

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO 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 para realizar el servicio. En caso de que EL CLIENTE haya solicitado una visita técnica previa, el mismo deberá acondicionar el espacio según lo acordado.
5. 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 con 24 hrs de anticipación antes de las 6:00 pm, la reprogramación es gratuita.
  - Si se reprograma con 24hrs de anticipación 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**
6. 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 conleve, 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:
7. 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.
8. Si EL CLIENTE realiza una coordinación adicional que no se encuentre en la orden de servicio, con el técnico de SERVICIOS HOGAR quedará sin efecto la garantía de este por LA EMPRESA.
9. 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 EL SERVICIO sin costo.
10. 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.*

## PROGRAMACIÓN 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.

### REPARACIÓN DE HUMEDAD Y SALITRE

#### 1. SKU DE SERVICIO

SKU	SERVICIO
4347781	Reparación de humedad y salitre por m2

#### 2. CONDICIONES GENERALES

- 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.
- 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.
- 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"
- 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.
- Metraje mínimo del servicio es de 20 m2.
- Para tener un mejor detalle del servicio, se recomienda hacer una previa visita técnica.

#### 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- Es fundamental identificar y solucionar la fuente de humedad antes de realizar el mantenimiento (filtraciones, condensación, etc.).
- Garantizar ventilación adecuada en el área para facilitar el secado y prevenir futuros problemas.
- La garantía de la instalación tendrá una **vigencia de 3 meses**, 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.

- Si no se elimina la causa principal de la humedad como filtraciones, capilaridad, o condensación, el salitre seguirá reapareciendo independientemente del tratamiento aplicado.
- Por problemas no atendidos en la infraestructura, como paredes porosas, drenajes ineficientes o falta de impermeabilización exterior.
- La infraestructura se encuentre en zonas con alta exposición a humedad o precipitaciones, el tratamiento podría fallar más rápidamente si no se refuerzan las barreras antihumedad.
- Se recomienda cada 6 meses realizar nuevamente el mantenimiento.

#### 4. INCLUYE

- Evaluación del grado de humedad o salitre en la pared para determinar el tratamiento adecuado.
- Espátulas, rodillos, brochas, baldes para preparación y aplicación de productos.
- Limpieza y raspado para eliminar pintura suelta, restos de salitre y residuos.
- Uso de productos específicos para tratar el salitre y prevenir su reaparición.
- Reparación con empaste o masilla en áreas afectadas por fisuras.
- Aplicación de selladores impermeables o imprimantes resistentes a la humedad.
- Aplicación de dos manos de pintura anti-humedad o pintura estándar según especificación.
- Retiro de residuos generados durante el trabajo.

#### 5. NO INCLUYE

- Selladores, pinturas anti-humedad, neutralizantes, lijas.
- Reparaciones estructurales mayores como grietas profundas, filtraciones externas o problemas de infraestructura.
- Colocación de barreras antihumedad internas, inyección de productos hidrofóbicos o impermeabilización de paredes externas.
- Movilización de mobiliario, electrodomésticos u otros elementos de la zona de trabajo.
- Obras adicionales como tarrajeo, colocación de revestimientos o arreglos de drenajes.
- Retiro de pintura o papel decorativo existente.

***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.***

