

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 se muestran a continuación y que EL CLIENTE declara conocer y aceptar en todas sus partes:

1. LA EMPRESA garantiza la correcta instalación y el adecuado funcionamiento de aquellos productos adquiridos cuya instalación y/o armado el CLIENTE haya pagado a la EMPRESA en cualquiera de sus tiendas físicas, página web, venta telefónica y/o a través WhatsApp.
2. Si EL CLIENTE no se encuentra en la dirección acordada el día y turno de instalación, el técnico esperará 10 minutos desde la llegada al punto. 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 S/ 25.00 comunicándose al **WhatsApp al número 932049468** marcando la opción "**Hacer una compra**" o llamando al **615 6002 (Opción 1)**.
3. Si EL CLIENTE decide anular el servicio de instalación y/o armado luego de la visita de alguno de nuestros técnicos, deberá realizar el pago de S/ 25.00 por concepto de movilización. Este será descontado del valor del servicio.
4. EL CLIENTE deberá proporcionar un espacio despejado de 3 x 3m donde se armará y/o instalará 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 y/o armado tendrá una vigencia de 1 año, contados desde la fecha de conformidad de la instalación por parte de EL CLIENTE, en caso de no existir tal conformidad, el plazo se contará desde la fecha del pago del servicio.

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.

Así mismo, la garantía no tendrá validez si:

- EL CLIENTE abre los empaques originales del producto sin contar con la presencia de alguno de nuestros técnicos.

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 y responsable de la conformidad del SERVICIO.
7. EL SERVICIO podrá ser reprogramado sin costo por el cliente hasta 24 horas antes de ser ejecutado comunicándose al **WhatsApp al número 932049468** marcando la opción "**Atención al cliente**" o llamando al **419 2000 (Opción 1)**.
8. Si se excede el plazo de 24 horas para solicitar una reprogramación, el cliente deberá asumir un costo adicional de S/ 25 por concepto de movilización. Se deberá comunicar al **WhatsApp al número 932049468** marcando la opción "**Hacer una compra**" o llamar al **615 6002 (Opción 1)**.
9. EL CLIENTE deberá tomar en cuenta los siguientes puntos para preparar el espacio donde se realizará el SERVICIO:
 - Por seguridad del CLIENTE, la zona de trabajo deberá estar alejada tanto de niños como de mascotas.
 - Si EL SERVICIO requiere de perforaciones en paredes ó pisos, EL CLIENTE proveerá el plano de tuberías sanitarias, eléctricas y/o gas del ambiente, de no contar con este, la realización del SERVICIO quedará bajo la responsabilidad del CLIENTE y cualquier daño efectuado será reparado por EL CLIENTE.
 - EL SERVICIO no se podrá efectuar si se requiere perforar:
 - Placas

- **Columnas**
 - EL CLIENTE deberá facilitar al técnico 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 solo realizará 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 presupuestados por el técnico y pagados por EL CLIENTE a través las tiendas, **WhatsApp al número 932049468** marcando la opción “**Hacer una compra**” o llamando al **615 6002 (Opción 1)**.
10. El técnico solo puede realizar EL SERVICIO si el producto se encuentra en el espacio donde se realizará el mismo. El técnico no se encargará del acarreo de productos.
 11. Si EL CLIENTE realiza una coordinación adicional que no se encuentre en la orden del SERVICIO con el técnico, quedará sin efecto la garantía de este por LA EMPRESA.
 12. Si el técnico detecta piezas faltantes o dañadas durante el servicio, este no realizará el armado y/o instalación y emitirá un informe. EL CLIENTE deberá contactarse con la EMPRESA llamando al **419 2000 (Opción 2)** o de forma presencial en cualquiera de las tiendas solicitando el cambio del producto completo y se reprogramará EL SERVICIO sin costo. En caso de que el cliente desee realizar el armado y/o instalación a pesar de que el producto cuente con piezas dañadas o faltantes, se realizará el SERVICIO bajo responsabilidad del CLIENTE y el SERVICIO perderá la garantía.
 13. Al finalizar EL SERVICIO, se le solicitará al CLIENTE firmar el término de obra en donde podrá indicar su conformidad u observaciones del SERVICIO.
 14. EL CLIENTE podrá consultar la cobertura de los servicios que la EMPRESA brinda, así como el costo adicional por zona alejadas comunicándose al **WhatsApp al número 932049468** marcando la opción “**Atención al cliente**” o **llamando al 419 2000 (Opción 1)**.
 15. **Los productos del Marketplace de Falabella.com no están sujetos al servicio de armado y/o instalación por parte de LA EMPRESA.**

CANALES PARA COMPRA Y PROGRAMACION DE SERVICIOS

TIENDA:

1. Acercarse con el SKU del servicio y pagarlo en caja.
2. **Programar el servicio** a través del **WhatsApp Sodimac al 932049468** marcando la opción “**Agenda tu instalación**” y en un plazo máximo de 12h le llegará un correo al cliente para que indique fecha y hora de atención.
O llamar al **419 2000 (Opción 1)** para coordinar la fecha de atención del servicio.

PÁGINA WEB:

1. Elegir el producto de su preferencia en la web.
2. Agregar el servicio al carrito de compras y realizar el pago.
3. Luego de entregado el producto, se **contactarán con el cliente a través de su correo para agendar la instalación.**

WHATSAPP:

1. Escribir al **WhatsApp Sodimac al 932049468** marcando “**Hacer una compra**”.
2. Brindar los **datos solicitados** (SKU del producto a instalar) y un asesor de ventas por **WhatsApp** lo ayudará en la compra del servicio.
3. **Realizar el pago y coordinar la fecha de atención del servicio** con el asesor de ventas por WhatsApp.

CONDICIONES DEL SERVICIO VISITA TECNICA DE VENTANAS DE SOTCK

1. CONDICIONES GENERALES

- El área sobre la cual se van a hacer la revisión debe ser de fácil acceso y estar libre de obstrucciones que impidan su correcta evaluación.
- El presupuesto se realizará sobre el trabajo a realizar y se detallará la lista de materiales que el cliente debe adquirir para realizar el servicio correspondiente.
- El presupuesto tiene una validez de 30 días calendarios.
- Todo trabajo no cotizado de habilitación del área va por cuenta del cliente.
- El servicio podrá ser reprogramado sin costo por el cliente hasta 24 horas antes de ser ejecutado comunicándose al WhatsApp al número 932049468 marcando la opción "Atención al cliente" o llamar al 419 2000 (Opción 1).
- Si se excede el plazo de 24 horas para solicitar una reprogramación, el cliente deberá asumir un costo adicional de S/ 25 por concepto de movilización. Se deberá comunicar al WhatsApp al número 932049468 marcando la opción "Hacer una compra" o llamar al 615 6002 (Opción 1).
- 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.

2. INCLUYE

- Visita técnica de viabilidad de servicio: el técnico realizará la revisión del área a trabajar e indicará el detalle de materiales y cantidades necesarias para la instalación.
- Se brinda especificación de trabajos a realizar y cotización por mano de obra.
- El presupuesto deberá ser consultado a través de nuestra Central Telefónica, y el pago puede ser realizado por Venta Telefónica o directamente en las tiendas previa solicitud de orden de pago al Call Center.

3. NO INCLUYE

- Instalación.
- Movilización de muebles, artefactos o enseres en la zona de trabajo. (Escaleras, andamios, etc).
- Ningún trabajo que no esté especificado en la cotización emitida.

Los trabajos adicionales se presupuestarán independientemente al servicio contratado. Y se efectuarán una vez cancelados en cualquiera de nuestras tiendas, a través de WhatsApp al número 932049468 marcando la opción "Hacer una compra", llamando al 615 6002 (Opción 1) o transferencia bancaria.