

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 LIMPIEZA Y DESINFECCION DE COLCHONES

1. SKUs DE SERVICIOS

SKU	SERVICIO
4047486	LAVADO DE COLCHON PARA CUNA
4047516	LAVADO DE COLCHON 1.5 PLZ
4047451	LAVADO DE COLCHON 2 PLZ
404746X	LAVADO DE COLCHON QUEEN
4047419	LAVADO DE COLCHON KING

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

- El servicio de lavado de colchones se realiza en el domicilio del cliente e incluye, lavado, desinfección, desmanchado y secado (por ambas caras del colchón).
- El servicio de lavado de colchones se realiza con insumos especiales de limpieza, deodorizadores y desmanchadores. No aseguramos que las manchas ni los olores salgan en su totalidad, los mismos pueden mejorar en un porcentaje en función del origen y tiempo del evento.
- Asimismo, el cliente deberá tener en cuenta que ciertos tipos de manchas normalmente afectan la superficie y la textura del colchón.
- De contar con grietas pequeñas, las mismas pueden agrandarse y/o extenderse durante el proceso de lavado.
- En caso de que identifiquemos algún defecto, vicio oculto u observación en el colchón, no iniciaremos la prestación de los servicios sin antes contar con la aprobación escrita de parte del Cliente.
- La duración del servicio de lavado en el domicilio del cliente varía en función del tamaño del colchón, siendo que tiene una duración de la siguiente forma:
 - Colchón de cuna: 2 ½ horas
 - Colchón 1 o 1.5 plz: 3 horas
 - Colchón 2 plz: 4 horas
 - Colchón Queen: 4 ½ horas
 - Colchón King: 5 horas

ANTES DEL SERVICIO

- La prestación del servicio la realizan de una a dos personas correctamente identificadas, siguiendo su protocolo de bioseguridad.
- En caso el personal encuentre diferencias entre el tamaño de colchón contratado y el tamaño del colchón real, se lo hará saber al cliente antes del inicio del servicio, para obtener su conformidad y que el mismo cliente contacte a Sodimac para actualizar su orden de pedido, y así regularizar el pago de saldo restante o, en su defecto, solicitar el extorno del diferencial en caso el colchón sea más pequeño del originalmente contratado. Se adjunta tabla con rango de medidas:

Tamaño	Largo (m)	Ancho (m)
Cuna	1.30	0.70
1 Plz	1.90	0.90
1.5 Plz	1.90	1.05

2 Plz	1.90	1.35
Queen	2.03	1.53
King	2.03	1.93

- El colchón debe visualizarse completamente, antes del inicio del servicio en presencia del dueño de este o su representante, como parte de nuestra política de trabajo, para una correcta y minuciosa documentación. En caso el dueño del colchón no se encuentre presente, se le enviarán las fotos del colchón en el estado original, antes de la iniciación del lavado, a su teléfono de contacto vía WhatsApp, para que tenga conocimiento del estado en el que se recibió su colchón.
- Una vez se anuncie nuestro personal en su domicilio para el inicio de nuestro servicio, la tolerancia máxima de espera es de 15 minutos. De no encontrarse en su domicilio, por olvido, reuniones, incidentes personales, se cobrará un monto de S/. 35 soles por traslados y asignación de recursos en vano.
- Nuestro horario de trabajo es desde las 8am hasta las 5pm.
- El cliente se asegurará de brindarle al personal de trabajo las condiciones adecuadas para la realización del servicio: suministro eléctrico para poder conectar de 2 a 3 equipos, buena iluminación y ventilación, y espacio para poder manipular y girar el colchón sin inconvenientes.
- El cliente se asegurará de no tener objetos de valor cercanos o en la ubicación de la realización del servicio, de ser así, se le pedirá retirarlos para evitar cualquier contratiempo. Recuerde que el colchón se gira para poder limpiarse por ambas caras y esto podría generar que una lámpara pueda caerse de la mesa de noche, es preferible que el espacio esté totalmente liberado.

DURANTE EL SERVICIO

- Si durante la realización del servicio, si se va el suministro eléctrico y/o agua, impidiendo la realización de nuestros servicios, porque el cliente olvidó pagar u olvidó que había un corte programado del proveedor, o la razón que fuere, se le cobrará un monto de **S/. 35 soles por traslados y asignación de recursos en vano.**
- En caso de que el cliente indique que el colchón deberá ser lavado en una ubicación diferente a la original, y nos indica trasladarlo, se le pedirá lo siguiente:
- Que la movilización del colchón no exceda los 20 metros. El personal no puede limpiar un colchón en el suelo.
- Que el nuevo espacio cuente con suministro eléctrico cercano. Distancia entre la tomacorriente y el colchón de no más de 5 metros.
- Que el nuevo espacio cuente con la iluminación y ventilación adecuada.
- Se solicita que siempre haya una persona representante del cliente en casa en todo momento. Asimismo, en caso el cliente tenga una emergencia y deba salir, dejando solo al personal, por nuestras políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, se le pide no cerrar la puerta de ingreso con llave.
- Cualquier reclamo respecto de la prestación del servicio será procesado de manera inmediata con fines de darle una solución si dicho reclamo es realizado dentro de las 48 horas después de ejecutado el servicio. En caso se compruebe que hubo una o más fallas en la prestación del servicio, se brindará nuevamente el servicio sin costo alguno.

3. INCLUYE

4. NO INCLUYE

- Lavado de tarima.
- Lavado de cabecera.
- Limpieza del lugar en donde se colocará el colchón.
- Tendido de cama.
- Retapizado.
- Cambio de espuma.
- Confección y costura.

5. COBERTURA

Para los siguientes distritos se cobrará un adicional por transporte de S/ 60.00, mismo que será pagado a través de nuestra central de ventas telefónicas (01) 615 -6002

Ancón, Carabayllo, Comas, Puente Piedra, Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres, Santa Rosa, Ventanilla, Carmen de la Legua, Mi Perú, San Juan de Lurigancho, Cieneguilla, Chaclacayo, Chosica, Lurigancho, Ate – Vitarte (Santa Clara), Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo y Santa María Del Mar.

6. SERVICIOS ADICIONALES

En caso el cliente desee solicitar los siguientes servicios adicionales de lavado, se podrán realizar, como complemento al servicio de lavado del colchón a los siguientes precios adicionales:

SERVICIO	PRECIO (S/)	
Lavado de tarima	1.5 Plz	70
Lavado de tarima	2 Plz	80
Lavado de tarima	Queen	100
Lavado de tarima	King	110
Lavado de cabecera	1.5 Plz	70
Lavado de cabecera	2 Plz	80
Lavado de cabecera	Queen	100
Lavado de cabecera	King	110
Lavado de tarima + cabecera	1.5 Plz	110
Lavado de tarima + cabecera	2 Plz	130
Lavado de tarima + cabecera	Queen	160
Lavado de tarima + cabecera	King	180

Asimismo, en caso el cliente desee contratar servicios de retapizado de su colchón, ofrecemos el servicio con tela de punto orgánica a los siguientes precios:

SERVICIO		PRECIO(S)
Retapizado de cara frontal	Cuna	120
Retapizado de cara frontal	1.5 Plz	150
Retapizado de cara frontal	2 Plz	200
Retapizado de cara frontal	Queen	300
Retapizado de cara frontal	King	360
Retapizado completo	Cuna	170
Retapizado completo	1.5 Plz	230
Retapizado completo	2 Plz	320
Retapizado completo	Queen	450
Retapizado completo	King	570
Retapizado completo + cambio espuma	Cuna	230
Retapizado completo + cambio espuma	1.5 Plz	380
Retapizado completo + cambio espuma	2 Plz	500
Retapizado completo + cambio espuma	Queen	750
Retapizado completo + cambio espuma	King	940

7. INDEMNIZACIONES

- La indemnización por pérdida, daño o deterioro irreparable del colchón procederá exclusivamente cuando no podamos restituir el colchón en un plazo máximo de 2 meses, que comenzarán a transcurrir desde la fecha contratación de los servicios.
- Nos veremos obligados a indemnizar al Cliente en el caso de pérdida, daño o deterioro irreparable del colchón por: (i) una mala manipulación de este por causas imputables a nosotros; (ii) asunción de riesgos innecesarios por parte de nosotros durante la prestación de los servicios; (iii) haber prestado los servicios desobedeciendo deliberadamente indicaciones expresas - y por escrito - del Cliente.
- En estos casos indemnizaremos al Cliente usando como un elemento referencial el valor del colchón consignados en un comprobante de pago cuando estos fueron adquiridos (en adelante, el "Valor Real"). Se tomará en cuenta elementos como la depreciación del colchón, la fecha de adquisición y el estado de conservación del colchón para determinar el monto de la indemnización. Se aplicarán los valores de la siguiente tabla para calcular la indemnización.

MENOS DE UN
AÑO DE
ADQUISICIÓN

: 25% de
descuento sobre el
Valor Real.

DE UN AÑO Y
UN DIA A DOS
AÑOS

: 40% de
descuento sobre el
Valor Real.

DE DOS AÑOS Y UN DÍA A TRES AÑOS	: 65% de descuento sobre el Valor Real.
MAS DE TRES AÑOS Y HASTA CINCO	: 80% de descuento sobre el Valor Real.

- A efectos de determinar el Precio Real cuando el Cliente no cuente con los comprobantes de pago del colchón, se buscarán precios de colchones iguales o similares vendidos por proveedores similares y aplicando el porcentaje de descuento aplicable a tres (3) años de antigüedad.
- En los casos que el Cliente no cuente con los comprobantes de pago del colchón y el Cliente no acepte la valoración del artículo prevista en el numeral anterior, la indemnización será determinada por un perito, cuyos honorarios deberán ser pagados por el Cliente y nosotros en partes iguales. El perito será elegido conjuntamente por el Cliente y nosotros.
- Cualquier indemnización será abonada en la cuenta bancarias que el Cliente provea por escrito. Las condiciones aplicables a las devoluciones en lo que respecta al plazo y cobro de comisiones serán aplicables también a las indemnizaciones.

Los trabajos adicionales se presupuestarán independiente al servicio contratado. Y se efectuarán una vez cancelados a través de Whatsapp 932-049-468 marcando la opción "Hacer una compra", transferencia bancaria o pago en tienda.