



FAQ SERVIÇOS EXPIRADOS

1. QUANDO UM SERVIÇO É CONSIDERADO EXPIRADO?

O serviço é considerado expirado quando transcorrerem mais de 180 dias desde sua contratação sem que tenha sido agendado e executado dentro do prazo aplicável. As condições atuais estabelecem expressamente esse limite nos itens 4.1 a 4.3.

2. O PRAZO DE 180 DIAS COMEÇOU A VALER EM 4 DE AGOSTO DE 2026?

Não. Em 4 de agosto de 2026, foi implantado o bloqueio sistêmico para assegurar a aplicação da regra. Desde 2016, o prazo consta nas condições comerciais dos serviços. Portanto, a implantação do sistema não criou uma regra nova.

3. O QUE FICA BLOQUEADO DEPOIS DOS 180 DIAS?

Ficam indisponíveis as condições aplicáveis à contratação:

- Agendamento;
- Execução;
- Reagendamento;
- Cancelamento;
- Devolução do valor;
- Conversão do valor em crédito;
- Refaturamento.

As condições atuais estabelecem o prazo de 180 dias tanto para a execução quanto para o cancelamento e a devolução.

4. O CLIENTE PODE USAR O VALOR DO SERVIÇO EXPIRADO COMO CRÉDITO PARA COMPRAR OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO?

Não. As condições atuais permitem conversão em crédito apenas quando o cancelamento é solicitado antes da execução e dentro do prazo de 180 dias. Ultrapassado esse prazo, não é prometida a conversão do valor em crédito.

5. PODEMOS DIZER APENAS QUE “O SISTEMA NÃO PERMITE”?

Não é recomendável. O bloqueio do sistema é consequência operacional da regra comercial estabelecida, e não o motivo que a fundamenta.

Ao orientar o cliente, a explicação deve estar baseada nas condições comerciais aplicáveis à contratação, que definem os prazos de utilização do serviço. Após o encerramento desse período, o serviço torna-se indisponível. O sistema apenas reflete essa condição, razão pela qual o bloqueio pode ser mencionado como consequência operacional, mas não como a justificativa principal.

6. PODEMOS DIZER QUE SE TRATA DE UMA NOVA POLÍTICA DA FAST SHOP?

Não. A orientação é esclarecer que o prazo já estava previsto nas condições comerciais.

7. E SE O CLIENTE TENTOU AGENDAR ANTES DOS 180 DIAS?

O caso não deve ser tratado automaticamente como simples expiração.

Deverão ser consultados os registros de contato, protocolos, ordens de serviço e históricos de agendamento. Se o cliente solicitou o serviço e a execução não ocorreu por indisponibilidade, cancelamento ou falha da Fast Shop ou ao prestador, o caso deverá ser encaminhado para avaliação específica.

8. E SE A FAST SHOP OU O PRESTADOR CANCELOU O AGENDAMENTO?

O atendente não deverá negar imediatamente a execução com fundamento apenas no decurso do prazo. O histórico deverá ser analisado para verificar:

- Quando o cliente solicitou o agendamento;
- Quem cancelou;
- Qual foi o motivo;
- Se houve tentativa de reagendamento;
- Se o cliente recebeu orientação adequada;
- Se a execução deixou de ocorrer por responsabilidade da Fast Shop ou do prestador.

9. E SE O IMÓVEL ESTAVA EM OBRA OU AINDA NÃO ESTAVA PREPARADO?

As condições atuais estabelecem que as adequações necessárias deverão ser concluídas em tempo suficiente para a execução dentro do prazo de 180 dias. Em regra, obra, reforma ou inadequação do local não prorrogam automaticamente o prazo. Contudo, se houver orientação divergente fornecida pela Fast Shop ou situação específica registrada no atendimento, o caso deverá ser encaminhado para análise.

10. O VENDEDOR PODE PROMETER QUE O PRAZO SERÁ PRORROGADO?

Não. Nenhum vendedor, atendente ou prestador deverá prometer prorrogação, reativação ou execução futura

fora do prazo, salvo se houver procedimento excepcional formalmente aprovado e aplicável àquele caso.

11. PODEMOS EXECUTAR O SERVIÇO MANUALMENTE OU FORA DO SISTEMA?

Não. O serviço não deve ser executado manualmente ou fora do fluxo sistêmico estabelecido, especialmente sem a documentação fiscal e os registros necessários.

A execução fora do sistema pode gerar riscos fiscais e operacionais, inclusive relacionados à falta de rastreabilidade e à possibilidade de emissão ou reconhecimento duplicado para um mesmo serviço.

Portanto, a orientação é seguir o fluxo regular do sistema e garantir todos os documentos e registros fiscais necessários antes da execução do serviço.

12. EXISTEM EXCEÇÕES?

Eventuais exceções poderão ser aplicadas conforme fluxo interno formalmente aprovado, com análise individual e autorização das áreas responsáveis.

Como solicitar uma exceção?

A solicitação deverá seguir o canal e procedimento interno definido para esse tipo de caso, como a abertura de chamado, quando aplicável.

O vendedor ou atendente não deverá:

- Divulgar critérios internos de exceção;
- Prometer aprovação;
- Orientar o cliente a exigir uma exceção;
- Realizar lançamento alternativo sem autorização;
- Criar novo atendimento ou serviço com valor simbólico por iniciativa própria.

Importante: a possibilidade de análise excepcional não garante a aprovação da solicitação. Qualquer exceção depende de análise individual e da autorização das áreas responsáveis.

13. COMO RESPONDER SE O CLIENTE INSISTIR NA DEVOLUÇÃO OU AMEAÇAR RECLAMAR?

O vendedor ou atendente deverá manter uma postura respeitosa, disponibilizar as condições comerciais aplicáveis e registrar integralmente a manifestação.

Sugestão:

“Compreendemos sua colocação. A orientação informada decorre do prazo previsto nas condições comerciais aplicáveis ao serviço. Registraremos sua manifestação e, caso queira, poderemos encaminhar o documento correspondente e fornecer o protocolo deste atendimento.”

Não se deve desencorajar o cliente a procurar os canais oficiais de atendimento ou órgãos de proteção ao consumidor.

14. COMO PROCEDER SE O CLIENTE APRESENTAR RECLAMAÇÃO DO PROCON, CONSUMIDOR.GOV.BR OU MEDIDA JUDICIAL?

Ao receber uma notificação decorrente de reclamação apresentada pelo cliente, a loja deverá encaminhá-la imediatamente para o e-mail juridico@fastshop.com.br, acompanhada das seguintes informações e documentos:

- Comprovante da contratação;
- Data da compra;
- Histórico de contatos com o cliente;
- Protocolos de atendimento;
- Registros de agendamento e cancelamento;
- Motivo da não execução;
- Comunicações eventualmente enviadas ao cliente.

Atenção: A loja ou o SAC não deverá elaborar ou enviar resposta ao órgão ou ao cliente por conta própria. A tratativa e a orientação sobre a resposta serão conduzidas pela área jurídica.

15. O CLIENTE DEVERÁ COMPRAR UM NOVO SERVIÇO?

Se o serviço estiver expirado e não houver hipótese de análise específica ou exceção autorizada, o cliente poderá ser informado sobre a possibilidade de contratação de um novo serviço, que seguirá os custos atuais e regra de utilização de serviço em até 180 dias.

A abordagem não deve parecer imposição ou condição para a análise de eventual reclamação.

Sugestão:

“Caso ainda necessite da instalação, podemos apresentar as opções atualmente disponíveis para uma nova contratação.”