

TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO - GIRAFÁ

Este Termo tem por objetivo definir direitos e deveres do Cliente e do GIRAFÁ para os serviços de Instalação de Produtos, bem como definir as características, requisitos necessários, coberturas e exclusões para a execução do serviço.

Ao Contratar os serviços junto ao **GIRAFÁ COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA**, com sede na Cidade de São Paulo/SP, à Av. das Nações Unidas , 13.797 Bloco II 3º andar, no bairro Morumbi, no CEP 04794 000, inscrito no CNPJ/ME sob o nº CNPJ: 09.055.134/0001-84, doravante denominado simplesmente “GIRAFÁ”, o Cliente (“Cliente”) declara ter lido e compreendido o presente Termo de Condições Gerais de Serviços de Instalação (“Termo”), valendo o preenchimento do formulário de cadastro e confirmação do cadastro no site do GIRAFÁ como integral concordância do presente Termo e da Política de Privacidade do GIRAFÁ.

O GIRAFÁ poderá alterar, a qualquer tempo, as disposições deste Termo, visando garantir o seu aprimoramento e a melhoria das relações entre os interessados. O Termo está sempre disponível publicamente para consulta no link www.girafa.com.br. Eventuais dúvidas poderão ser sanadas via telefone, por meio de contato junto aos Canais de Atendimento ao Cliente Girafa, cujos contatos seguem abaixo:

Central de atendimento:

Segunda à Sexta-feira das 09h às 17h

Telefone (11) 3704-4515

WhatsApp (11) 4560-8515

1. DEFINIÇÕES

1.1. Adequação: adequação necessária a ser realizada no ambiente (local de Instalação) para a Instalação do produto, estando os serviços limitados ao descrito no presente Termo;

1.2. Agendamento dos Serviços: data a ser agendada pelo Cliente junto ao GIRAFÁ para a realização dos Serviços de Instalação, na forma prevista na Cláusula 5.

1.3. Cliente: pessoa física ou jurídica que adquire o Serviço por meio do site GIRAFA;

1.4. Produto: televisores, soundbars e home theaters comercializados pelo GIRAFA e que sejam elegíveis aos Serviços descritos neste Termo;

1.5. Equipe de Serviço: Um ou mais funcionários do GIRAFA ou de terceiros homologados, devidamente uniformizados, responsáveis pela execução dos Serviços de Instalação, com conhecimento técnico e instrumentos necessários para garantir a qualidade na realização dos Serviços;

1.6. Local dos Serviços: é o endereço de entrega do produto informado pelo Cliente no ato da compra para Instalação do Produto ou realização de outros serviços contratados no ato da compra, formalizado na Ordem de Serviço.

1.7. Ordem de Serviço: registro com as informações do(s) produto(s) e serviço(s) adquirido(s) pelo cliente, local da Instalação e outros dados relacionados.

1.8. Pré-requisitos: condições que o Local dos Serviços deve oferecer antes de serem realizados os serviços descritos neste termo.

1.9. Relatório de Visita: documento elaborado pela empresa parceira durante a realização da Instalação em que constará a identificação do Cliente, o produto objeto da Instalação, os serviços realizados e outros detalhes da Instalação, inclusive eventuais permissões concedidas à Equipe de Instalação, de inteira responsabilidade do Cliente, que ficarão registradas no Relatório de Visita;

1.10. Responsável presente: refere-se ao próprio Cliente ou qualquer pessoa autorizada por receber os Serviços, maior de 18 (dezoito) anos, presente no Local dos Serviços, durante todo o período da prestação do serviço contratado, a quem o Cliente autoriza desde já a realizar acompanhamento e aprovação do Relatório de Visita e/ou da realização dos Serviços, estando desde já o Responsável presente autorizado pelo Cliente a conceder autorizações e auxiliar a Equipe durante a Instalação.

2. GARANTIA

2.1. A garantia dos Serviços é de 90 (noventa) dias, a contar da data da execução dos Serviços. Neste período, caso o Cliente identifique alguma falha nos Serviços ou

necessite de orientação de uso dos Produtos, poderá sanar as dúvidas por meio de contato junto aos Canais de Atendimento ao Cliente Girafa.

2.1.1. Para os problemas decorrentes do Serviço de Instalação em que não seja possível a resolução por meio remoto, o GIRAFA solicitará o retorno da equipe de serviço no mesmo Local onde foi executada a instalação, conforme disponibilidade de agendamento do Cliente.

2.1.2. A garantia dos Serviços não será aplicável caso se identifique que eventuais problemas ou defeitos foram ocasionados por mau uso do Cliente ou por culpa exclusiva deste.

2.2. Após o término do prazo de garantia, o Cliente poderá solicitar o retorno da Equipe de Serviço por meio da realização de uma nova contratação dos Serviços oferecidos pelo GIRAFA.

2.3. Caso o Cliente necessite de novas orientações de uso do Produto, deverá contatar o GIRAFA por meio dos Canais de Atendimento ao Cliente. A Equipe de Serviço prestará o atendimento exclusivamente via telefone ou outro meio remoto, caso seja identificado pela equipe de Serviço, a necessidade de retorno no Local da instalação, será realizada conforme disponibilidade de agenda do cliente e da parceira. Não há limites de quantidade de atendimentos telefônicos para reorientações dentro do período de garantia do Serviço.

2.4 Caso o Cliente constate erros na execução do Serviço, deverá registrar no documento de aceite do serviço ou, comunicar o GIRAFA por meio do atendimento para realização de reparo, dentro do prazo de garantia dos Serviços. Não será possível a restituição da infraestrutura anterior ao Serviço e nem a indenização dos valores, sendo a solicitação de reparo a única medida cabível após a realização dos Serviços.

3. PRAZO PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1. O prazo para agendamento e execução dos Serviços é de 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega do produto. Transcorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem que tenha sido agendado o Serviço, será emitida, automaticamente, nota fiscal de serviço, sendo, para todos os efeitos, considerado o Serviço como prestado.

3.2. Considerando que os Serviços estarão disponíveis ao Cliente durante todo o período mencionado, o Cliente declara-se ciente que, na ocorrência da hipótese do item anterior, se, no mesmo prazo de 30 (trinta) dias a contar da entrega do produto, caso não for agendada (ou reagendada) a realização dos Serviços, o Cliente perderá o direito tanto ao recebimento do Serviço (execução/prestação) quanto aos valores pertinentes.

4. AGENDAMENTO DO SERVIÇO

4.1. O agendamento dos Serviços deverá ser feito através dos Canais de Atendimento do Cliente GIRAFA.

4.2. O Cliente declara-se ciente que o GIRAFA não realizará o atendimento mediante hora marcada por período manhã e tarde, sendo de segunda a sexta-feira das 9h às 12h (manhã) e das 14h às 18h (tarde).

4.3. Caso seja constatado no Local dos Serviços alguma restrição de acesso e/ou de horário, o Cliente deverá informar as condições restritivas no ato do agendamento do Serviço. Caso o Cliente ou pessoa autorizada não esteja no local, o prazo de espera da Equipe de Serviço será de 15 (quinze) minutos. Findo esse prazo, o agendamento dos Serviços será cancelado, devendo o Cliente comprar uma nova instalação. Caso o Cliente necessite alterar ou cancelar a data de agendamento, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento Girafa com 24 horas (úteis) de antecedência da data agendada para realização dos Serviços. A opção para reagendamento do Serviço permanecerá disponível por até 30 (trinta) dias a partir da data da entrega do produto.

4.4. Caso à não execução do Serviço seja ocasionada por ausência do Cliente no Local do Serviço, ou cancelamento de data pelo Cliente em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas da data previamente agendada, a conclusão do Serviço estará condicionada a uma nova compra da instalação. O Cliente deverá contatar os Canais de Atendimento Girafa para orientações sobre a nova compra do Serviço.

5. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.1. A Equipe de Serviço não está autorizada a realizar qualquer cobrança ou realizar o recebimento de quaisquer valores, bem como realizar a venda de qualquer Produto, Serviço ou acessório.

5.2. O Produto deverá estar obrigatoriamente no Local dos Serviços. Caso o Produto tenha que ser deslocado até o Local dos Serviços, caberá ao Cliente a responsabilidade pelo transporte até o Local dos Serviços, cabendo ao Cliente, ainda, garantir que o Local dos Serviços esteja acessível, desobstruído e adequado.

5.3. O GIRAFA não realizará a movimentação ou transporte dos Produtos sujeitos aos Serviços, caso o Cliente solicite a movimentação à Equipe de Serviço, e caso esta decida, por liberalidade, fazê-lo, declara-se ciente o Cliente que será de sua responsabilidade qualquer dano causado ao Local dos Serviços ou ao Produto durante a realização de tal movimentação, não sendo o GIRAFA, sob nenhuma hipótese, responsável pelos danos;

5.4. Caso sejam constatadas condições inadequadas de acesso ao Local dos Serviços, ou que o Local dos Serviços não esteja adequado à execução do Serviço, conforme previsto no Anexo de Características Específicas por Categoria de Produto, tais como infraestrutura precária, insuficiente, inadequada ou vulnerável, riscos climáticos ou de segurança, ou com risco de prejuízos ou danos à propriedade do Cliente, de Terceiros ou à Equipe de Serviço, inclusive, mas não se limitando a serviços a serem executados em altura superior a 3 (três) metros, o GIRAFA poderá suspender a execução dos Serviços até a regularização do Local dos Serviços, devendo ser reagendada a data para nova visita técnica pela Equipe de Serviço, sujeito ao pagamento de uma nova visita técnica e aos limites de prazo de execução dos Serviços, nos termos dos itens 4.3 supra e 5.5 infra.

5.5. O GIRAFA não arcará com eventuais custos para adequação do Local dos Serviços, bem como decorrentes de eventuais peças e/ou acessórios necessários à execução do Serviço, a não ser os expressamente mencionados nos itens de cobertura do Serviço, conforme descrito no Anexo I do presente Termo.

5.6. Por meio da contratação de uma das modalidades de Serviço mencionados no Anexo I - Características Específicas dos Serviços, o Cliente terá direito à realização de 1 (uma) Instalação do Produto.

5.6.1. Estão contemplados nos Serviços de Instalação os seguintes itens:

(a) Visita de uma Equipe de Serviço ou instalador devidamente identificados e uniformizados;

- (b) Em caso de Instalação de Televisão, o suporte disponível é universal e fixo, sendo que se o cliente desejar instalar outro modelo, este deverá ser um produto original e adquirido com antecedência, e o acessório deve estar disponível para instalação no momento da visita;
- (c) Retirada do Produto da embalagem e verificação conjunta com o Cliente de avarias estéticas;
- (d) Retirada de fitas e películas de proteção;
- (e) Verificação das medidas do Produto e dimensões do Local de Instalação (produto de embutir ou em nichos);
- (f) Conexão dos cabos de energia à rede elétrica do Local de Instalação (sem modificação, reparo ou ajustes às instalações elétricas);
- (g) Organização dos fios (com uso de abraçadeiras de nylon);
- (h) Nivelamento do Produto;
- (i) Limpeza do Local de Instalação e do Produto instalado;
- (j) Testes de funcionamento;
- (k) Orientação de uso do Produto.

5.6.2. Não estará contemplado nos Serviços de Instalação:

- (a) Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, disjuntor ou voltagem) do Local dos Serviços.
- (b) Reparo ou ajustes das instalações hidráulicas (entrada ou saída de água) do Local dos Serviços.
- (c) Serviços de alvenaria, pintura, marcenaria, cortes em pedras ou gesso.

- (d) Transporte do Produto ou deslocamento por trajeto identificado como ongo (acima de 30 metros) ou irregular, inclusive por transposição de bancadas, armários e outros obstáculos ou, ainda, subir o Produto em escadas com mais de 5 (cinco) degraus.
- (e) Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo ou altura recomendada).
- (f) Realização dos Serviços com o Local dos Serviços em obras ou reformas que prejudiquem a execução do Serviço.
- (g) Caso os acessórios disponibilizados pelo Cliente que não sejam originais.
- (h) Fornecimento do suporte de parede ou pedestal;
- (i) Instalação de prateleiras, painel ou bases, extras ao Produto.
- (j) Instalação ou configuração de rede wireless na residência
- (k) Manutenção nos aparelhos instalados ou em outros disponíveis no Local dos Serviços.

6. CANCELAMENTO

6.1. Desde que antes da execução do Serviço, o Cliente poderá solicitar o cancelamento, tendo a opção de ser ressarcido no mesmo meio utilizado no pagamento da contratação, respeitando a cláusula 3 deste contrato. O serviço não será cancelado após o deslocamento realizado via programação antecipada de instalação, nessa hipótese, o cliente terá que contratar uma nova instalação.”

7. CONDIÇÕES ESTRUTURAIS DO IMÓVEL

7.1. O GIRAFA não executará nenhuma alteração estrutural, de engenharia ou arquitetura, no Local dos Serviços. Caberá ao Cliente executar as adequações do Local dos Serviços, inclusive as estruturais, se aplicável, obtendo a competente Anotação de Responsabilidade Técnica, a qual deverá ser apresentada para o GIRAFA antes do início dos Serviços. O GIRAFA se reserva o direito de cancelar os Serviços caso tais documentos não sejam apresentados pelo Cliente.

7.2. Quaisquer autorizações que sejam necessárias para execução dos Serviços são de responsabilidade do Cliente.

ANEXO I - CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO I - VISITA

1. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE ELETROELETRÔNICOS

1.1. TELEVISORES

1.1.1. Instalação em superfícies com a base da TV.

a) Pré-requisitos:

- (i) O móvel ou local deve ser maior (largura e comprimento) que a base da TV.
 - (ii) Ponto elétrico a no máximo 80 (oitenta) cm de distância do produto.
 - (iii) Os aparelhos que já estão no local devem possuir cabos de ligação com medida que permita o alcance à TV, sem esticar e em perfeito estado de funcionamento.
 - (iv) Local apto para Instalação (sem televisor antigo).
- b) Coberturas específicas:
- (i) Conexão com os equipamentos já existentes e instalados no local
 - (ii) Configuração e atualização dos aplicativos da TV e funções de conectividade com a internet e aplicativos.
 - (iii) Pareamento de acessórios que podem ser utilizados para o controle do televisor, desde que confirmado a compatibilidade pelo fabricante até 2 (dois) dispositivos.
 - (iv) Fornecimento e conexão de UM Cabo HDMI de no mínimo 3 metros*
 - (v) Fornecimento e conexão de UM Cabo Óptico de no mínimo 2 metros*

(vi) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136*

*Caso Necessário

1.1.2. Instalação na parede/painel de madeira com o suporte

a) Pré-requisitos:

(i) Estrutura de construção reforçada (parede, tijolos, reboco e revestimento) Parede deve estar livre de encanamentos e conduítes.

(ii) O painel deve suportar o peso da TV, de acordo com as especificações do fabricante do móvel.

(iii) Com uso do suporte articulado, a fixação do painel de madeira deverá assegurar a sustentação do televisor.

(iv) O ponto elétrico, preferencialmente, deve estar na parede atrás da TV e ao máximo de 50 (cinquenta) cm de distância do produto.

(v) Para passagem de cabos por tubulações (conduítes ou cano) é necessário o mínimo de 1 (uma) polegada com a passagem livre para cada 2 (dois) aparelhos pela quantidade de aparelhos que irão ser ligados à TV.

(vi) Os aparelhos que já estão no local devem possuir cabos de ligação com medida que permita o alcance à TV, sem esticar e em perfeito estado de funcionamento.

(vii) Nicho com 10 (dez) cm de profundidade a mais que o comprimento do aparelho. A altura x largura deve estar de acordo com as especificações do produto.

b) Coberturas específicas:

(i) Conexão com os equipamentos já existentes e instalados no local.

(ii) Fixação do suporte na altura desejada pelo cliente ou responsável.

(iii) Configuração e atualização dos aplicativos da TV e funções de conectividade com a internet.

- (iv) Pareamento de acessórios que podem ser utilizados para o controle do televisor, desde que confirmado a compatibilidade pelo fabricante 2 (dois) dispositivos.
- (v) Fornecimento e conexão de UM Cabo HDMI de no mínimo 3 metros*
- (vi) Fornecimento e conexão de UM Cabo Optico de no mínimo 2 metros*
- (vii) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136 *Caso Necessário

1.2. HOME THEATER

a) Pré-requisitos:

- (i) Os dutos por onde os cabos forem passar, devem estar livres e desobstruídos.
- (ii) O ponto elétrico deve estar na distância suficiente do comprimento do fio elétrico do aparelho, garantindo que o fio não fique esticado (válido para todos os fios existentes do aparelho).
- (iii) Os aparelhos que já estão no local devem possuir cabos de ligação com medida que permita o alcance à TV, sem esticar e em perfeito estado de funcionamento.
- (iv) Nicho com 10 (dez) cm de profundidade a mais que o comprimento do aparelho. A altura x largura deve estar de acordo com as especificações do produto.
- (v) Para home theater wireless, as caixas acústicas traseiras são ligadas (com cabos) a um transmissor, que precisa de alimentação elétrica, então para garantir a qualidade de áudio e a disposição correta das caixas acústicas, é necessário um ponto de energia posicionado na parte traseira do ambiente.
- (vi) Nos casos em que as caixas frontais forem colocadas em painel de madeira, as ripas do painel devem possuir passagem para os fios, com guia ou de fácil acesso para realizar a passagem dos fios.

b.1. Coberturas específicas para plano HOME THEATER BASICO:

- (i) Conexão dos cabos no televisor ou receiver e, se necessário, passagem dos fios por dutos ou móveis.
- (ii) Conexão com os equipamentos já existentes e instalados no local desde que estejam em perfeito funcionamento.
- (iii) Ajustes das caixas acústicas nos móveis ou pedestais.
- (iv) Organização dos cabos por baixo de tapetes ou móveis.
- (v) Fornecimento e conexão de UM Cabo Optico de no mínimo 2 metros*
- (vi) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136*

*Caso Necessário

b.2. Coberturas específicas para plano HOME THEATER INTERMEDIÁRIO:

- (i) Contempla todas as coberturas do plano HOME THEATER BASICO.
- (ii) Ajustes das caixas acústicas na parede.
- (iii) Organização dos cabos das caixas traseiras e colagem com cola quente (somente dos cabos que acompanham o produto).
- (iv) Furação no móvel para passagem dos cabos (somente 1 (um) furo de serra copo no móvel/estante). Para execução desta ação é necessário a presença do marceneiro ou responsável para indicar o local onde é possível realizar o furo.
- (v) Fornecimento e conexão de UM Cabo HDMI de no mínimo 3 metros*
- (vi) Fornecimento e conexão de UM Cabo Optico de no mínimo 2 metros*
- (vii) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136*

*Caso Necessário

b.3. Coberturas específicas para plano HOME THEATER ESPECIAL:

- (i) Contempla todas as coberturas do plano HOME THEATER INTERMEDIÁRIO.
- (ii) Caso o cliente deseje embutir as caixas acústicas está contemplado a Instalação de até
1 (um) par de caixa acústica;
- (iii) Passagem de cabos pelo forro, painel e conduítes;
- (iv) Equalização do som;
- (v) Televisor já deve estar instalado e funcionando;
- (vi) Fixação de fios externos com cola quente.
- (vii) Fornecimento e conexão de UM Cabo HDMI de no mínimo 3 metros*
- (viii) Fornecimento e conexão de UM Cabo Optico de no mínimo 2 metros*
- (ix) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136*

*Caso Necessário

Obs.: Não inclusa a Instalação do Televisor e nem fixação de canaletas na parede ou rodapé.

1.3. SOUNDBAR

a) Pré-requisitos:

- (i) Os dutos por onde os cabos forem passar, devem estar livres e desobstruídos.
- (ii) Televisor já deve estar instalado e funcionando.

b) Coberturas específicas:

- (i) Conexão dos cabos no televisor ou receiver e, se necessário, passagem dos fios por dutos ou moveis (desde que projetados para tal).

- (ii) Fornecimento e conexão de UM Cabo Optico de no mínimo 2 metros*
- (iii) Fornecimento e Troca de tomada, padrão brasileiro conforme NBR 14.136*