

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 ARTICULOS DE BEBÉ

1. SKUs DE SERVICIOS

SKU	SERVICIO
4047338	LAVADO DE ARTICULOS DE BEBÉ

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

- El servicio de lavado de artículos de bebé aplica para los siguientes artículos: Coche, Car Seat, Pack and Play sin accesorios, Next 2 Me sin colchón y Bouncer.
- **En caso de que el artículo sea: Travel System, Coche mellicero, Next 2 Me con colchón y accesorios, Next 2 Me con colchón, se cobrará un adicional de S/. 30 soles.**
- El servicio se realiza con insumos especiales de limpieza, deodorizadores y desmanchadores. Se aplica una desinfección a base de vapor -germicida. 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.
- Específicamente, en el caso de las manchas derivadas de orina, heces u otros elementos orgánicos, la reducción de las manchas y olores podrá no ser cercana al 100%. Asimismo, el cliente deberá tener en cuenta que este tipo de manchas normalmente afectan la superficie y la textura.
- En caso de que identifiquemos algún defecto, vicio oculto u observación en el artículo, no iniciaremos la prestación de los servicios sin antes contar con la aprobación escrita de parte del Cliente.
- Tiempo de entrega: 3 días hábiles.

DE LA LOGISTICA DE RECOJO

- El artículo debe visualizarse durante el recojo en presencia del dueño de este o su representante, en caso el artículo esté dentro de una maleta, caja o bolsa, la misma se deberá abrir para poder hacer una inspección minuciosa del estado y condiciones del artículo y un conteo de las piezas o accesorios involucrados y anotarlos así en la guía. Esto para una correcta documentación. En caso el dueño del artículo no se encuentre durante el recojo, se le enviarán las fotos de este en el estado en el que fue recogido junto con la guía de recojo a su correo electrónico y/o teléfono de contacto vía Whatsapp.
- El recojo del artículo lo realizará una persona correctamente identificada y siguiendo su protocolo de bioseguridad.
- Una vez se anuncie nuestro personal en su domicilio para el recojo de su artículo, la tolerancia máxima de espera es de 15 minutos.

DE LA LOGISTICA DE ENTREGA

- Los artículos se entregan envueltos en stretch film para evitar que se ensucien durante la entrega. Sin embargo, el cliente deberá retirar el film, en un tiempo máximo de 8 horas, una vez recibido el artículo para evitar que la humedad del ambiente se adhiera al plástico, dañando el artículo.
- La entrega del artículo se realizará por una persona correctamente identificada, siguiendo el protocolo de bioseguridad.
- Se le pedirá al cliente que revise el artículo para que nos de su conformidad, firmando nuestro cargo y/o por Whatsapp. En caso el cliente no esté presente, la conformidad deberá ser hecha por la persona que deje encargada en su representación.

- En caso de que el cliente indique que dejemos el artículo en un lugar diferente a su domicilio como, por ejemplo, en portería o en su estacionamiento, el cliente deberá dejar constancia de la indicación por escrito vía Whatsapp y/o correo electrónico, y automáticamente asume toda responsabilidad por pérdida o daños. Asimismo, da conformidad automática del artículo entregado.
- 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 entregado el artículo. En caso se compruebe que hubo una o más fallas en la prestación del servicio, se brindará nuevamente el servicio sin costo alguno.
- Una vez se anuncie nuestro personal en su domicilio para la entrega de su artículo, la tolerancia máxima de espera será de 15 minutos. En caso el cliente no se encuentre, se reprogramará la entrega del artículo y habrá un costo adicional de S/. 35 soles por concepto logístico por cada intento de entrega adicional.
- En caso de que el cliente decida almacenar su artículo, se le pide que retire el film del mismo, ya que éste podría retener humedad. La recomendación es que envuelva el artículo en papel Kraft. Esto a modo de evitar humedad y que el artículo se termine dañando. No será nuestra responsabilidad si de no cumplir estas condiciones, el artículo se llegara empolvar, genere moho y hongos. El tiempo máximo para cualquier reclamo es de 48 horas.
- En caso de que el Cliente se mude de domicilio durante la prestación del servicio, deberá informarlo de inmediato. En caso el nuevo domicilio se encuentre fuera del Lima Metropolitana y el Callao, el Cliente deberá asumir el costo extra de envío del artículo.
- En caso el cliente no permita la coordinación de la entrega de su artículo por viaje, muy ocupado o cualquier otra razón, pasados los primeros 15 días de la primera notificación de entrega, se cobrarán S/. 80 soles por semana por concepto de almacenamiento y custodia. Luego, en caso de transcurrir más de 30 días, nos encontraremos autorizados a enviar el artículo a un almacén central, de donde podrán ser retirados por el Cliente después de cancelar el 100% de los gastos administrativos y de almacenaje del artículo. El artículo se mantendrá en el mencionado almacén un plazo máximo de 15 días. Culminado ese plazo el Cliente acepta que el artículo sea donado a instituciones de caridad en Lima Metropolitana. El Cliente declara que no reclamará por lo anterior por haber sido su obligación coordinar la entrega del artículo en su domicilio en forma oportuna.
- En este sentido, El CLIENTE declara tener conocimientos de los términos y condiciones establecidos en el presente documento, los cuales han sido otorgados de manera física y/o digital y/o que se encuentra a su disposición en la web (www.sodimac.com.pe).
- De no encontrarse de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el presente documento, el CLIENTE podrá rechazar el servicio, en el primer contacto (telefónico) previo a la realización del mismo.

3. INCLUYE

- Logística de recojo y entrega del artículo.
- Lavado, tratamiento de manchas y olores, y secado del artículo.
- Desinfección con vapor - germicida.

4. NO INCLUYE

- Reparaciones y/o mantenimiento correctivo.

- Servicio de confección y/o retapizado.

5. COBERTURA

Para los siguientes distritos se cobrará un adicional por transporte de S/ 60.0, 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, se podrán realizar, una vez contemos con el artículo y como complemento al servicio de lavado, a las siguientes tarifas en soles según se indica a continuación:

SERVICIO	PRECIO
Cambio de pita de cinturón de seguridad	S/ 42.00
Instalación de Colchoneta	S/ 90.00
Instalación de Forro	S/ 48.00
Costura de forro	S/ 40.00
Instalación de fierro de capota	S/ 45.00
Cambio de Capota	S/ 140.00
Reparación plástico Capota (Mica)	S/ 45.00
Cambio de canasta	S/ 60.00
Cambio soporte ruedas derechas	S/ 90.00
Cambio soporte ruedas izquierdas	S/ 90.00
Cambio de Rueda Delantera	S/ 70.00
Cambio de Rueda Trasera	S/ 55.00
Cambio de correa/broches pequeños	S/ 90.00
Cambio de correa/broches cruzados (arnés de 5 puntas)	S/ 85.00
Reparación de bisagra y arco	S/ 90.00
Cambio de regulador	S/ 55.00
Enderezar fierro trasero	S/ 7.00
Remache de armazón	S/ 40.00
Base de madera del asiento	S/ 60.00
Base de madera del respaldar	S/ 70.00
Soldadura de armazón	S/ 20.00
Reposa pies	S/ 55.00
Reparación de Protector delantero	S/ 65.00
Protector delantero completo	S/ 95.00
Reparación de sistema de plegado	S/ 110.00

7. INDEMNIZACIONES

- La indemnización por pérdida, daño o deterioro irreparable del artículo procederá exclusivamente cuando no podamos restituirlo en un plazo máximo de tres (3) 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 artículo por: (i) una mala manipulación del mismo 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; y, (iv) haber prestado los servicios sin respetar las indicaciones previstas expresamente en las etiquetas del artículo.
- En estos casos indemnizaremos al Cliente usando como un elemento referencial el valor del artículo consignados en un comprobante de pago cuando estos fueron adquiridos (en adelante, el "Valor Real"). Se tomará en cuenta elementos como la depreciación de los artículos, la fecha de adquisición y el estado de conservación del artículo para determinar el monto de la indemnización. Se aplicarán los valores de la siguiente tabla para calcular la indemnización.
- A efectos de determinar el Precio Real cuando el Cliente no cuente con los comprobantes de pago del artículo, se buscarán precios de artículos iguales o similares vendidos por proveedores similares y aplicando el porcentaje de descuento aplicable al artículo de tres (3) años de antigüedad.
- En los casos que el Cliente no cuente con los comprobantes de pago del artículo 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.