

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 VENTANAS Y MAMPARAS A MEDIDA

Condiciones previas a la instalación:

- Antes de llevar a cabo el servicio de instalación de las Ventanas y Mamparas se deberá pagar por el servicio de visita técnica en donde se verificará el estado de la pared y piso (nivel y descuadre).
- A la visita técnica asiste el técnico especialista y el cliente.
- Las observaciones que el proveedor haya logrado formular, como resultado de la reunión de visita, deberán encontrarse subsanadas para el día de despacho e instalación.
- Es responsabilidad del cliente encontrarse presente durante el periodo de instalación o designar a un responsable para ello. En caso no se logre realizar el servicio contratado por ausencia del cliente o de un responsable deberá solicitar la reprogramación, el cual tiene el precio de S/150.00.
- El servicio de estiba es gratuito siempre y cuando las ventanas y mamparas puedan ser trasladados por el ascensor. En estos casos el cliente será responsable de obtener la autorización correspondiente del edificio, de lo contrario, se hará un cobro adicional por subir la puerta por las escaleras, esto debido al peso considerable de las mismas y de los cuidados necesarios para que no se presente ningún daño durante el acarreo.
- El servicio contratado involucra única y exclusivamente la fabricación de las Puertas a medida adquiridas en Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.
- El cliente deberá coordinar con sus vecinos el tema de los ruidos que se generan en el proceso de instalación. En caso de que la instalación sea interrumpida por situaciones externas, se considerará como día de instalación trunco, y el cliente deberá cancelar el importe de S/.150.00 por reprogramación a la gestión interrumpida.
- Este servicio no incluye retiro de desmonte o material sobrante, servicios de reparación o similares. Si para la instalación de las Puertas a medida resultara ser necesaria la realización de uno o más de estos trabajos deberá solicitarlo con anticipación al asesor de ventas para incluirlo en el presupuesto por un servicio de Obra Civil, el cual deberá ser abonado en la tienda donde se pagó el proyecto.

Condiciones para la instalación:

- El servicio de instalación de las Ventanas y/o Mamparas se llevará a cabo siempre y cuando el espacio en donde se efectúe el servicio se encuentre libre de objetos. En caso el cliente no cumpla con lo antes indicado y como consecuencia de ello algún objeto resultase ser afectado Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. no será responsable.
- El cliente deberá asegurar el flujo de energía para el uso de las herramientas eléctricas.
- El cliente es responsable de forrar o retirar los muebles que se encuentren en el área de instalación para evitar inconvenientes.
- El cliente deberá indicar la existencia y ubicación de cañerías, tuberías o ductos (de electricidad, agua, sanitarios o gas) en muros, techos, tabiquería y pisos del área donde se ejecuten los trabajos encargados. En caso de duda, será responsabilidad del cliente proporcionar los planos del local. A falta de advertencia o indicación se presumirá que el área de trabajo se encuentra libre de cañerías, tuberías o ductos.
- El cliente reconoce que las Ventanas y/o Mamparas son productos fabricados a pedido, es decir, son elaborados por el fabricante (proveedor) y acepta que el plazo de elaboración de estos es entre quince (15) y veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al pago total del proyecto y caso necesario del remetrado.

- **Al ser Ventanas y/o Mamparas elaboradas a medida no pueden ser devueltos porque son fabricados de acuerdo al diseño aprobado por el cliente.**
- Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. no responde por daños causados por caso fortuito o fuerza mayor que afecte el local del cliente o a las personas o bienes que se encuentren en el mismo,
- El sistema de seguridad de la puerta debe ser activado por el usuario o el cliente con las llaves recibidas cada el momento de instalación, Si el cliente no activa el sistema de seguridad las puertas no brindaran mayor seguridad
- Será de exclusiva responsabilidad del cliente adoptar todas las medidas y providencias para garantizar la seguridad y protección del área donde se desarrollarán los trabajos de instalación, incluyendo todas las precauciones y advertencias que fueran prudentes para salvaguardar y prevenir cualquier accidente o daño a personas o bienes de quienes ocupan, habitan o se encuentren presentes en el local donde se efectúe la instalación,
- La garantía de las Ventanas y/o Mamparas es de un año siempre y cuando la instalación haya sido realizada por los técnicos de Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.,
- La garantía de Ventanas y/o Mamparas no responde por la calidad deficiente o mal estado de las superficies, muros, pisos o cualquier otro elemento de soporte donde se efectúen las instalaciones contratadas por el cliente.
- La garantía del servicio de instalación es de un año siempre y cuando este haya sido pagado en Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. y los técnicos de la marca hayan llevado a cabo el mismo.
- La garantía no cubre eventuales desperfectos, daños o deterioros de las Ventanas y/o Mamparas una vez instalados causados por golpes, uso inadecuado, ni por el normal uso y/o transcurso del tiempo.
- El proyecto se pagará en su totalidad por adelantado.

Observaciones:

- **Las medidas, tipo de perfiles, tipo de vidrio, apertura y tipos de cerrojos están especificados en la cotización que el cliente revisará y dará su conformidad.**
- El proceso de elaboración es de 15 a 20 días hábiles.
- Las fechas de instalación pueden variar por motivos externos que afecten el normal desarrollo de las actividades diarias.
 - Huelgas
 - Paros de transporte
 - Huaycos
 - Etc.