



## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS – PROGRAMA DE INSTALAÇÃO – LG INSTALA PLUS CLUB

A **LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA.**, com endereço na Avenida Dom Pedro I, W-7777, Edif CRM 7377, Piracangaguá II, CEP 12091-000, na cidade de Taubaté, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 01.166.372/0001-55, e sua filial de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.166.372/0002-36, com sede na Avenida Chucri Zaidan, nº 940, 4º, 8º, 12º e 14º andares, Bloco B, Vila Cordeiro, CEP 04583-110, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, doravante denominada simplesmente "nós" ou "**LG**") elaborou os presentes termos e condições ("Termos e Condições") que servirão de base para o Programa LG Instala Plus Club.

Ao se cadastrar e criar uma conta no Programa LG Instala Plus Club, você declara ciência quanto aos termos deste documento e concorda com suas disposições. Pedimos que Você leia cuidadosamente e compreenda estes Termos e Condições antes de aceitar fazer parte do Programa LG Instala Plus Club. Caso Você não esteja de acordo com alguma disposição ora prevista não deve realizar o cadastro no aplicativo. Caso, por algum motivo, você venha a não concordar futuramente, após ter aderido inicialmente ao Programa LG Instala Plus Club ou caso não concorde com alguma atualização destes Termos, você deverá deixar de participar do Programa.

### **1. DO OBJETO**

O objeto do presente Termo é regular os direitos e obrigações entre você e a LG Electronics, no que diz respeito ao uso do aplicativo referente ao Programa LG Instala Plus Club. O Programa LG Instala Plus Club é um Programa de Instalação, por meio do qual, os técnicos cadastrados no aplicativo terão acesso a conteúdos exclusivos e treinamentos com certificação da LG Electronics. Não receber solicitações de Serviços de Instalação, e realizar o registro dos atendimentos realizados. A LG Electronics realiza vendas diretas de instalações, para realização desses atendimentos, irá buscar Técnicos aptos, através de empresa terceirizada, para realizar os atendimentos dos produtos comercializados pela marca.

### **2. CADASTRO E PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA**

O acesso às funcionalidades do Aplicativo exigirá que o usuário realize um cadastro prévio. Ao acessar e realizar o seu cadastro no Programa LG Instala Plus Club, você concorda em fornecer informações corretas, precisas, atuais e completas conforme solicitado pela LG Electronics, comprometendo-se a fornecer todas e quaisquer informações e documentos solicitados. Você reconhece que, se qualquer informação fornecida por você não for verdadeira, correta, precisa, atual ou completa, reservamo-nos o direito de rejeitar a finalização do seu cadastro no aplicativo, responsabilizando-se pelas informações registradas e eximindo a LG Electronics de qualquer obrigação decorrente de eventuais informações incorretas, imprecisas ou desatualizadas. Sendo assim, desde já, ao utilizar o Programa você declara serem verdadeiras as informações ali registradas.

Você se responsabiliza em manter suas informações cadastrais atualizadas, comprometendo-se a verificá-las e atualizá-las em caso de qualquer alteração, podendo estas verificadas a qualquer tempo e sem aviso prévio pela LG Electronics, podendo, ainda, a LG Electronics exigir eventual atualização necessária.



Poderão participar do Programa LG Instala Plus Club, na condição de Titulares, as pessoas físicas capazes, maiores de 18 anos, regularmente inscritas no cadastro de pessoa física (CPF). O cadastro poderá ser realizado diretamente no aplicativo.

Para a confirmação do seu cadastro, você deverá ler atentamente estes Termos e, caso esteja de acordo, realize o cadastro informando seu nome, sobrenome, e-mail, telefone, estado, cidade, CPF e senha para utilização do aplicativo.

A LG Electronics se reserva ao direito de adotar procedimentos e controles que permitam confirmar as informações fornecidas, podendo, ainda, confrontar as informações fornecidas com outras disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado. Após a confirmação do seu cadastro, o usuário irá obter login e senha pessoal, a qual assegura ao usuário o acesso individual à mesma. Desta forma, é de responsabilidade do usuário a manutenção das informações de maneira confidencial e segura, evitando o acesso indevido às informações pessoais. O cadastro criado é intransferível, sendo assim proibido qualquer forma de transferência ou compartilhamento a terceiros. Exceto em condições declaradas de forma clara e previamente previstas pela LG Electronics, uma conta LG Instala Plus Club não poderá ser combinada ou transferida a outros participantes. Se identificado irregularidades, a LG Electronics se reserva o direito de cancelar as contas consolidadas.

O usuário poderá realizar a atualização de informações diretamente no aplicativo por meio de seu login e senha. Em caso de solicitação de exclusão de conta, o usuário deverá entrar em contato através dos canais disponibilizados no aplicativo. A exclusão do seu cadastro será realizada entre 15 e 30 dias e eventual pagamento será analisado e realizado normalmente.

### **3. DO FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA**

Após o cadastro e criação de sua conta no Programa LG Instala Plus Club, estará disponível no aplicativo vídeo aulas de conhecimento técnico para o usuário, após assistir as aulas será necessário realizar testes de conhecimento para que você possa obter sua certificação como Instalador do Programa LG Instala Plus Club, concluindo essa etapa no aplicativo, você ficará disponível em nosso sistema para receber e realizar Instalações para consumidores dos produtos fabricados ou comercializados pela LG Electronics. Para a confirmação do atendimento realizado, deverá ser inserida no aplicativo a respectiva Nota Fiscal referente ao produto que foi instalado e fotos da Instalação realizada. Sendo verificada a legitimidade e veracidade do atendimento, o pagamento será realizado por empresa terceira contratada pela LG para gerenciar esse processo. Quaisquer questões relacionadas ao pagamento devem ser tratadas através dos canais disponíveis no aplicativo. À LG Electronics caberá treinamentos exclusivos e suporte técnico para a realização dos atendimentos.

Desde já você está ciente e se compromete com a necessidade de inserir informações corretas, precisas, atuais e completas referente aos serviços realizados, devendo não utilizar informações de terceiros de maneira indevida ou inserir informações imprecisas, falsas ou fraudulentas no aplicativo



LG Instala Plus Club. A LG Electronics se reserva o direito de verificar a veracidade das informações inseridas e se constatada qualquer irregularidade, reservamos-nos o direito de suspender o pagamento ou cancelar seu acesso ao aplicativo, sem prejuízo de eventual responsabilização por perdas, danos ou quaisquer prejuízos sofridos pela LG Electronics, ou outros terceiros.

#### **4. PROCEDIMENTOS PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

Após aceitar o atendimento, o técnico deverá contatar o cliente em até 24 hs para agendar a visita, é de extrema importância cumprir a pontualidade no agendamento, no caso de algum imprevisto o cliente deve ser informado com antecedência, o reagendamento deve ser realizado no mínimo com 48 hs de antecedência. A Instalação deve ser concluída em no máximo 5 dias corridos após o aceite do serviço.

Orientamos o Técnico fazer uma pré-análise junto ao cliente por telefone ou WhatsApp para checar o local da Instalação, equipamentos necessários, pontos de energia elétrica, evitando assim a necessidade de mais uma visita ao cliente.

O produto deve ser instalado conforme manual de instalação que acompanha o produto. O técnico deve seguir rigorosamente todas as orientações de Instalação detalhadas no Manual. Caso a instalação do produto não seja realizada em conformidade com as normas e instruções estabelecidas no manual técnico do fabricante, será de responsabilidade exclusiva do Técnico proceder com as devidas correções, garantindo a adequação ao padrão exigido pela fabricante.

Todas as instalações vendidas conforme tabela de preço da LG, tendo como validade uma instalação para cada ar condicionado, a instalação deverá ter a distância de 3 metros lineares de tubulação, cabos necessários e aplicação de dreno. Apenas um furo reto para passagem da tubulação através da parede e um suporte de fixação da unidade condensadora.

Para os casos em que o cliente solicitar instalação superior a 3 metros lineares de tubulação, a metragem excedente deverá ser cobrada do cliente. Este serviço de instalação não inclui: ponto de elétrica, locação de andaime, instalação por balancinho ou rapel e acabamento de alvenaria.

##### **4.1 Os Serviços de Instalação Incluem:**

- a. Tubulação de cobre de até 3 metros, isolamento térmico em polietileno expandido blindado, fiação elétrica e mangueira de dreno cristal compatível com a distância da parte externa junto com a tubulação em desnível;
- b. Interligação da unidade evaporadora à unidade condensadora;
- c. Furação em alvenaria para passagem da tubulação, permitindo seu acesso à parte externa do ambiente, limitado a 1 (um) furo por evaporadora. Furos adicionais serão cobrados à parte;
- d. Suporte para condensadora no padrão "L" e fixação da tubulação aparente com abraçadeiras;
- e. Interligação elétrica entre a unidade evaporadora e a unidade condensadora;



f. Aplicação adequada de vácuo no sistema;

g. Mão de obra de instalação, em horário comercial;

h. Testes finais para demonstração de funcionamento na presença do cliente ou de terceiro responsável, desde que devidamente nomeado pelo cliente através de documento escrito e assinado pelo cliente.

#### **4.2 Os Serviços não incluem:**

a. Obtenção de autorizações, licenças e alvarás aplicáveis de entidades privadas ou públicas competentes, incluindo, mas não limitados a condomínios, órgãos oficiais, prefeituras e/ou associações de bairro e vizinhança, para a instalação do ar-condicionado no local/edifício indicado pelo cliente;

b. Providências externas à natureza do Serviço, incluindo, mas não limitados a, desinstalação de equipamentos no local de instalação, suportes especiais ou sob medida para condensadora, serviços hidráulicos, instalação de drenos por meio de bombas, canaletas para acabamento de tubulação, cortes em alvenaria em paredes necessárias para que a tubulação permaneça embutida, serviços de aplicação de gesso ou massa corrida, serviços de pintura, serviços de serralheria ou marcenaria, serviços de recomposição de parede, teto, forros, gessos, e lajes, entre outros;

c. Trabalhos e adaptações de natureza elétrica que eventualmente sejam necessários para execução do Serviço, incluindo, mas não se limitando a extensão ou adaptação de pontos de energia, transformadores, instalação de disjuntores e tomadas, etc.;

d. Serviços que, à critério da LG ou da Assistência Técnica, possuam alto nível de periculosidade ou insalubridade, incluindo, mas não se limitando a locais altos, subterrâneos, com pouca ventilação, de difícil acesso, mediante utilização de andaimes, cordas, alpinistas industriais, dentre outros;

e. Serviços elétricos (Exemplo: Puxar um ponto de energia 220 volts, transformar um ponto 110 volts em 220 volts, fornecer transformadores, instalar disjuntores e tomadas).

Toda e qualquer alteração do padrão de Instalação, assim como a utilização de material extra para sua realização, será de responsabilidade do Técnico à cobrança deste junto ao cliente, onde o técnico deverá informar orçamento para o cliente e somente realizar o serviço mediante a aprovação expressa. Na hipótese de desistência por parte do cliente ou impossibilidade de realizar a Instalação, os Serviços poderão ser cancelados desde que mediante comunicação prévia, respeitado o prazo de 7 dias previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Para validação do serviço e pagamento para o técnico, será necessário anexar as seguintes evidências do atendimento realizado no aplicativo:

- Foto do Nº Série da Evaporadora
- Foto do Nº Série da Condensadora
- Instalação Elétrica das Unidades
- Unidade Interna (com local ampliado)



- Unidade Externa (com local ampliado)
- Instalação (distância  $\geq 3$  metros), mostrar interligações Evaporadora-Condensadora

É de extrema importância que todas as fotos estejam com as imagens nítidas para validação dos atendimentos. A falta das evidências ou imagens ilegíveis poderão ocasionar o bloqueio do pagamento para o técnico.

## **5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO AO PRESTADOR**

### **5.1. Condições para elegibilidade ao pagamento:**

O pagamento ao técnico instalador está condicionado à correta execução, registro e validação da Ordem de Serviço (OS) conforme as diretrizes operacionais vigentes. São requisitos obrigatórios:

- Aceite do cliente final com data e hora da visita acordada;
- Envio das evidências obrigatórias (imagens, descrições, confirmações do cliente e demais provas de atendimento);
- Validação técnica e financeira da OS por parte do contratante e da consultoria responsável.
- Confirmação realizada com cliente referente a conclusão do serviço.

Apenas atendimentos concluídos e validados serão encaminhadas para pagamento.

### **5.2. Prazos e condições de pagamento:**

- O repasse será processado até 10 (Dez) dias após a emissão da nota fiscal correspondente à Ordem de Serviço validada;
- O valor será creditado em cartão individual, conforme dados previamente cadastrados pelo técnico no sistema;
- O técnico será notificado internamente quando o processo de pagamento for iniciado.

### **5.3. Rejeição e correções:**

- Ordens de Serviços com, ausência de evidências ou inconsistências técnicas poderão ser devolvidas com solicitação de maiores detalhes ou evidências adicionais de execução do serviço;
- Cada Ordem de Serviço poderá ser corrigida até 3 (três) vezes. Após esse limite, será automaticamente rejeitada, sem direito a pagamento, mesmo que o serviço tenha sido realizado;
- O Instalador terá o prazo máximo de 30 dias para o envio das informações ou evidências da execução do serviço que forem solicitadas, passado este prazo as Ordens de Serviço serão rejeitadas automaticamente.

### **5.4. Cancelamentos e responsabilidades:**

- Ordens de Serviços canceladas por ausência de validação técnica, erro operacional ou descumprimento de qualquer critério listado acima não geram direito a pagamento;



- O técnico é inteiramente responsável pela veracidade das informações inseridas, bem como pelo cumprimento dos prazos e padrões operacionais estabelecidos;
- Ao aceitar os termos no aplicativo, o técnico declara estar ciente e de acordo com todas as regras aqui descritas, não cabendo reivindicação futura em caso de descumprimento dos requisitos.

## **6.SUPORTE**

Você terá acesso ao Suporte para dúvidas relacionadas ao aplicativo LG Instala Plus Club através dos canais disponíveis no aplicativo.

## **7.PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A LG Electronics preza pela sua Privacidade e pela Proteção de Dados Pessoais. O uso das informações fornecidas por você é regido por nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, disponível no aplicativo e sobre o qual você declara, desde já, ciência. Sendo de responsabilidade da LG a preservação da confidencialidade de todos os dados e informações fornecidos. A segurança dos dados é mantida conforme os mais altos padrões de segurança.

Eventuais questões relacionadas à Proteção de Dados e Privacidade deverão ser tratadas por meio do canal disponibilizado no Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – LG Instala Plus Club.

## **8.VIGÊNCIA**

Estes Termos de uso do aplicativo LG Instala Plus Club vigorará por prazo indeterminado, a partir do Aceite do Usuário, podendo ser modificados ou rescindidos unilateralmente por qualquer das partes a qualquer tempo, sem qualquer ônus, mediante a simples comunicação por meio do próprio aplicativo ou canais de suporte da plataforma LG Instala Plus Club.

A LG Electronics poderá, sem prévio aviso, bloquear e cancelar o acesso ao aplicativo quando constatar que o usuário praticou algum ato ou conduta de infração ou inadimplência às suas cláusulas e condições, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, assim como em caso de recuperação judicial, extrajudicial ou falência de qualquer uma das partes. A utilização do aplicativo LG Instala Plus em desacordo com a legislação vigente, com estes Termos ou com as boas práticas comerciais, por sua parte, poderá justificar, a critério único e exclusivo da LG Electronics, a suspensão ou exclusão imediata de sua conta, sem prejuízo de indenização por todo e qualquer dano causado, por ação ou omissão.

Em caso de extinção por qualquer motivo do Programa LG Instala Plus Club, eventuais pagamentos pendentes serão disponibilizados no prazo máximo de até 30 (trinta) dias pela empresa Terceirizada.

## **9.SUAS OBRIGAÇÕES AO FAZER PARTE DO LG INSTALA PLUS CLUB**

Você concorda, claramente, que participa do Programa LG Instala Plus Club por sua livre escolha,



reconhecendo e aceitando integral responsabilidade por sua utilização e proteção de suas senhas em relação a terceiros.

Você concorda em indenizar e/ou isentar a LG Electronics e seus representantes em caso de quaisquer reclamações, processos, perdas, responsabilidades, danos e despesas, incluindo honorários advocatícios razoáveis e custas judiciais resultantes dos danos que, por ação ou omissão, causar à LG Electronics.

Você se compromete a:

- Não utilizar nenhum robô, spider, scraper, deep link ou outras ferramentas, programas, algoritmos ou metodologia de coleta automatizada ou extração de dados para acessar, adquirir, copiar ou monitorar os serviços ou qualquer parte do aplicativo do LG Instala Plus Club.
- Não postar nem transmitir qualquer arquivo que contenha vírus, worms, cavalos de tróia ou qualquer outro código ou programa invasivo ou quaisquer outras características contaminantes ou destrutivas ou que possa modificar, interromper ou interferir no funcionamento do Aplicativo
- Não utilizar quaisquer programas ou scripts destinados a prejudicar indevidamente a operação, segurança ou funcionalidade de qualquer aspecto do Programa LG Instala plus Club.
- Não tentar receber acesso não autorizado a qualquer parte da plataforma; e Não permitir que qualquer terceiro acesse a plataforma.

## **10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Você concorda e está ciente de que a LG Electronics poderá suspender ou encerrar a qualquer momento o Programa LG Instala Plus Club, sem necessidade de aviso prévio ou justificativa, mediante mera comunicação e que tal fato não ensejará qualquer responsabilidade ou obrigação à LG Electronics. Ainda, reconhece e concorda que a LG Electronics pode suspender o funcionamento do LG Instala Plus Club em razão de questões técnicas, administrativas ou organizacionais, o que também não ensejará qualquer responsabilidade ou obrigação da LG Electronics perante você ou terceiros. A LG Electronics não será responsável por qualquer espécie de danos ou prejuízos decorrentes de falhas na plataforma do Programa LG Instala Plus Club originadas por fatores externos, como por exemplo, mas não se limitando a falhas no link de comunicação de internet, falhas por mau uso de sua parte e afins.

A LG Electronics não será responsável por qualquer espécie de danos ou prejuízos decorrentes de falhas na plataforma do Programa LG Instala Plus Club advindas de situações tais como as previstas a seguir:

- a. Caso fortuito ou força maior, na forma da legislação vigente;
- b. Falhas na comunicação e conexão fornecida pelas empresas de telecomunicações, instabilidades nos ambientes em cloud (nuvem) de armazenamento de dados e internet;



c. Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da plataforma e das soluções disponibilizadas, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança e controle de possíveis situações de incidentes de segurança;

d. Manutenções preventivas programadas sem necessidade de prévio aviso.

e. Suspensão por determinação de Autoridades Governamentais, determinação legal ou por descumprimento, de sua parte, dos presentes Termos.

Você deverá comunicar, imediatamente, a LG Electronics, em caso de uso não autorizado da senha ou conta, bem como qualquer violação de segurança.

## **11. LICENÇA DE USO E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Você está ciente, concorda e aceita que todos os resultados, metodologias e inovações técnicas passíveis de patenteamento ou de proteção por qualquer outra modalidade, bem como todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, incluindo, sem limitação, a do aplicativo, as marcas, logotipos, nomes comerciais, layouts, gráficos e design de interface, imagens, ilustrações, fotografias, apresentações, vídeos, conteúdos escritos e de som e áudio, arquivos de transmissão e quaisquer outras informações e direitos de propriedade intelectual da LG Electronics, não sendo transferidos ou cedidos qualquer direito sobre estes.

A LG Electronics reserva todos os direitos do Programa LG Instala Plus Club não expressamente concedidos neste instrumento.

É expressamente proibido duplicar, copiar, modificar, transferir ou reproduzir, de qualquer modo, total ou parcialmente, quaisquer informações contidas no aplicativo LG Instala Plus Club.

## **12. CONFIDENCIALIDADE**

As partes se comprometem a tratar como matéria sigilosa todas as informações comerciais e outros a que tenha acesso por força destes Termos, e se obrigam a deles não se utilizar, nem deixar que qualquer pessoa não autorizada deles tome conhecimento ou deles se utilize. As partes e os membros de sua equipe não poderão, sob qualquer circunstância, antes, durante ou depois do término dos serviços ora contratados, fornecer informações a terceiros a respeito das atividades e dos negócios da outra parte, ainda que não relacionados a estes Termos, sem a prévia autorização, por escrito, da outra parte.

As partes se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha a entrar em vigor sobre proteção de dados.

O compromisso de sigilo e confidencialidade deverá ser cumprido durante todo o período da relação entre você e a LG Electronics e, ainda, após 5 (cinco) anos do término da relação.

## **13. CONDIÇÕES GERAIS**

A LG ELECTRONICS PODERÁ MODIFICAR ESTES TERMOS A QUALQUER MOMENTO, DE FORMA UNILATERAL E A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, SEMPRE MANTENDO A VERSÃO MAIS ATUALIZADA



DISPONÍVEL E, CASO VOCÊ NÃO ACEITE AS MODIFICAÇÕES, DEVERÁ PROCEDER AO IMEDIATO CANCELAMENTO DE SUA CONTA E PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA.

Ao se cadastrar, criar uma conta e aceitar os presentes Termos, você declara automaticamente e incondicionalmente estar de acordo com suas condições e disposições, bem como com todas as demais políticas e regras da LG Electronics eventualmente a ele aplicáveis. Caso qualquer cláusula, termo ou disposição destes Termos seja declarada nula, tal nulidade não afetará quaisquer outras cláusulas, termos ou disposições aqui contidas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito.

A tolerância, pela LG Electronics, com relação a qualquer violação destes Termos ou sua omissão no exercício de qualquer direito outorgado, não será considerada como novação ou renúncia em relação a qualquer violação futura, seja semelhante ou não, ou ao exercício de qualquer direito futuro conferido por estes Termos.

ESTE TERMO DE USO SERÁ REGIDO E INTERPRETADO DE ACORDO COM AS LEIS DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL E QUAISQUER DISPUTAS ORIUNDAS DO MESMO QUE NÃO PUDEREM SER AMIGAVELMENTE SOLUCIONADAS PELAS PARTES DEVERÃO SER SUBMETIDAS AO FORO DA COMARCA DE SÃO PAULO, ESTADO DE SÃO PAULO, BRASIL.

Eventuais dúvidas em relação a este Termo de Uso poderão ser esclarecidas através dos canais de comunicação disponíveis no aplicativo.