

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.
 - 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**
7. 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:
8. 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.

9. 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.
10. 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.
11. 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 de la atención de tu servicio.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AIRE ACONDICIONADO

1. SKUs DE SERVICIOS

SKU	SERVICIO
3994147	Mantenimiento de equipos de AA.AA. que cuenten con garantía
4163435	Mantenimiento de equipos de AA.AA. que no cuenten con garantía

2. CONDICIONES GENERALES

TIPOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA EQUIPOS EN GARANTIA: Estos son equipos que tienen menos de un año desde la fecha en que fueron instalados.

SKU: 3994147

PVP: S/ 160.00

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA EQUIPOS SIN GARANTIA: Estos son equipos que cuentan con más de 1 año desde que se efectuó la instalación.

SKU: 4163435

PVP: S/ 349.00

- Para poder efectuar el mantenimiento preventivo el equipo debe encontrarse operativo, si el equipo no enciende, no enfría, o no funciona adecuadamente se considera a esto una reparación y/o MANTENIMIENTO CORRECTIVO, el cual debe ser cotizado y cancelado por el cliente en forma anticipada para poder efectuar la labor.

- El producto deberá encontrarse en el lugar donde se realizará el servicio y será revisado por el cliente y el técnico.
- El procedimiento será revisado conjuntamente por el cliente y el técnico durante el servicio.
- El lugar donde se realizará el mantenimiento deberá estar libre de objetos.
- El servicio podrá ser reprogramado por el cliente hasta 24 horas antes de haber coordinado el servicio. Pasado este plazo, se deberá asumir un cargo adicional de S/ 25 por concepto de movilización.
- 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, en caso tenga una consulta, por favor comunicarse a nuestro WhatsApp al número 932049468 marcando la opción "Atención al Cliente"

3. **INCLUYE**

PARA LA UNIDAD EVAPORADORA

- Limpieza de filtros
- Pulverizado con detergente anti-bacterial al serpentín.
- Comprobación y Limpieza de Bomba de Condensado (en caso de contar con ella).
- Limpieza de tuberías internas de drenaje.
- Ajuste y Limpieza de conexiones eléctricas.
- Limpieza de tarjetas electrónicas con solvente dieléctrico.
- Engrase de piezas móviles.
- Limpieza interna y externa.
- Medición de temperaturas de expulsión y retorno

PARA LA UNIDAD CONDENSADORA

- Comprobar estado de aislamiento térmico de tuberías, sustituir en caso necesario (máximo 01 metro).
- Limpieza del Serpentín con Agua a Presión y agentes de limpieza
- Comprobar presiones de Gas Refrigerante
- Ajuste de bornes y conectores de entrada de energía
- Comprobar estado del motor condensador y engrase de sus partes mecánicas.
- Limpieza de contactor y elementos electrónicos con solvente dieléctrico.
- Comprobar estado del capacitor/es del compresor y motor ventilador.
- Medición del consumo del compresor en arranque y trabajo.
- Verificar de estado y fijación de soporte de la UC.
- Limpieza interna y externa.

ADICIONALES INCLUIDOS

- Comprobar que todas las funciones del control remoto responden con normalidad.
- Cambio de pilas del control remoto (en caso de ser necesario).
- Responder al cliente en caso de tener dudas en el manejo del equipo.
- Recomendar al cliente un buen uso de su equipo para tener un alto rendimiento del mismo y un menor consumo de energía.
- Atención de Averías 24x7 en Lima Metropolitana.

Nota:

- Toda acción correctiva se realizará posterior a la aprobación del presupuesto presentado (por ejemplo: búsqueda, reparación y recarga de Gas refrigerante).
- Se efectúa un recargo por zonas alejadas, revisar el tarifario.
- Para poder efectuar un mantenimiento preventivo se requiere que el equipo se encuentre totalmente operativo.

4. **NO INCLUYE**

- Reparaciones de componentes eléctricos.
- Recarga de gas refrigerante.
- Cambio de conexiones defectuosas, tuberías, soportes UC y/o rejillas.

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