporadora, interligando-a até o ponto de drenagem (quando necessário);
- Fornecer complemento da carga de gás adequada à capacidade e ao modelo, exceto nas instalações que adquiridas como acoplamento. Se necessário o complemento nesses casos, o cliente poderá adquirir com a Leveros como serviço adicional.
- Fornecer mão de obra qualificada para instalação do equipamento incluso a esta política;
- Monitoramento dedicado para acompanhamento do ciclo do pedido do agendamento a execução da instalação do equipamento;
- Após conclusão da instalação será emitida a Nota Fiscal de Prestação de Serviço Eletrônica;
- Garantia dos SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO por 6 (seis) meses contados a partir da emissão da Nota Fiscal dos serviços. Caso haja mau funcionamento será agendada com o cliente a visita técnica sem custo. O técnico emitirá um laudo para avaliação a ser realizada pela equipe de serviços Leveros que, poderá seguir com:
 - *Instalação – Agendamento de correção com o cliente;
 - *Troca de Peças – Solicitação de Peças & Acessórios ao fabricante que será realizada pela equipe de serviços Leveros e agendamento da correção com o cliente, podendo ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, conforme código de defesa do consumidor (CDC);
- Problemas de funcionamento constatados após o 6 (meses) de funcionamento deverá ser acionado a rede de assistência técnica do fabricante, conforme manual impresso e/ou digital. Importante: Para equipamentos da categoria Multi-Split, o kit de instalação é válido para cada evaporadora que compõem o conjunto, para isto é necessária a aquisição de uma instalação para cada unidade de evaporadora.

1.4. Responsabilidade do cliente

- Providenciar autorizações necessárias para realização do serviço de instalação, tais como síndicos de condomínio, representantes de órgãos oficiais, vizinhos ou responsáveis;
- Instalação do ponto de energia elétrica com disjuntor de proteção exclusivo, disponibilizando a alimentação próxima ao local de instalação da unidade evaporadora (unidade interna). Atenção para a CORRENTE ELÉTRICA do disjuntor;
- Instalação do ponto de dreno próximo da unidade evaporadora (unidade interna), com cano PVC embutido ou aparente o direcionando para áreas de escoamento (valas, ralos ou jardim);
- Contratação de serviços para cortes em alvenaria ou outros tipos de paredes, aplicação de gesso, massa corrida, pintura, serralheria, marcenaria, recomposição de parede, teto, forros, lajes, etc, para embutir tubulações;
- Quando o furo para passagem de tubulações se fizer necessário em vigas, lajes ou colunas, é necessária a consulta com o engenheiro responsável da obra para verificar se o furo nesses locais não influenciará na sustentação da obra e o cliente terá que providenciar com pedreiro, empreiteiro ou terceiros de sua responsabilidade;
- Providenciar serviços ou materiais para locais de difícil acesso (andaimes, cordas, alpinistas industriais, caminhão munck, etc);
- Disponibilizar um responsável para acompanhamento da execução dos serviços.

1.5. Condições gerais

Caso o endereço de limpeza seja diferente do endereço cadastrado pelo cliente no ato da compra, será cobrado um valor complementar ao serviço até 20% do valor do pedido de instalação.

A Leveros fará um contato com o cliente em até 3 (três) dias úteis após aprovação do pagamento do pedido no qual foi adquirido o serviço de limpeza para agendamento.

Neste contato, será agendada a data efetiva para execução dos serviços e solicitado algumas informações do local a ser instalado o equipamento. O intervalo de agendamento se dará em até 10 (dez) dias úteis, exceto em casos excepcionais de sazonalidade.

Caso a agenda não possa ser cumprida por ambas as partes, deverá ser comunicado com no mínimo de 2 (dois) dias úteis de antecedência.

- Canal Leveros: 0800 889 4888 ou sacservicos@leveros.com.br.
- Cliente: Dados cadastrados no ato da compra

Poderá ser cobrada uma taxa adicional de até 25% sobre o pedido de serviço pela Leveros, sempre que houver deslocamento, por impossibilidade de execução do serviço devido ao não cumprimento das obrigações por parte do cliente

Materiais extras necessários para execução do serviço não especificados em "Itens incluídos no serviço de limpeza" serão cobrados a parte. O cliente poderá providenciá-los junto a terceiros ou diretamente com o técnico

designado pela Leveros.

Caso o endereço de instalação seja diferente do endereço cadastrado pelo cliente no ato da compra, será cobrado um valor complementar ao serviço até 15% do valor do pedido de instalação.

A Leveros fará um contato com o cliente em até 3 (três) dias úteis após aprovação do pagamento do pedido no qual foi adquirido o serviço de instalação para agendar a instalação.

Neste contato, será agendada a data efetiva para execução dos serviços e solicitado algumas informações do local a ser instalado o equipamento. O intervalo de agendamento se dará em até 10 (dez) dias úteis após a data da entrega do produto, exceto em casos excepcionais de sazonalidade.

Em caso de ocorrências que impossibilitem a transportadora de concluir a entrega do produto dentro do prazo combinado para a instalação, a data do agendamento do serviço será renegociada sem ônus para ao cliente.

Caso a agenda não possa ser cumprida por ambas as partes, deverá ser comunicado com no mínimo de 2 (dois) dias úteis de antecedência.

- Canal Leveros: 0800 889 4888 ou sacservicos@leveros.com.br.
- Cliente: Dados cadastrados no ato da compra.

Poderá ser cobrada uma taxa adicional de até 20% sobre o pedido de serviço pela Leveros, sempre que houver deslocamento, por impossibilidade de execução do serviço devido ao não cumprimento das obrigações por parte do cliente.

Em caso de problema do equipamento em seu período de garantia, poderá ser cobrada uma taxa de visita técnica, se constatado as seguintes situações:

- Descargas elétricas por falha no ponto de energia fornecido;
- Falta de energia no equipamento;
- Uso do equipamento para outra aplicação que não a de conforto térmico;
- Controle remoto sem bateria (pilhas) ou falta de configuração;
- Vazamento de água pela parte interna (evaporadora) devido falta de manutenção preventiva (limpeza).

Materiais extras necessários para a instalação não especificados no item "Obrigações da Leveros" serão cobrados a parte. O cliente poderá providenciá-los junto a Leveros.

Importante: Produtos comprados através dos canais de vendas Leveros seguirão a política de Troca & Devolução.