

## **Termos e condições para Clientes IguanaFix**

IGUANAFIX DESENVOLVIMENTO E INTERMEDIÇÃO LTDA , inscrita no CNPJ sob o número 20.211.495/0001-05, sediada na avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini , n.º 1700, conjunto 51, Itaim Bibi, São Paulo /SP, CEP 04571-010 (“IGUANAFIX”)

### **1. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

O presente termo regula as condições para a contratação e uso dos serviços oferecidos através da intermediação da plataforma IGUANAFIX. Ao contratar os serviços, o USUÁRIO aceita e consente com as condições previstas nestes Termos bem como a Política de Privacidade, disponível em <https://www.iguanafix.com.br/legal/privacy>, que poderão ser objeto de atualização a qualquer tempo, a critério exclusivo da IGUANAFIX.

A IGUANAFIX é uma empresa de tecnologia que atua na intermediação de negócios entre os PRESTADORES e os USUÁRIOS. O serviço de intermediação da IguanaFix se limita a oferecer aos USUÁRIOS e PRESTADORES ferramentas que auxiliam a contratação pelo USUÁRIO de serviços de montagem de móveis, assistência à casa, manutenção, conserto, instalação, impermeabilização e higienização de estofados, construção e demais ofícios relacionados, os quais serão prestados diretamente pelos PRESTADORES, sem interferência da IGUANAFIX nesta prestação.

A IGUANAFIX não presta os serviços divulgados em sua Plataforma, seja diretamente, seja através de terceiros por ela contratados. Todos os serviços divulgados e intermediados são prestados por PRESTADORES independentes cadastrados e que tenham aceitado os termos e condições de prestadores.

Ao aderir a este Termos e Condições, o USUÁRIO declara-se ciente de que a IGUANAFIX atua como mera intermediadora, eximindo-se de qualquer responsabilidade civil, consumerista, trabalhista, tributária e/ou criminal, ainda que solidária, sobre os serviços prestados pelos PRESTADORES ou por eventuais problemas decorrentes dessa relação.

A responsabilidade da IGUANAFIX é limitada a danos diretos que decorram da intermediação de negócios. Não haverá, em hipótese alguma, responsabilidade por danos morais, lucros cessantes e/ou outras formas de danos indiretos. Além disso a IGUANAFIX não se responsabiliza, de qualquer forma, sobre serviços que não tenham sido adquiridos e intermediados através da plataforma, sendo de exclusivo risco do USUÁRIO eventual contratação diretamente com o PRESTADOR.

A IGUANAFIX exerce a função de intermediadora entre o PRESTADOR e o USUÁRIO, mediante um valor acordado entre a IGUANAFIX e o USUÁRIO, conforme estabelecido nos termos e condições dos prestadores.

Em caso de demanda, judicial ou extrajudicial, entre USUÁRIO e PRESTADOR, em decorrência de negócio intermediado pela IGUANAFIX, a IGUANAFIX poderá tentar mediar a disputa através das ferramentas de contato de sua Plataforma. A parte efetivamente responsável pelo dano reembolsará quaisquer valores eventualmente pagos pela

IGUANAFIX em decorrência de condenações judiciais e/ou administrativas a que derem causa.

O PRESTADOR se reserva o direito de não entrar em áreas consideradas de risco. Nestes casos o serviço será cancelado e o valor será integralmente estornado para o USUÁRIO.

A IGUANAFIX não intermedia e tampouco disponibiliza em sua plataforma quaisquer serviços que incluam atividades ilícitas ou irregulares, bem como que possam violar leis e regulamentações vigentes.

Ao contratar os serviços e aceitar o presente termos e condições, o usuário autoriza a divulgação da imagem do serviço concluído, na plataforma da IguanaFix ou em outros meios de divulgação da IguanaFix e demais empresas relacionadas. As imagens serão realizadas pelo PRESTADOR e envolverão tão somente: o móvel montado, o piso instalado, o estofado higienizado ou impermeabilizado, sem abranger qualquer objeto que possa identificar o USUÁRIO, como quadros, porta retratos ou demais objetos de uso pessoal.

Os presentes Termos são regidos e interpretados de acordo com as leis do Brasil, ficando eleito o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com privilégio sob quaisquer outros.

## **2. O QUE ESTÁ INCLUSO NOS SERVIÇOS ADQUIRIDOS**

### **a. Montagem de Móveis**

a.1) Montagem do produto especificado na ordem de serviço de acordo com o manual de montagem fornecido pelo fabricante.

a.2) Verificação de peças e componentes para garantir que o produto esteja em condições de ser montado.

a.3) Limpeza básica do entorno onde a montagem foi feita (incluindo retirada de papelão ou embalagem, adesivos, etc.). **O descarte é de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.**

### **b. Desmontagem de Móveis**

b.1) Desmontagem do produto de acordo com as instruções fornecidas pelo fabricante ou de forma padrão, caso não haja especificações.

b.2) Limpeza básica do entorno onde a desmontagem foi feita. **O descarte de quaisquer itens é de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.**

### **c. Impermeabilização de estofados**

Impermeabilização do estofado conforme especificado para o produto adquirido, proporcionando uma camada de proteção contra possíveis líquidos e sujeiras.

### **d. Higienização de estofados**

Limpeza do estofado conforme especificado para o produto adquirido, proporcionando um produto mais limpo e higienizado

### **3. O QUE NÃO ESTÁ INCLUSO NOS SERVIÇOS ADQUIRIDOS**

#### **a. Montagem de Móveis**

a.1) Alteração das condições físicas do produto em qualquer tipo e forma (incluindo, mas não limitado a recortes, colocação de rodas, ajustes, etc.).

a.2) Instalação ou adaptação hidráulica ou elétrica, mesmo em montagens de cozinha, balcão de pia, gabinete de banheiro e afins.

a.3) Garantia ou ajustes relativos aos puxadores.

a.4) Colocação e/ou instalação de TV, Home Theater, micro-ondas, coifas ou outros aparelhos que não sejam parte do móvel objeto da montagem.

a.5) Desmontagem, deslocamento ou retirada de outro móvel já montado, que não foi objeto da contratação do serviço através da plataforma da IGUANAFIX.

a.6) Desmontagem do produto em caso de peça incorreta enviada pelo fabricante, avaria ou má qualidade do produto. Caso o USUÁRIO deseje, após a montagem do móvel, realizar o cancelamento do pedido decorrente de qualquer circunstância relacionada à qualidade do produto e/ou das peças componentes, a desmontagem não está inclusa no serviço de montagem previamente contratado.

a.7) Qualquer outro serviço que não seja expressamente a montagem do móvel especificada na ordem de serviço.

A IGUANAFIX e o PRESTADOR não oferecem garantia para troca de peças com baixo nível de complexidade (Tapa-furos, puxador).

#### **b. Desmontagem de móveis**

É de responsabilidade do USUÁRIO providenciar a movimentação do móvel até o local designado para a desmontagem.

Após a conclusão da desmontagem, não está contemplado nos serviços oferecidos pelo PRESTADOR realizar a embalagem do produto desmontado. Recomendamos que o USUÁRIO tome as medidas necessárias para proteger adequadamente as peças desmontadas.

A IGUANAFIX não oferece serviços de remontagem para produtos desmontados.

A IGUANAFIX não assume a responsabilidade por eventuais avarias causadas durante o processo de desmontagem, incluindo, mas não se limitando a furos em paredes ou danos estruturais.

Não está contemplado no serviço do PRESTADOR o descarte de móveis desmontados. Caberá ao USUÁRIO tomar as providências adequadas para a destinação correta desses itens.

Não serão realizados reparos no ambiente, como tapar furos em paredes ou qualquer outro resultado da desmontagem. Qualquer reparo adicional necessário será de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

#### **c. Impermeabilização de estofados**

O PRESTADOR não realiza a limpeza ou higienização do produto antes da execução do serviço. A retirada de manchas pré-existentes no estofado é de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO.

A contratação do serviço de impermeabilização e de higienização são independentes. Caso o USUÁRIO queira ambos os serviços, deverá fazer a contratação separadamente pela plataforma da IGUANAFIX

#### **d. Higienização de estofados**

O PRESTADOR não realiza a montagem, ajustes ou a impermeabilização do estofado no serviço de higienização. Essa tarefa é de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO.

A IGUANAFIX não se responsabiliza pela retirada de manchas de queimadura.

### **4. CONDIÇÕES PARA A CORRETA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **a. Montagem de móveis**

O USUÁRIO se compromete a seguir as seguintes orientações para a correta execução do serviço de montagem de móveis contratado:

- a) As caixas do produto devem estar no ambiente de montagem dado que não estão contemplados nos serviços do PRESTADOR a movimentação de volumes de ou para outros cômodos.
- b) O ambiente de montagem deve estar livre e desimpedido para permitir a execução do serviço.
- c) O USUÁRIO deve conferir o produto e a embalagem para garantir que o móvel a ser montado é o correto e para identificação de possíveis avarias.
- d) O USUÁRIO deve informar quando o produto precisará ser montado em locais de difícil acesso, como em alturas que requerem o uso de escadas.
- e) O USUÁRIO é responsável por definir o local onde será perfurado, não sendo responsabilidade do PRESTADOR ou da IGUANAFIX quaisquer danos causados devido à essa ação.

- f) Caso seja necessária furação de parede, será requerida a apresentação de planta hidráulica e elétrica para evitar danos e imprevistos. Ao se recusar a fornecer a planta hidráulica e elétrica, o USUÁRIO assume integral responsabilidade sobre qualquer dano decorrente de furação atingindo canos e tubulações. A IGUANAFIX e o PRESTADOR não se responsabilizam por consertos ou reparos caso tubulações, canos ou fios sejam atingidos.
- g) O USUÁRIO assume a responsabilidade pelo dimensionamento adequado da espessura da parede para garantir sua adequação à perfuração, isentando o PRESTADOR de qualquer responsabilidade por danos resultantes.
- h) Em caso de revestimentos de drywall, o fornecimento de componentes específicos para realização da instalação ficam por conta do USUÁRIO.
- i) Ter energia elétrica no local onde o móvel vai ser montado
- j) É dever do USUÁRIO estar presente, pessoalmente ou por interposta pessoa responsável maior de 18 anos, durante a realização do serviço pelo PRESTADOR.
- k) Para evitar danos, é importante reservar um espaço de 10 a 15 cm na parede para a instalação do móvel.

#### **b. Desmontagem de Móveis**

O USUÁRIO se compromete a seguir as seguintes orientações para a correta execução do serviço de desmontagem de móveis contratado:

- a) O ambiente destinado à desmontagem deve estar livre e desimpedido para permitir a execução do serviço de forma eficiente.
- b) É responsabilidade do USUÁRIO esvaziar o móvel que será desmontado antes da chegada do PRESTADOR, garantindo que o processo ocorra de maneira ágil e sem contratempos.
- c) O produto a ser desmontado deve estar no local onde o cliente deseja que o serviço ocorra, uma vez que não estão contemplados nos serviços do PRESTADOR a movimentação do móvel de um local para outro.
- d) O USUÁRIO deve conferir o móvel a ser desmontado para identificar possíveis problemas e garantir que a peça seja desmontada corretamente.
- e) É dever do USUÁRIO estar presente, pessoalmente ou por interposta pessoa responsável maior de 18 anos, durante a realização do serviço pelo PRESTADOR.

#### **c. Impermeabilização de estofados**

O USUÁRIO se compromete a seguir as seguintes orientações para a correta execução do serviço de Impermeabilização de estofados contratado:

- a) Antes da realização do serviço, é responsabilidade do USUÁRIO higienizar o sofá, uma vez que o PRESTADOR não realizará a limpeza do móvel.
- b) O ambiente destinado à impermeabilização deve estar livre e desimpedido, proporcionando espaço suficiente para que o serviço seja executado de maneira adequada.
- c) O produto a ser impermeabilizado não pode conter avarias de fábrica, manchas e rasgos.
- d) Aguardar 24h da execução do serviço para utilizar o estofado, assegurando uma secagem adequada e evitando a remoção.
- e) É dever do USUÁRIO estar presente, pessoalmente ou por interposta pessoa responsável maior de 18 anos, durante a realização do serviço pelo PRESTADOR.

**d. Higienização de estofados**

O USUÁRIO se compromete a seguir as seguintes orientações para a correta execução do serviço de higienização de estofados contratado:

- a) Antes da realização do serviço, é responsabilidade do USUÁRIO montar e ajustar o móvel, uma vez que o PRESTADOR não realizará montagem de móveis.
- b) O ambiente destinado à limpeza deve estar livre e desimpedido, proporcionando espaço suficiente para que o serviço seja executado de maneira adequada.
- c) O produto a ser limpo não pode conter avarias de fábrica, manchas de queimaduras e rasgos.
- d) Aguardar 24h da execução do serviço para utilizar o estofado, assegurando uma secagem adequada e evitando a remoção.
- e) É dever do USUÁRIO estar presente, pessoalmente ou por interposta pessoa responsável maior de 18 anos, durante a realização do serviço pelo PRESTADOR.

**5. AGENDAMENTO DO SERVIÇO**

Os serviços oferecidos pela IGUANAFIX estão disponíveis de segunda a sábado. Nenhum serviço estará disponível aos domingos e feriados.

O USUÁRIO pode escolher entre duas janelas de horários:

- Período manhã: entre 08:00 e 13:00

- Período tarde: entre 12:00 e 17:00

O PRESTADOR tem o período escolhido pelo USUÁRIO para chegar no local do serviço. Caso ocorra algum imprevisto a IGUANAFIX intermediará o contato previamente.

Em casos de serviços de montagem o agendamento pode ocorrer a partir de 2 (dois) dias úteis da entrega do móvel. Em caso de higienização ou impermeabilização de estofados, o agendamento pode ocorrer a partir de 1 (um) dia útil da entrega do produto. Caso o produto seja entregue antes da data informada o USUÁRIO pode entrar em contato para buscar a antecipação do serviço, que será realizada caso haja disponibilidade de agenda.

O tempo de tolerância de espera do PRESTADOR para ser recebido no local é de 15 minutos. O USUÁRIO precisa estar disponível, pessoalmente ou representado por pessoa capaz, durante o período inteiro da janela de horário escolhida, para recepcionar o PRESTADOR. O PRESTADOR vai evidenciar na plataforma a chegada no local com uma foto com geolocalização da fachada do prédio ou residência.

Caso o USUÁRIO não esteja no local da montagem, ela será reagendada com base na disponibilidade de agenda da IGUANAFIX com o mesmo critério de 2 (dois) dias úteis.

Em casos de visitas improdutivas, nas quais o PRESTADOR compareceu no local no dia e período agendado e o USUÁRIO não se encontrava disponível para a execução do serviço, a IGUANAFIX tem o direito de cancelar o serviço, e estornar o valor ao USUÁRIO retendo o valor proporcional ao deslocamento do PRESTADOR correspondente a R\$30,00 por visita improdutiva.

As solicitações de reagendamento por parte dos USUÁRIOS estão sujeitas a disponibilidade da agenda da IGUANAFIX e dos PRESTADORES.

Nenhuma indenização ou compensação será devida ao USUÁRIO caso um prestador deixe de comparecer na data, horário e/ou local indicados no agendamento do serviço. Caso o PRESTADOR não compareça ou por qualquer outro motivo não imputável ao USUÁRIOS não realize o serviço de montagem, os valores já pagos pelo USUÁRIO serão reembolsados integralmente.

Em casos de força maior (bloqueios de ruas, chuvas intensas, tempestades, outros desastres naturais, etc.), a IGUANAFIX tem o direito de reagendar os serviços de montagem enviando uma comunicação por email aos USUÁRIOS, não sendo devido nenhum valor pelo reagendamento.

## **6. GARANTIAS**

### **a. Montagem de Móveis**

O PRESTADOR se compromete a dar garantia pelo serviço de montagem do móvel por um período de 90 (noventa) dias corridos a partir da data do serviço. Esta garantia não será aplicada para casos de problemas recorrentes ao uso do móvel pelo USUÁRIO.

O acionamento da garantia deverá ser feito mediante o envio de evidências pelo USUÁRIO evidenciando possíveis problemas, como fotos, vídeos ou demais documentos cabíveis.

A IGUANAFIX ou o PRESTADOR não oferecem garantia sobre o móvel adquirido pelo USUÁRIO, essa responsabilidade é exclusiva do fornecedor de quem o USUÁRIO realizou a compra do produto.

Qualquer alteração física do móvel por parte do USUÁRIO invalida a garantia sobre o serviço, assim como qualquer movimentação do móvel do local onde foi inicialmente montado.

A IGUANAFIX reserva-se o direito de avaliar em até 48 horas úteis a validade da garantia do serviço de montagem, mediante a análise do móvel e das evidências fornecidas pelo USUÁRIO.

O PRESTADOR tem 15 dias a partir da solicitação de garantia para cumprir a mesma, caso aprovada após a avaliação realizada pela IguanaFix.

Nos casos de ocorrência de acidentes resultantes de serviços realizados fora do escopo do catálogo da IGUANAFIX, a empresa não assume qualquer responsabilidade pelos danos causados.

#### **b. Desmontagem de Móveis**

O serviço de desmontagem de móveis não possui garantias associadas.

#### **c. Impermeabilização de estofados e Higienização de estofados**

O PRESTADOR compromete-se a fornecer garantia para o serviço de impermeabilização e higienização de estofados, conforme os seguintes critérios:

- a) Em casos de sujidades provenientes da impermeabilização, a reaplicação será realizada no prazo de 48 horas.
- b) Problemas relacionados à impermeabilização estão cobertos por uma garantia de 3 meses.

O acionamento da garantia deverá ser feito mediante o envio de evidências pelo USUÁRIO evidenciando possíveis problemas, como fotos, vídeos ou demais documentos cabíveis.

O USUÁRIO é responsável por realizar a manutenção adequada do produto de acordo com as orientações do PRESTADOR, a fim de preservar a eficácia da impermeabilização.

**Exclusões de garantia:** A garantia não abrange problemas resultantes do uso indevido do móvel ou de danos anteriores ou posteriores à prestação de serviços não relacionados ao mesmo, incluindo:

- 1. Mau uso por parte do cliente ou terceiros, após a conclusão do serviço.
- 2. Danos causados por causas naturais (chuvas, enchentes ou similares).



3. Exposição ao sol durante as primeiras 24 horas após a aplicação, durante o processo de secagem.
4. Limpezas amadoras realizadas com produtos químicos ou caseiros.
5. Manchas provenientes de produtos cremosos, pastosos ou oleosos.
6. Danos causados por urina e líquidos quentes.

**d. Higienização de estofados**

**7. DA SUSPENSÃO/CANCELAMENTO DE ACESSO**

A IGUANAFIX reserva-se ao direito de proceder com a suspensão ou cancelamento definitivo do acesso ao USUÁRIO que:

- a) Descumprir quaisquer das condições fixadas no presente termos e condições;
- b) Violar a privacidade das partes por meio de áudio, fotografias, filmagens ou textos com quaisquer divulgações em mídias externas à plataforma e sem a prévia autorização das partes envolvidas;
- c) Fornecer informações cadastrais falsas e/ou inverídicas;
- d) Emprestar ou compartilhar com terceiros o acesso a sua conta;
- e) Praticar, direta ou indiretamente, atitudes fraudulentas através do uso da plataforma;
- f) Negociar, de forma antiética e ilícita, a realização de parte ou da integralidade de um serviço por fora da plataforma, driblando ou evitando a intermediação ou qualquer outro requisito deste termo, implicando inclusive nas demais punições legais cabíveis;
- g) Praticar comportamento, posturas, atitudes e/ou quaisquer ações/omissões que maculem a higidez da plataforma IGUANAFIX

Sem prejuízo das hipóteses acima previstas, a IGUANAFIX, os USUÁRIOS e os PRESTADORES poderão, a qualquer tempo, segundo critérios próprios de conveniência e oportunidade, rescindirem a relação contratual aqui estabelecida

**8. DAS CONDIÇÕES GERAIS E FINAIS**

A IGUANAFIX se reserva o direito de a qualquer momento efetuar alterações nos presentes termos e condições de uso, cabendo-lhe apenas informar aos usuários da nova atualização, momento em que deverá possibilitar a leitura do novo documento e obter a anuência eletrônica de cada usuário.

Não serão admitidas no uso da plataforma ou, caso se tenha ciência, durante a prestação dos serviços, qualquer tipo de prática que enseje preconceito ou discriminação de raça,

cor, etnia, origem, sexo, gênero, orientação sexual, orientação política, orientação religiosa, idade ou afins.

Caso se tome ciência da prática de atos de preconceito ou discriminação, o usuário será imediatamente excluído da plataforma e, a depender da gravidade da conduta, as medidas legais e policiais serão adotadas junto das demais providências cabíveis.

## **DEFINIÇÕES**

**IGUANAFIX:** empresa que oferece serviço de intermediação entre PRESTADORES e seus potenciais USUÁRIOS, os USUÁRIOS.

**PRESTADOR:** Pessoa jurídica prestadora de serviços que é contratada pelo USUÁRIO através da IguanaFix.

**USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica que contrata, através da IguanaFix, PRESTADORES para realizar SERVIÇOS.

**DADOS PESSOAIS:** dados informados pelo USUÁRIO/PRESTADOR no ato da contratação ou posteriormente atualizados pelo USUÁRIO/PRESTADOR, incluindo sua fotografia e os dados dos seus representantes legais, quando aplicável.

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE:** Política de Privacidade da IguanaFix, disponível em <https://www.iguanafix.com.br/legal/privacy>

Última atualização: 03 de janeiro de 2025