



Política de Servicio y Garantía TOTAL CLEAN®

Con el fin de subsidiar los servicios prestados, manteniendo la ética, transparencia y calidad de la práctica TOTAL CLEAN, creamos esta política de uso de servicios, lineamientos para brindar información a los consumidores y garantías relacionadas con los servicios de limpieza e impermeabilización que ofrece el Grupo.

I-SERVICIO

TOTAL CLEAN pone a disposición de sus clientes diversos medios de comunicación para que puedan aclararse, con antelación y claridad, todos los puntos inherentes a los servicios prestados, para la programación de servicios y para una posible asistencia.

Siempre que sea necesario, el consumidor podrá contactar a TOTAL CLEAN® a través de los medios de comunicación proporcionados por la unidad más cercana a su residencia o al lugar donde se prestan los servicios, los cuales podrá obtener en este mismo sitio web, en la pestaña "Presupuestos".

Los canales de atención de TOTAL CLEAN® varían según cada unidad franquiciada, pero, por regla general, están disponibles de lunes a viernes, en horario comercial, de 8 a 18 horas, y los sábados, de 8 a 12 horas.

II - SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Los servicios de limpieza e higiene ofrecidos por TOTAL CLEAN®, a través de un proceso innovador, son realizados con extremo profesionalismo, por agentes capacitados, con equipos de última generación y productos regulados por ANVISA, con pH moderado y biodegradables, desarrollados especialmente para la red de franquicias TOTAL CLEAN®, asegurando salud, comodidad y calidad en la prestación de los respectivos servicios.

¡Cabe señalar que todos los servicios se realizan en el domicilio del solicitante, y, en cualquier oportunidad, el técnico será el responsable de evaluar las condiciones de la superficie donde se realizará el servicio, debiendo, por tanto, informar al cliente. , obligatoriamente, de posibles riesgos de rozamiento y pasadas condiciones superficiales, siendo el cliente el responsable de aprobar la limpieza, consciente de que el procedimiento se realiza con agua, no siendo posible evaluar internamente las condiciones del cableado o envoltura del tapizado.

El tiempo requerido para realizar los servicios varía según las condiciones previas del respectivo mueble, pudiendo tardar de 6 a 12 horas en completarse el proceso de secado.



III - SERVICIOS DE IMPERMEABILIZACIÓN DE TEJIDOS Y TAPICERÍAS

De la misma manera y profesionalismo con el que TOTAL CLEAN® realiza servicios de limpieza y sanitización, brinda a sus clientes un proceso de impermeabilización subsidiado bajo los mismos paradigmas, con profesionales capacitados y con productos no inflamables, sumamente seguros, garantizando así tranquilidad y bienestar que tu familia necesita. TOTAL CLEAN® tiene una fórmula moderna que envuelve las fibras del tejido, creando una capa protectora e invisible.

El proceso de impermeabilización también se realiza en casa y es de rápida ejecución, requiriendo tan solo unos minutos para completarse, siendo los principales objetivos:

- Proteger la fibra del tejido de líquidos;
- Prevenir el moho;
- Incrementar la vida útil del tapizado;
- Prevenir la proliferación de ácaros, hongos y bacterias;
- Facilitar la limpieza de tapizados;
- Favorecer el secado rápido de la tapicería, en caso de accidente con líquido;
- Evita manchas por líquidos derramados ocasionalmente.

La prueba del servicio con prueba de eficacia deberá seguir las instrucciones del fabricante, en un plazo promedio de 3 horas después de la aplicación y completo sellado del producto.

IV - GARANTÍA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios de limpieza e higienización no tienen garantía, ya que se trata de una obligación condicional, cuya excelencia en la ejecución de los servicios dependerá, además de las condiciones previas de la superficie tratada, del cuidado puesto en mantener la limpieza por parte del propietario. y respectivos usuarios.



Los servicios de impermeabilización están garantizados por 6 (seis) meses, contados a partir de la fecha de realización de los respectivos servicios, teniendo en cuenta la variabilidad de su durabilidad, la cual dependerá directamente de los cuidados de mantenimiento sugeridos e informados por el técnico de TOTAL CLEAN® en el lugar. tiempo de realización de los servicios, y de conformidad con lo establecido en el inciso "V" de la presente póliza de servicios y garantías.

Cabe señalar también que TOTAL CLEAN® no se responsabiliza ni garantiza la eliminación de manchas preexistentes que se encuentren al realizar los servicios de limpieza y sanitización, ni brinda cobertura de garantía por problemas derivados del mal uso o uso del inmueble. o no relacionados con el servicio prestado, tales como aquellos resultantes de causas naturales (lluvias, inundaciones y similares), exposición al sol durante el proceso de secado y/o incumplimiento de las instrucciones proporcionadas por el técnico respectivo al finalizar el proceso. la prestación de los servicios contratados y según lo contenido en el inciso "V" de la presente póliza de servicios y garantías.

Finalmente, es imperativo resaltar que las garantías establecidas en esta directriz se refieren única y exclusivamente a problemas derivados de la ejecución de los servicios contratados.

V- CARE, CONSEJOS Y MANTENIMIENTO

Como se mencionó, las garantías detalladas en el punto anterior sólo son aplicables a problemas derivados de la ejecución de los servicios contratados, por lo que no tienen como objetivo cubrir ningún daño causado por el mal uso o mal uso del bien, por lo que es sumamente importante que Usted, cliente, preste atención a los consejos de cuidado y mantenimiento que se detallan a continuación:

La impermeabilización tiene un efecto antiestático y requiere algunos cuidados después de aplicar el material impermeabilizante en la tela, el mantenimiento debe seguir los siguientes requisitos:



- Aspirar semanalmente para mantener la vida útil del tejido:
- Cuando se derrame líquido sobre la tela, retirarlo inmediatamente con papel absorbente, dejándolo en contacto con el líquido hasta su total absorción (nunca comprimir ni frotar el papel sobre la tela). Si no queda líquido retiramos el exceso con una espátula y el resto con papel toalla. (La garantía no cubre posibles accidentes con productos con densidad distinta a la del agua - no líquidos/cremosos - Ejemplo: Ketchup, salsas, aceites, químicos);
- No realizar limpieza amateur con productos químicos o caseros;
- Asegúrese de que la orina y los productos humanos y animales no entren en contacto con la superficie de los muebles.
- Productos químicos;
- Después de la limpieza, los colchones deben mantenerse en posición horizontal y en un lugar fresco y sin exposición al sol durante las primeras 24 horas (veinticuatro horas);
- Los tapizados deben guardarse en lugares ventilados y sin exposición al sol;
- Utilice la tapicería sólo después del período de limpieza y secado;
- Utilice el tapizado únicamente 3 horas después de aplicar el impermeabilizante.

Esta garantía quedará automáticamente cancelada si el tapizado presenta manchas o defectos derivados de un uso inadecuado por parte del usuario tras realizar el servicio.

Para obtener más información, consulte nuestro sitio web o llame y hable con una de nuestras unidades.