

**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.
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. Sazonalidade;
  - 5.2. Acessibilidade do local da limpeza;
  - 5.3. Responsável pelo acompanhamento do serviço e validação;
  - 5.4. Venda da limpeza realizada individualmente.

## 1. Apresentação e Benefícios

Somos a Leveros e oferecemos soluções completas em uma experiência simples. Há 42 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 limpeza da Leveros pode ser adquirido para aparelhos de ar-condicionado comprados nos canais de venda Leveros ou em outras lojas, desde que instalados até 3 metros de altura.

### 2.1. Dias e horário de atendimento

Nosso serviço de limpeza 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 limpeza poderá exceder os prazos informados abaixo). Abrangência nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e regiões metropolitanas.

### 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](mailto: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 limpeza de:

 Split Parede
<b>Capacidade</b> De: 9.000 Até: 30.000 Btus

## 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 limpeza.

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 3 dias úteis, visando a identificação e validação do ambiente que será instalado o produto, transmitindo orientações técnicas para auxiliar na melhor performance do equipamento.

O nosso prazo para limpeza do produto é de até 10 dias úteis. 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 limpeza. 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 limpeza, você receberá um contato para validar o serviço. A partir da validação da execução do serviço e funcionamento do equipamento, 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 12 meses a contar da data de aprovação de pagamento. Caso a limpeza 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>.

## 2.5. Garantia

Não há garantia para o serviço, visto que, no momento da realização ela é acompanhada por você. Os testes de funcionamento garantem a validação do serviço.

### 3. Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros

A experiência completa é executar a limpeza em todos os componentes, venha conhecer:

**Evaporadora:** Serpentina, grande frontal, tampa, aletas, turbina e filtro

- Limpeza com máquina lava a jato – Sem a desinstalação do equipamento;
- Limpeza de componentes com pincel e pano a base de água;
- Aplicação de bactericida e fungicida no evaporador diluídos em água com pulverizador;
- Aplicação de vaselina entre eixo do motor ventilador e acoplamento da turbina (se necessário).

**Condensadora:** Hélice, grade e tampa frontal, tampa superior e serpentina.

- Limpeza com máquina lava a jato;
- Limpeza da condensadora com água e desincrustante;
- Conferência e reaperto de cabos elétricos e mancais;
- Análise de rendimento de pressão de trabalho do equipamento;
- Análise de corrente elétrica do equipamento em funcionamento.

Caso ocorra inconsistência nos pontos citados acima será consultado os parâmetros do manual do fabricante.

### 4. Informações Técnicas – Responsabilidade Cliente

- Providenciar autorizações;
- Indicação do produto correto para execução do serviço;
- Realocação de móveis ou estrutura existente no local, o ambiente deve conter espaço livre embaixo do equipamento;
- Em altura superior a 3 metros providenciar andaime;
- Demais itens não descritos no tópico 3. Informações Técnicas – Responsabilidade Leveros.

Para oferecer um serviço de limpeza com qualidade, possuímos um controle eficiente sobre a agenda dos nossos técnicos, 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](mailto: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.

#### 4.1. Adicionais que a Leveros realiza

Mediante nossa proposta em oferecer solução, se a partir da avaliação técnica for identificado necessidade de manutenção corretiva, emitiremos com você no acompanhamento da visita um laudo e/ou orientações sobre o valor e serviço a ser corrigido.

#### 4.2. Processo de compra

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

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.

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. Sazonalidade**

A limpeza de ar-condicionado sofre grande sazonalidade nos meses de setembro a março podendo implicar em reajuste dos prazos acima descritos.

**5.2. Acessibilidade do local da limpeza**

É importante que o local em que será realizado a limpeza no equipamento seja de fácil acesso para garantir a qualidade do serviço, o conforto térmico, a durabilidade e melhor performance do produto.

**5.3. Responsável pelo acompanhamento do serviço e validação**

Orientamos que a limpeza 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 validação do funcionamento do produto. Com isso, não serão aceitas reclamações posteriores relacionadas, o responsável deverá assinar a ordem de serviço e atestar a conclusão da limpeza.

**5.4. Venda de limpeza realizada individualmente para 1 produto**

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