

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS HOGAR

TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. -en adelante LA EMPRESA- garantizará la instalación de los productos adquiridos, comprados y/o vendidos en sus locales, en conformidad a las condiciones generales que pasan a expresarse y que EL CLIENTE, individualizado en el anverso de este instrumento declara conocer y aceptar en todas sus partes, firmando al final, en señal de aceptación, con todo, la sola invocación de garantía hará prevalecer los siguientes términos.

1. LA EMPRESA garantiza la correcta instalación y el adecuado funcionamiento de aquellos productos adquiridos por EL CLIENTE en sus establecimientos y cuya instalación el CLIENTE haya encomendado y pagado a la EMPRESA, y ésta última lo haya ejecutado a través de su Servicio Oficial de Instalaciones (en adelante SERVICIO HOGAR), todo lo anterior de conformidad a los siguientes términos.
2. Si EL CLIENTE no se encuentra en la dirección acordada, los técnicos de SERVICIOS HOGAR esperaran 15 minutos. Pasado este periodo de tiempo, el técnico procederá a retirarse dando por finalizada la atención. Para reprogramar el servicio EL CLIENTE deberá pagar la suma de 25.00 soles.
3. Si EL CLIENTE decide anular el servicio posterior a la visita del técnico deberá realizar el pago de 25.00 soles por concepto de movilización a la visita inicial, el cual será descontada del valor del servicio.
4. EL CLIENTE deberá proporcionar un espacio despejado de 3x3m donde se armará el producto. En caso de que EL CLIENTE haya solicitado una visita técnica previa, el mismo deberá acondicionar el espacio según lo acordado.
5. La garantía de instalación tendrá una vigencia de 1 año, contados desde la fecha de recepción conforme de la instalación por parte de EL CLIENTE -en caso de no existir tal recepción, el plazo se contará desde la fecha del encargo y pago del servicio-, y cubrirá hasta el monto efectivamente pagado por EL CLIENTE por concepto de instalación adquirida. Esta garantía no cubre:
 - Si EL CLIENTE hace mal uso del producto.
 - Si EL CLIENTE traslada el producto de donde fue instalado por el técnico de SERVICIOS HOGAR.Así mismo, la garantía no tendrá validez si:
 - EL CLIENTE abre los empaques originales del producto sin contar con la presencia del técnico de SERVICIOS HOGAR.
6. En caso EL CLIENTE no esté presente durante el servicio, El mismo podrá dejar un TERCERO el cual deberá acreditar ser mayor de edad.
7. Toda reprogramación deberá ser como máximo a un día útil de la fecha del servicio (24 hrs previas) escribiendo al WhatsApp **932-049-468** marcando la opción **ATENCIÓN AL CLIENTE**
 - Si se reprograma el servicio antes de las 6:00 pm, la reprogramación es gratuita.
 - Si se reprograma después de las 6:00 pm o el mismo día del servicio, EL CLIENTE deberá pagar por una reprogramación por el monto de **S/ 25.00**
8. EL CLIENTE deberá tomar en cuenta los siguientes puntos para preparar el espacio donde se realizará el SERVICIO:
 - Por seguridad de EL CLIENTE. Deberán mantén alejados de la zona de trabajo a niños y mascotas.
 - Si EL SERVICIO requiere de perforaciones, EL CLIENTE proveerá los planos del ambiente De no contar con los 2 mismos, la realización de EL SERVICIO quedará bajo la responsabilidad de EL CLIENTE.
 - EL CLIENTE deberá facilitar al técnico de SERVICIOS HOGAR energía eléctrica. Si EL SERVICIO a realizar involucra trabajos en altura, EL CLIENTE deberá proporcionar escaleras o estructuras que permitan llegar al punto de instalación.
 - El técnico de SERVICIOS HOGAR solo realizara EL SERVICIO, y los trabajos que este conlleve, por el que fue contratado, los mismos que se encuentran indicados en la orden del servicio. De haber trabajos adicionales, éstos deberán

- ser realizados previamente por un técnico tercero de la elección de EL CLIENTE.
 - Trabajos autorizados por el técnico de SERVICIOS HOGAR:
9. El técnico de SERVICIOS HOGAR solo puede realizar EL SERVICIO si el producto se encuentra en el espacio donde se realizará el mismo. El técnico de SERVICIOS HOGAR no se encargará del acarreo de productos.
 10. Si EL CLIENTE realiza una coordinación adicional que no se encuentre en la orden deservicio, con el técnico de SERVICIOS HOGAR quedará sin efecto la garantía de este por LA EMPRESA.
 11. Si el técnico de SERVICIOS HOGAR detecta piezas faltantes o dañadas durante el servicio, coordinará con la EMPRESA para el envío de estas y se reprogramará ELSERVICIO sin costo.
 12. Al finalizar EL SERVICIO, se le solicitará a EL CLIENTE confirmar el término de obra en donde podrá indicar su conformidad u observaciones en EL SERVICIO.

Cobertura

- Debido a la coyuntura no se estarán realizando servicios en algunas provincias; confirmar cobertura antes de realizar la compra.
- Revisar coberturas en Anexo.
- Para zonas alejadas, caseríos cercanos, consultar disponibilidad y cargos extras por movilidad escribiéndonos al WhatsApp **932-049-468** marcando la opción **ATENCIÓN AL CLIENTE**

•

**La cobertura en provincia deberá ser validada según el tipo de servicio.*

PROGRAMACION DE LOS SERVICIOS DE ARMADO Y/O INSTALACIÓN

Si compras alguno de nuestros servicios a través de cualquiera de nuestros canales (tienda física, página web) debes comunicarte al WhatsApp **932-049-468** marcando la opción **AGENDA TU INSTALACION** para la programación la atención de tu servicio.

SERVICIO DE LUMINARIA Y VENTILADORES DE TECHO

1. SKUs DE SERVICIOS

SKU	SERVICIO
2582953	Instalación de luminarias (aplique y plafones)
2582961	Instalación de ventilador y lámparas de techo
2638142	Instalación de luminarias de cristal

2. CONDICIONES GENERALES

- El producto deberá encontrarse en el lugar donde se realizará el servicio y será revisado por el cliente y el técnico
- El lugar donde se instalará la lámpara deberá estar libre de muebles (roperos, sillones, mesas, etc.).
- Según norma del CNE (Código Nacional electricidad) la altura mínima de instalación de lámpara es 2.10 mts.
- El espacio de trabajo debe contar con una caja octogonal empotrada.
- El cliente deberá proporcionar una escalera o banco para la instalación del producto.
- El servicio podrá ser reprogramado por el cliente 24 horas antes de ejecutar el servicio llamando al call-center o tienda donde se adquirió el servicio, caso contrario el cliente deberá pagar una reprogramación.
- El servicio que ofrecemos es básico, por lo que se deben cumplir todos los requerimientos indicados en la cartilla, caso contrario el técnico no podrá realizar el servicio y el cliente deberá pagar una reprogramación.
- No se cobra reprogramación por falla de producto o pieza, por error o retraso en el servicio de despacho del producto a instalar.
- Bajo ningún concepto se debe pagar el servicio a los técnicos,
- Servicio incluye solo MANO DE OBRA
- La garantía de la instalación es de 12 meses.

3. INCLUYE

- Retiro de producto (lámpara y/o ventilador de techo) existente. Tener en cuenta que el producto desinstalado, podría no salir en las mismas condiciones.
- Instalación del producto.
- Prueba de funcionamiento.

4. NO INCLUYE

- Adaptaciones, modificaciones o cortes de las piezas del producto en forma total o parcial, sólo comprende su armado,
- El traslado del producto armado hacia otro lugar distinto al elegido.

Si compras alguno de nuestros servicios a través de cualquiera de nuestros canales (tienda física, página web) debes comunicarte al WhatsApp **932-049-468** marcando la opción **AGENDA TU INSTALACION** para la programación la atención de tu servicio