

Índice: Assuntos Abordados

1. **Apresentação e Benefícios.**
2. **Aplicação:**
 - 2.1. Dias e horário de atendimento;
 - 2.2. Canais de Atendimento;
 - 2.3. Modelos e capacidades;
 - 2.4. Prazos e etapas;
 - 2.5. Garantia;
 - 2.6. Local com infraestrutura preparada para ar-condicionado.
3. **Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros.**
4. **Informações Técnicas – Responsabilidade Cliente:**
 - 4.1. Adicionais que a Leveros realiza;
 - 4.2. Processo de venda;
 - 4.3. Adicionais que a Leveros não realiza.
5. **Vale lembrar:**
 - 5.1. Acessibilidade do local de instalação;
 - 5.2. Responsável pelo acompanhamento do serviço e validação;
 - 5.3. Produto no local da instalação;
 - 5.4. Venda da instalação realizada individualmente.

1. Apresentação e Benefícios

Somos a Leveros e oferecemos soluções completas em uma experiência simples. Há 41 anos, trabalhamos com profissionalismo e dedicação, qualidades reconhecidas pelos consumidores e premiadas pelo mercado. Também garantimos nosso lugar entre as maiores empresas do varejo brasileiro.

Contamos com técnicos treinados e certificados que atendem em todo o território nacional, que possuem manuais de apoio, monitoria de performance e reconhecimento por resultados, garantindo de forma simples e direta a proposta de prestar o melhor atendimento.

Sim, somos uma empresa especializada e credenciada, que conta com relacionamento direto com os principais fabricantes de ar-condicionado, com canal de peça, programa de treinamento tudo isso, para garantir a sua boa experiência em todos os momentos.

Estamos aqui para oferecer o melhor serviço que você já recebeu. Poder contribuir com o bem-estar de milhares de pessoas é uma honra, e é o que nos faz sermos tão exigentes com a qualidade dos nossos serviços. Se é importante para você, é importante para nós.

2. Aplicação

Agora que já fomos apresentados, venha conhecer mais sobre nosso serviço especializado.

O serviço de instalação da Leveros pode ser adquirido para aparelhos de ar-condicionado comprados nos canais de venda Leveros ou em outras lojas, desde que nunca tenha sido instalado e com Nota Fiscal emitida em até 60 dias corridos antes do pedido de instalação.

2.1. Dias e horário de atendimento


Nosso serviço de instalação ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 18 horas ou aos sábados das 08h às 12h, de acordo com a disponibilidade de agenda da Leveros (nesses casos o prazo de instalação poderá exceder os prazos informados abaixo). Abrangência na cidade de São Paulo.

2.2. Canais de atendimento

Possuímos como canais de comunicação o telefone 0800 770 4885 digitando a opção 2 para SAC Serviços ou e-mail sacservicos@leveros.com.br. A partir do contato, o prazo para retorno é de até 24 horas úteis.

2.3. Modelos e Capacidade

Nossos técnicos são treinados e qualificados para realizar a instalação de:

				
Split Parede	Piso Teto	Cassete	Multi-Split	Cortina de ar
Capacidade De: 9.000 Até: 30.000 Btus	Capacidade De: 18.000 Até: 80.000 btus	Capacidade De: 18.000 Até: 80.000 btus	Capacidade De: 2 ambientes Até: 5 ambientes	Capacidade De: 0,90 cm Até: 1,20 cm

2.4. Prazos e etapas

Conheça agora mais detalhes que fazem parte do nosso pacote de soluções. Para proporcionar a melhor experiência de compra, contamos também com profissionais treinados, que realizarão contato com você visando orientar e obter informações técnicas para combinar a data da execução da instalação.

A Leveros cuida do seu bem-estar, fazemos de tudo para garantir que a sua experiência conosco seja simples, segura e positiva.



A partir da aprovação de pagamento para pedidos adquiridos diretamente com a Leveros ou lojistas Parceiros, nosso time de agentes especializados entrará em contato telefônico com você em até 1 dia útil, visando a identificação da data para agendamento da visita técnica para orientações e validação dos ambientes.

O nosso prazo para instalação do produto é de até 5 dias úteis após a sua entrega. Como vantagem, adquirindo produto e instalação com a Leveros, além da qualidade no serviço, nós monitoramos a entrega do produto para agilizar a instalação.

Nosso serviço conta com uma monitoria de performance, realizada através da pesquisa de satisfação, por isso, mantenha seu e-mail e telefones de contato atualizados para recebimento da pesquisa após a finalização da instalação. Prezamos pelo reconhecimento de resultado e buscamos evoluir a cada dia, sua opinião é importante para nós.

Em nosso acompanhamento, a partir da finalização da instalação, você receberá um contato para validar o serviço. A partir da validação da execução do serviço e funcionamento do equipamento instalado, o pedido é faturado e você receberá sua nota fiscal.

Importante:

Para facilitar o contato, forneça um ou mais telefones e e-mail que você use com frequência. Caso nosso time de agentes especializados realize tentativas de contato sem sucesso no prazo de 30 dias corridos, a contar da data de aprovação de pagamento, o pedido fica elegível para avaliação do time de trocas e devoluções, conheça mais em <https://www.leveros.com.br/central-de-atendimento/troca-devolucao>.

O prazo para execução do serviço contratado é de até 6 meses a contar da data de aprovação de pagamento. Caso a instalação não ocorra por ausência de agenda do cliente, o pedido fica elegível para avaliação do time de trocas e devoluções, conheça mais em <https://www.leveros.com.br/central-de-atendimento/troca-devolucao>.

Se você optar pelo cancelamento quando já tiver ocorrido visita e identificado necessidade de readequação do seu ambiente, será realizado a retenção de 30% do valor do serviço.

2.5. Garantia

A Leveros sendo parceira dos principais fabricantes de ar-condicionado e referência na execução de serviço de instalação apresenta:

Garantia do Serviço (Mão de Obra): Período de até 12 meses, contados a partir da emissão da Nota Fiscal da instalação;

Garantia do Produto: Período integral de acordo com o manual do fabricante que acompanha o equipamento.

A garantia se aplica para agendamento de correções, solicitação de peças e acessórios ao fabricante. Tudo isso, descrito em laudo após a visita técnica do nosso instalador, que irá até você sem nenhum custo. A partir da chegada da peça nova que vem diretamente do fabricante, mantendo as características originais do equipamento, será agendada nova visita para apresentar a solução.

Importante:

Os procedimentos aplicados e orientações estão pautados pelo Código de Defesa do Consumidor, visando a transparência e segurança nos processos.

Se a avaliação técnica apontar que a inconsistência foi causada por falta de manutenção preventiva ou não cumprimento do manual de garantia, será cobrado o valor de R\$ 250,00 como taxa de deslocamento e adicionais de mão de obra que pode variar de acordo com o problema detectado pelo técnico credenciado. Aplica-se nesse item, mas não limitados a:

- a) Descargas elétricas por falha no ponto de energia fornecido;
- b) Falta de energia no equipamento ou disjuntor desligado;
- c) Uso do aparelho para outra aplicação que não a de conforto térmico;
- d) Controle remoto sem bateria (pilhas) ou falta de configuração;
- e) Vazamento de água pela unidade interna devido à falta de manutenção preventiva (limpeza) ou por falha no dreno disponibilizado pelo cliente.

2.6. Local com infraestrutura preparada para ar-condicionado

A Leveros oferece em seu pacote de instalação a metragem de tubulação de cobre, mas caso já exista infraestrutura no local, o item será substituído pelo serviço de limpeza de linha para detectar se há vazamento. Se houver necessidade de reparo, você será instruído a acionar a empresa responsável pela infraestrutura existente para que providencie a correção. A instalação não será executada até que a infraestrutura seja corrigida, o prazo máximo para a adequação é de até 6 meses.

Se você optar pelo cancelamento do serviço após ter sido iniciado a execução pelo técnico instalador, será realizado a retenção de 30% do valor do serviço.

Fique atento: antes de comprar o ar-condicionado, identifique o diâmetro de sua tubulação, cabos elétricos, voltagem e valide com as informações do produto.






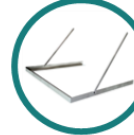



Para produto adquirido na Leveros caso ocorra necessidade de substituição, o pedido fica elegível para avaliação do time de trocas e devoluções, conheça mais em <https://www.leveros.com.br/central-de-atendimento/troca-devolucao>.

Para produto adquirido em outro lojista, será emitido um laudo técnico evidenciando a informação.

3. Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros

Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros		
 <p>Tubulação de Cobre Até 5 metros</p> <p>Com Isolamento Térmico Individual.</p>	 <p>Fiação Cabo PP Até 5 metros</p> <p>Ligação entre as unidades de acordo com produto.</p>	 <p>Suporte Unidade Externa Ferro ou Plástico Poliuretano</p> <p>Suporte em L com coxins de borracha para amortecimento.</p>
 <p>Furo passagem Tubulação 2 furos de até 7cm diâmetro</p> <p>Passagem tubulação, exceto colunas, vigas, lajes e afins.</p>	 <p>Materiais de Fixação Condensadora e Evaporadora</p> <p>Buchas, porcas, arruelas e parafusos.</p>	 <p>Carga Gás Complemento</p> <p>Complemento de acordo com a necessidade do produto.</p>
<p>Opcional</p>  <p>Kit de Drenagem Até 3 metros</p> <p>Cano PVC de escoamento água do produto.</p>	 <p>Unidade Externa Até 3 metros altura fixação</p> <p>Uso de escada para instalar a condensadora até 3 metros.</p>	<p>Opcional</p>  <p>Disjuntor elétrico Com caixa de acabamento</p> <p>Disjuntor exclusivo, com canaleta até 5 metros e fiação elétrica até 30 metros</p>

4. Informações Técnicas – Responsabilidade Cliente

Informações Técnicas – Responsabilidade Cliente		
 <p>Autorização para execução do serviço</p> <p>Em condomínios, órgãos oficiais e afins.</p>	 <p>Ponto Elétrico próximo ao local da instalação</p> <p>Ponto elétrico com distância de até 1,5m do produto.</p>	 <p>Ponto de dreno próximo ao local da instalação</p> <p>Direcionar o escoamento para valas, ralos ou jardins.</p>
 <p>Serviços corte alvenaria, aplicação ou ajuste</p> <p>Gesso, pintura, serralheria, marcenaria, teto, lajes e afins</p>	 <p>Unidade externa com altura fixação superior +3 metros</p> <p>Providenciar andaime montado, limite 6m altura</p>	 <p>Suporte Condensadora especial (diferente do padrão)</p> <p>Suporte da condensadora em alumínio e afins.</p>
 <p>Acompanhar execução do serviço de instalação</p> <p>Titular da compra ou responsável autorizado.</p>	<p>Opcional</p>  <p>Desinstalação de item já existente no local</p> <p>O serviço não inclui desinstalação.</p>	 <p>Itens não listados em Responsabilidade Leveros</p> <p>Demais itens não descritos em 3. Informações Resp. Leveros</p>

Importante:

A realização do serviço sinalizado como "Opcional" depende do contratado no momento da compra.

Para oferecer um serviço de instalação com qualidade, possuímos um controle eficiente sobre a agenda dos nossos técnicos instaladores, com isso se você não possuir mais disponibilidade para cumprir a data agendada, nos comunique com até 2 dias úteis de antecedência, pelos canais de atendimento: telefone 0800 770 4885 digitando a opção 2 para SAC Serviços ou e-mail sacservicos@leveros.com.br. Caso isso não aconteça e o técnico realize a visita até seu endereço, o pedido fica elegível para avaliação sobre cobrança adicional de visita.

Vale destacar também que não realizamos reparos ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, tomada ou disjuntor), reparos ou ajustes das instalações hidráulicas, transporte do produto para outro endereço do local de instalação, movimentação dos móveis e/ou itens que estejam evidentes no local para instalação do equipamento de ar-condicionado e demais itens não descritos no tópico 3. Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros.

Na aplicação do Disjuntor e ligação da fiação elétrica, são validados os itens, mas não limitados a:

- Espaço no quadro elétrico para adição de disjuntor (bipolar);
- Sistema de aterramento disponível no quadro elétrico;
- Disjuntor geral com folga no dimensionamento para suportar a capacidade do ar-condicionado;
- Cabos elétricos com folga no dimensionamento para suportar a nova carga adicionada (vide item anterior).

O não cumprimento dos requisitos descritos acima implica em responsabilidade do cliente em providenciar a correção junto a um eletricista ou concessionária da rede de energia.

4.1. Adicionais que a Leveros realiza

Adicionais que a Leveros realiza		
 Visita adicional Avaliação do produto indicado ao ambiente	 Desinstalação Desinstalação de ar-condicionado	 Suporte especial da Unidade Externa Suporte em alumínio e afins.
 Metragem Adicional Tubulação de Cobre Com Isolamento Térmico Individual.	 Metragem Adicional Isolamento Isolamento Térmico Individual.	 Metragem Adicional Dreno Para ponto de escoamento de água

4.2. Processo de compra

Nossos serviços e materiais adicionais visam reforçar nosso objetivo de transmitir a solução para todas as ocasiões.

A identificação de necessidade de adicional pode ocorrer em duas etapas:

- 1) No momento em que nosso agente especialista realiza contato com você para identificar o ambiente que será instalado o produto;
- 2) No momento da visita técnica realizada pelo instalador credenciado Leveros.

Fique tranquilo, após a identificação de venda de adicional, nosso time especializado irá informar o valor de venda, criar um pedido com o item adicional e enviar no seu e-mail um link para inclusão dos dados de pagamento exclusivamente via Cartão de Crédito.

Pronto, após a aprovação do pagamento referente ao adicional, nosso técnico instalador será acionado pelo nosso time de especialistas e comunicado para executar a solução.

Importante:

Caso ocorra a necessidade de inclusão de adicionais, a venda e execução é exclusivamente pela Leveros, visando manter a qualidade no serviço entregue e a sua satisfação. Pois entregamos soluções e a tranquilidade a partir da conclusão do trabalho efetuado.

Não realizamos serviços com material adicional adquiridos em outras lojas e/ou fornecidas pelo cliente.

4.3. Adicionais que a Leveros não realiza

A Leveros reserva-se ao direito de não realizar serviços em locais de difícil acesso, como andaimes superiores a 6 metros de altura ou que precisem de cordas, guindaste, alpinismo industrial e afins.

Também não aplicamos fixação do suporte da unidade externa em locais diferentes de uma parede de alvenaria.

Nestas ocasiões, a devolução do valor referente ao serviço será integral pelo time de trocas e devoluções, conheça mais em <https://www.leveros.com.br/central-de-atendimento/troca-devolucao>.

5. Vale lembrar

5.1. Acessibilidade do local de instalação

É importante que o local em que será instalado o equipamento seja de fácil acesso para garantir a qualidade do serviço, o conforto térmico, a durabilidade e melhor performance do produto.

5.2. Responsável pelo acompanhamento do serviço e validação

Orientamos que a instalação seja acompanhada pelo titular da compra, caso não seja possível, a pessoa autorizada que acompanhará o serviço torna-se responsável pelas orientações prestadas, vale lembrar, que temos como destaque a orientação referente ao local exato que deverá ser instalado o produto. Com isso, não serão aceitas reclamações posteriores relacionadas, o responsável deverá assinar a ordem de serviço e atestar a conclusão da instalação.

5.3. Produto no local de instalação

Para a aplicação do serviço de instalação, é necessário que o produto esteja no endereço de instalação. Caso o produto não seja adquirido com a Leveros, ocorra a visita do instalador e a instalação não ocorra por ausência do equipamento no local da instalação, o pedido fica elegível para cobrança adicional de visita improdutiva no valor de R\$ 150,00.

5.4. Venda de instalação realizada individualmente para 1 produto

O serviço é válido para a instalação de apenas 1 (um) equipamento, caso seja necessário serviço para mais de um produto, é necessário comprar 1 (uma) instalação para cada ar-condicionado.