

## 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.

## SERVICIO DE INSTALACION DE AIRE ACONDICIONADO

### 1. SKUs DE SERVICIOS

SKU	DESCRIPCIÓN	TIPO
2619121	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 5 metros	Para equipos hasta 24000 BTU
261913X	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 10 metros	
2619148	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 15 metros	
4164334	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 5 metros	Para equipos hasta 36000 BTU
4164342	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 10 metros	
4164350	Instalación Aire acondicionado distancia Split a condensador de 0 a 15 metros	

### 2. CONDICIONES GENERALES

- El producto deberá encontrarse en el lugar donde se realizará el servicio y será revisado por el cliente y el técnico.
- Los equipos de aire acondicionado deben ser adquiridos en nuestras tiendas.
- El lugar donde se instalará el equipo de aire acondicionado deberá estar libre de objetos.
- El cliente deberá especificar la superficie sobre la cual se realizará la instalación del equipo en: pared ladrillo, pared de concreto o pared de drywall.
- De ser el caso, proporcionar al técnico los planos eléctricos de agua y gas, para evaluar la zona donde realizara la instalación.
- En caso la instalación requiera que se efectúen perforaciones en paredes, piso y/o techos, el cliente deberá asegurar que el lugar señalado para la instalación no cuente con ningún tipo de conexión eléctrica y/o sanitaria que pueda ser dañada durante la instalación, siendo el cliente el único responsable de la reparación de los daños producidos.
- No se instalarán por ningún motivo equipos que no salvaguarden su vida útil o que puedan generar un problema posterior a la instalación
- 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.
- Servicio incluye solo mano de obra.
- La garantía del servicio es de 12 meses.
- El año de garantía es válido siempre que el equipo haya recibido el mantenimiento preventivo cada 3 meses. El servicio de mantenimiento no está incluido en el pago del servicio.
- Cobertura: Lima Metropolitana y Callao. Para las demás provincias, se recomienda consultar la cobertura, previo al pago del servicio.

- Para aquellos productos adquiridos fuera de las zonas metropolitanas, se realizará un cobro adicional del 30 % + sobre el precio del servicio instalación elegido.
- El servicio es aplicable a todas las marcas de aire acondicionado que se comercializan en Sodimac y Maestro.

**INST. AIRE ACOND 0-5M – Valido para equipos de venta en tienda**

- Si el servicio requerido fuera del área metropolitana (\*), domingos, feriados, y con requerimiento de instalación después de 6: 00p.m tendrá un costo adicional de 210.00 soles.

**INST. AIRE ACOND 0-10M – Valido para equipos de venta en tienda**

- Si el servicio requerido fuera del área metropolitana (\*), domingos, feriados, y con requerimiento de instalación después de 6: 00p.m tendrá un costo adicional de 300.00 soles.

**INST. AIRE ACOND 0-15M – Valido para equipos de venta en tienda**

- Si el servicio requerido fuera del área metropolitana (\*), domingos, feriados, y con requerimiento de instalación después de 6: 00p.m tendrá un costo adicional de 390.00 soles.

**Servicios Adicionales:**

- Los trabajos adicionales se presupuestarán independiente al servicio contratado.
- Servicios adicionales (de ser el caso) No están incluidos dentro del servicio básico:
  - ✓ Bomba de condensado
  - ✓ Soportes de unidad. Condensadora (1 par)
  - ✓ Trabajos en altura (Varía el importe de acuerdo con la distancia).

### 3. INCLUYE

- **La instalación de Equipo Split-Decorativos o Pared; más condensador.** El rango de capacidad, que incluye el servicio es de 9 000 BTU hasta 36,000 BTU.
- Servicio de instalación se realizará hasta una altura máxima de 3mts desde el nivel del piso terminado.
- **Anclaje de Unidad Condensadora al piso** con 04 Tarugos de PVC 3/8" y Tirafones de 5/16" con sus respectivas arandelas
- **Anclaje de Unidad Evaporadora en pared** (material noble), con 06 Tarugos de PVC de 1/4" y Tornillos de 8x1"
- **Suministro e Instalación de Canaletas Decorativas Adosables de color Blanco de 100 x 60 mm** (se instalarán sólo en el interior de la casa/habitación) las mismas que irán adheridas con pegamento y/o con elementos de impacto de ser necesario. Las uniones entre canaletas serán reforzadas con Silicona al frio de color Blanco.
- **Instalación y conexión de Cables Eléctricos de Control entre Unidad Evaporadora y Unidad Condensadora**, este cable será del tipo Vulcanizado NMT 3x14 AWG de color Negro y seguirá el mismo recorrido que las líneas de refrigeración. Dependiendo del modelo y/o marca del equipo se podrían instalar hasta 02 cables NMT 3x14 AWG.
- **Tendido de 02 Líneas Frigoríficas de Cobre al 100%**, desde la Unidad Evaporadora hasta la Unidad Condensadora, en todo el recorrido serán protegidas con aislante térmico de color negro del diámetro necesario. Para este tendido deben tener las siguientes consideraciones:
  - ✓ Las líneas frigoríficas externas a la casa/habitación serán protegidas adicionalmente con cinta Tafetán de color Blanco.
  - ✓ El pase de las líneas a través de las paredes y/o techos serán resanadas de ser necesario con cemento de color blanco.
  - ✓ Se realizará como máximo 2 pases a través de paredes y/o techo (no aplica

- en vigas y/o columnas).
- ✓ Sí el cliente proporciona la pintura necesaria, se podrá pintar las partes afectadas en paredes y/o techo el mismo día. El servicio se realizará sin costo, solo para pintura látex lavable.
- **Conexión del equipo al punto de energía eléctrica.** El punto eléctrico deberá estar a 5 metros como máximo del centro del equipo. El Cliente deberá suministrar un punto eléctrico que tenga la capacidad necesaria para energizar el equipo adquirido, desde este punto hasta el equipo el recorrido será a través de canaletas decorativas adosadas.
- **Conexión de manguera de drenaje ubicada en la Unidad Evaporadora al punto.** El drenaje de la Unidad Evaporadora será por gravedad a través de una manguera de PVC Cristalina de 3/8, la cual estará protegida de ser necesario con canaletas decorativas adosable.
- **Arranque del equipo, presurización del sistema (de ser necesario),** proceso de vacío, apertura de vástagos y recarga adicional de Gas Refrigerante (de ser necesario).
- **Limpieza de las áreas de trabajo.** El servicio de limpieza incluye:
  - ✓ Las paredes o partes afectadas durante la instalación serán limpiadas con agua jabonosa hasta donde sea posible.
  - ✓ El cliente deberá de eliminar las cajas, embalajes y/o desmonte producto de la instalación, estos elementos serán acopiados en el lugar donde se indique.
  - ✓ Se realizará una breve capacitación sobre el uso y manejo, limpieza de filtros y se brindaran las recomendaciones para optimizar el funcionamiento del equipo.

#### 4. NO INCLUYE

- Instalación de mini bomba, soportes para condensadores, trabajos en altura, trabajos en ductos, trabajos civiles, etc. Estos servicios y productos podrán ser presupuestados adicionalmente por el técnico, si el cliente así lo desea.
- El técnico detallará en el presupuesto la lista de materiales y servicios a ejecutar.
- En caso el cliente realice el trato y pago directamente con el técnico, el servicio perderá automáticamente la garantía.

***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.***