

## ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO

### Definições:

**USUÁRIO:** é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência, contratado junto à contratante.

**IMÓVEL:** local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela PRESTADORA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ACIONAMENTO:** O usuário ligará no número de telefone que será disponibilizado para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

**DIFERENCIAL:** O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

### Descrição:

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

### Fluxo:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);
- **Descarte ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

**IMPORTANTE:** Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

### **Regras importantes:**

- Entrega, para a PRESTADORA, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal;
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Empresas de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;

### **Limite:**

Produto Residencial - Até 5 produtos por coleta, limitado a 02 utilizações por ano de vigência.

### **Atendimento:**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta –feira das 08h00 às 18h00, aos sábados das 09h às 14h, exceto feriados.

### **Evento:**

Descarte ou Coleta Sustentável

### **Âmbito territorial:**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### **Carência:**

O período de carência será de 30 (trinta) dias, contados da data de contratação do serviço de assistência.

### **Modelo do certificado:**



### **Exclusões gerais:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- A. SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**
- B. ITENS DE DECORAÇÃO (QUADROS, TAPETES, CORTINAS, ESCULTURAS, DEMAIS);**

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

- C. RETIRADA DE QUALQUER MÓVEL QUE NÃO ESTEJA DESMONTADO, TAIS COMO ARMÁRIO, ESTANTE, CAMA, SOFÁ, ENTRE OUTROS;**
- D. DESMONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL, EQUIPAMENTO OU UTENSÍLIO;**
- E. QUALQUER TIPO DE MÃO DE OBRA DE ALVENARIA E/OU RETIRADA DO EQUIPAMENTO FIXADO NA PAREDE, PISO etc.;**
- F. RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL ONDE NÃO SEJA POSSÍVEL O ACESSO AO VEÍCULO DA REDE DE PRESTADORES;**
- G. RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, ENTRE OUTROS);**
- H. RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL DE RISCO;**
- I. RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJA POSSÍVEL A PASSAGEM DO MESMO PELA PORTA PRINCIPAL DA RESIDÊNCIA;**
- J. RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DA RETIRADA PELA JANELA, EM APARTAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DE IÇAR O BEM A SER RETIRADO.**
- K. RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO PERTENÇAM À RESIDÊNCIA HABITUAL DO USUÁRIO, CONSTANTE NO SEU CADASTRO;**
- L. RETIRADA DE RESÍDUO INFLAMÁVEL DE QUALQUER ESPÉCIE.**