

## POLÍTICA DE INSTALAÇÃO

### 1. A AGYX

A AGYX é uma plataforma de soluções em serviços com qualidade e garantia, trazendo a melhor experiência para o consumidor, com a melhor e maior rede de profissionais especializados do Brasil.

**Nossa Missão:** Solucionar as necessidades dos consumidores, prestando o melhor serviço com os melhores profissionais.

**Nosso Objetivo:** Sermos a principal plataforma de serviços no Brasil, entregando a solução ideal ao consumidor.

**Nossos Valores:** Qualidade, Segurança, Praticidade e Transparência com todos nossos serviços prestados.

Instalação de Ar-condicionado é na AGYX! A AGYX possui técnicos capacitados e especializados para realizar a instalação do seu Ar-condicionado com garantia e segurança, além de passarem por rigorosas avaliações da nossa equipe de Qualidade, proporcionando assim a satisfação para você, consumidor exigente que está buscando um serviço de extrema qualidade.

### 2. COMO FUNCIONA A INSTALAÇÃO

#### 2.1 A VENDA

Você compra 01 (uma) instalação AGYX para cada Ar-condicionado que você precisa instalar.

Atenção: nossos profissionais só instalam aparelhos com nota fiscal de compra de no máximo 60 dias anteriores ao dia da solicitação da instalação.

#### 2.2 A GARANTIA

A AGYX fornece para você 06 meses de garantia no serviço de instalação prestado.

A garantia de 06 meses se aplica para agendamento de correções relacionadas à instalação. Se detectado que o problema ocorreu por outro tipo de falha que não de responsabilidade do instalador, a AGYX coloca-se no direito de não prestar o suporte de garantia. Essas falhas podem estar relacionadas a:

- falta de manutenção preventiva;
- não cumprimento do manual do produto;
- problemas elétricos no ponto de energia fornecido;
- vazamento de água por falha no dreno disponibilizado pelo cliente;

Além disso, instalando com a AGYX, você não perde a garantia de fábrica do seu Ar-condicionado! A instalação de Ar-condicionado quando realizada por técnicos **não** qualificados faz com que você perca a garantia do produto fornecida pela marca fabricante!

Adquirindo sua instalação pela AGYX, você preserva a garantia de fábrica do seu Ar-condicionado!

A AGYX se coloca no direito de realizar uma cobrança de R\$ 150,00 quando houver custo de deslocamento e adicionais de mão de obras causadas pela falta de cumprimento das normas acima por parte do consumidor.

## 2.3 ETAPAS

A seguir veremos as etapas que contemplam a contratação do serviço de instalação de Ar-condicionado com a AGYX. Sempre lembrando que a AGYX possui uma equipe de profissionais treinados que entrarão em contato com você durante todas as etapas, garantindo satisfação e bom atendimento, para que você tenha a melhor experiência conosco!



**Pedido Aprovado:** a loja que você realizou a compra do serviço notifica no mesmo dia a equipe AGYX de seu pedido;

**Validação Inicial:** a equipe de atendimento AGYX entra em contato com você para confirmar o local e produto a ser instalado. Este contato ocorre em até 2 dias úteis;

**Agendamento:** após colhemos as informações necessárias, agendamos a data e turno que melhor se enquadram no desejo do cliente para realizar a instalação;

**Instalação:** Profissional AGYX\* vai até o local na data e turno agendados e realiza a instalação.


*\*Enviaremos com antecedência para você consumidor, dados do profissional ou dos profissionais que realizarão o serviço, garantindo assim a segurança de todos.*

**Pesquisa de Satisfação:** após a realização do serviço, enviaremos uma pesquisa de satisfação para melhoria dos nossos serviços e avaliação do profissional AGYX;

**Nota Fiscal:** e por último, a equipe AGYX encaminha para você a Nota Fiscal do prestador de serviço, concluindo assim as etapas do processo de instalação do seu Ar-Condicionado.

## 2.4 CANAIS DE ATENDIMENTO

Nosso serviço de atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 18h00. O prazo de retorno de uma solicitação é de até 24h úteis.

 Whatsapp: (51) 99162-9970

 E-mail: [atendimento@agyx.com.br](mailto:atendimento@agyx.com.br)

## 2.5 AGENDAMENTO DA INSTALAÇÃO

As Instalações são realizadas somente de segunda a sexta, não considerando feriados.

Você consumidor poderá escolher a data que melhor lhe agrada e o turno conforme a seguir:

Turno manhã: Das 08h30 às 12h00 horas

Turno tarde: Das 13h00 às 18h00 horas

## 2.6 MODELOS QUE INSTALAMOS

Os profissionais AGYX estão capacitados para realizarem o serviço de Instalação de Ar-condicionado para aparelhos com potência entre 7000 e 80000BTU, dos seguintes modelos:



## 3. A INSTALAÇÃO

### 3.1 RESPONSABILIDADES DA AGYX

Abaixo listamos as nossas responsabilidades no serviço que será prestado a você consumidor:

- atendimento com foco na experiência do consumidor;
- mão de obra qualificada;
- fornecimento dos principais materiais e acessórios para a instalação do ar-condicionado (veja lista completa abaixo no tópico 3.2);

- garantia de 06 meses no serviço prestado;
- nota fiscal de serviço;

### **3.2 O QUE ESTÁ INCLUSO NO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO AGYX**

Abaixo listamos os materiais e os detalhes da instalação que estão inclusos no serviço que será prestado a você consumidor:

- tubulação de cobre de até 3 metros;
- isolamento térmico individual da tubulação de cobre;
- furo na parede para saída da tubulação;
- fiação em cabo tipo PP de até 3 metros para interligação das unidades interna e externa;
- suporte de fixação para a condensadora (unidade externa) adequado;
- acessórios para a fixação das unidades interna e externa;
- complemento da carga de gás adequada;
- mangueira cristal de escoamento de até 3 metros;

### **3.3 O QUE NÃO ESTÁ INCLUSO NO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO AGYX**

Abaixo listamos os materiais e os detalhes da instalação que **NÃO** estão inclusos no serviço que será prestado a você consumidor:

- instalação de ponto de energia elétrica próximo ao local de instalação do Ar-Condicionado;
- instalação do ponto de dreno próximo à evaporadora (unidade interna);
- suporte de inox ou galvanizado quando exigido pelos condomínios;
- instalação com tubulação embutida, realizando cortes em alvenaria ou paredes de qualquer tipo, ou ainda, com a colocação de canaletas;
- serviços de gesso, forros, tetos, pintura, serralheria e afins;
- realização do serviço em local de difícil acesso, assim como locação de andaimes, cordas e afins para realização do serviço;
- desinstalação de Ar-Condicionado já existente no local;

- limpeza de tubulação já existente no local;
- troca de tubulação de alumínio por tubulação de cobre (quando o imóvel já fornece a tubulação de alumínio).
- Qualquer tipo de documentação ou autorização exigida por prédios e condomínios. Exemplo: ART;

**Atenção:** Não realizamos instalações com tubulação de ALUMÍNIO.

O aparelho de ar-condicionado perde sua garantia de fábrica quando a instalação é realizada com tubulação de alumínio.

### **3.4 RESPONSABILIDADE DO CONSUMIDOR**

Abaixo listamos o que a AGYX espera do consumidor na hora da instalação:

- forneça a infraestrutura adequada;
- disponibilize um responsável presente no local para acompanhamento da instalação ou você mesmo acompanhar;
- realize autorizações de acessos necessárias para que os técnicos AGYX consigam acessar o local de instalação;

### **3.5 MATERIAIS EXTRAS**

Caso seja necessária a utilização de material extra que não está listado dentro dos itens que incluem a contratação do serviço, o técnico AGYX poderá realizar uma cobrança extra para a continuidade dos serviços.

Esta cobrança extra ficará a cargo do cliente e do instalador negociarem a forma de pagamento da mesma, não envolvendo a AGYX.

### **3.6 LOCAL INAPROPRIADO PARA INSTALAÇÃO**

Atualmente diversos imóveis estão sendo planejados já com infraestrutura montada para a instalação de um Ar-condicionado.

Infelizmente, muitas dessas infraestruturas não estão de acordo com as normas dos principais fabricantes de Ar-condicionado.

Exemplo: tubulação de alumínio já instalada no imóvel.

Nesses casos, a AGYX dá-se o direito de não realizar a prestação do serviço até que a infraestrutura seja corrigida de acordo com as normas dos fabricantes. Caso a infraestrutura não seja corrigida, o pedido fica apto para cancelamento.

## **4. OCORRÊNCIAS E CANCELAMENTOS**

Veja abaixo nossas regras de como a AGYX atuará quando houver alguma dessas ocorrências abaixo na prestação do serviço.

### **4.1 Adiamento**

Adiamento da instalação precisa ser comunicado a equipe de atendimento AGYX até 02 dias antes da data agendada para realização do serviço. Caso contrário, estará sujeito a cobrança extra de acordo com análise da equipe AGYX;

### **4.2 Impossibilidade**

Impossibilidade de realização do serviço na data agendada devido a problemas com acesso do técnico, não presença de responsável para acompanhamento da instalação ou ainda ausência do produto, será realizada a cobrança no valor de R\$ 100,00 para a continuidade dos serviços;

### **4.3 Cancelamento do serviço pelo Cliente**

Caso seja solicitado o cancelamento do serviço quando já tiver ocorrido visita ou deslocamento do técnico AGYX ao local de instalação, será realizada a retenção de 30% do valor do serviço;

### **4.4 Falta de retorno**

Caso nossa equipe de Atendimento Agyx não consiga contato com o cliente durante o período de 30 dias, o pedido ficará apto para cancelamento.

#### **4.5 Validade do Contrato**

A prestação do serviço contratado junto a AGYX tem validade para execução de 06 meses. Ultrapassando este prazo, o pedido ficará apto para cancelamento.

#### **5. PRIVACIDADE DOS DADOS**

O cliente que adquirir o serviço de instalação AGYX está ciente que seus dados de telefone e endereço serão compartilhados entre LOJISTA, equipe AGYX e profissionais AGYX que realizarão a prestação do serviço.