

## 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 o 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 1)** 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.

## LISTA DE SERVICIOS

### SERVICIOS DE ASESORIA EN PAISAJISMO

#### 1. SKU DE SERVICIO

SKU	NOMBRE DE SERVICIO	Descripción
4427661	Asesoría Virtual-Proy Paisajismo	Asistencia Virtual (diagnóstico inicial)
4427645	Visita Proyecto Paisajismo	Visita Presencial (Zona Urbana - Norte y Sur)

#### 2. CONDICIONES GENERALES

- El área donde se realizará la asesoría deberá encontrarse accesible y libre de obstáculos que permitan una correcta evaluación del espacio
- El cliente es responsable de brindar información veraz sobre el área a intervenir
- La empresa no se responsabiliza por el mal uso o manipulación inadecuada de los productos o recomendaciones brindadas
- 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 la reprogramación se solicita con menos de 24 horas de anticipación, se aplicará un cargo 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).
- En caso el cliente no cumpla con las condiciones necesarias para realizar la visita, el servicio deberá ser reprogramado asumiendo el costo correspondiente
- El pago del servicio debe realizarse únicamente por los canales autorizados; bajo ningún concepto se debe efectuar pago directo al personal técnico
- El servicio corresponde únicamente a asesoría (virtual o presencial), no incluye ejecución de trabajos

### 3. INCLUYE:

- Evaluación del espacio (virtual o presencial, según el servicio solicitado)
- Toma de medidas referenciales y registro fotográfico del área (en visitas presencial)
- Levantamiento de requerimientos y necesidades del cliente
- Asesoría técnica y recomendaciones personalizadas sobre el posible proyecto de paisajismo
- Orientación sobre alternativas de diseño, materiales y especies vegetales aplicables al espacio evaluado

### 4. NO INCLUYE:

- Diseño detallado, planos técnicos o renders
- Presupuesto definitivo de ejecución (se cotiza posteriormente según alcance)
- Suministro de plantas, materiales o accesorios
- Ejecución, instalación o implementación del proyecto
- Obras civiles, eléctricas o sanitarias

**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.**

## SERVICIO DE DISEÑO DE PAISAJISMO

### 1. SKU SERVICIOS

SKU	NOMBRE DE SERVICIO	Descripción
4427696	Diseño Paisajismo hasta a 20 m2	Departamento(áreas interiores, balcon/patio menor a 20m2)
4427653	Diseño Paisajismo Mayor a 20 m2	Departamento(áreas interiores, terraza grande mayor a 20m2)
4427688	Diseño Paisajismo de 50 a 100 m2	Jardin 50m - 100m2
4427637	Diseño Paisajismo de 100 a 200 m2	Proyecto de 100 a 200 m2

### 2. CONDICIONES GENERALES

- El diseño se desarrollará en base a la información, medidas y requerimientos proporcionados por el cliente
- El presupuesto de implementación se elaborará una vez aprobado el diseño final
- Todo trabajo no cotizado de habilitación del área debe ser asumido por el cliente
- adicional de habilitación del área (demoliciones, nivelaciones, instalaciones eléctricas o sanitarias, entre otros) no contemplado en la propuesta será asumido por el cliente
- El servicio de diseño no incluye ejecución ni supervisión de obra, salvo contratación adicional
- Las modificaciones solicitadas posteriores a la aprobación final del diseño serán consideradas como un nuevo servicio y se cotizarán por separado

- se realizará sobre el trabajo a realizar y se detallará la lista de materiales que el cliente debe adquirir para realizar el servicio correspondiente.

- Todo trabajo no cotizado de habilitación del área va por cuenta del cliente.

### 3. INCLUYE:

- 01 propuesta de diseño según el espacio (solo se puede realizar 2 cambios como máx.)
- Fotos e imágenes en 3D para áreas de 20 hasta 49 mts (máx. incluye 2 imágenes)
- Fotos e imágenes en 3D para áreas de 50 hasta 200 mts (máx. incluye 5 imágenes)
- Especificación de especies y distribución
- Cotización detallada (una vez aprobado el diseño)

### 4. NO INCLUYE:

1. Planos y/o cortes
2. Múltiples detalles de cada espacio (jardín o terraza)

**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.**

## SERVICIO DE PROYECTO DE PAISAJISMO

### 1. SKU SERVICIOS

SKU	NOMBRE DE SERVICIO	Descripción
442767X	Proyecto de Paisajismo	Adicional de Paisajismo

### 2. CONDICIONES GENERALES

- El área de trabajo deberá encontrarse despejada, libre de obstáculos y con acceso adecuado para la ejecución del servicio
- El cliente deberá garantizar el acceso a puntos de agua y energía eléctrica en caso sean necesarios para la ejecución del proyecto
- Cualquier modificación al alcance inicialmente aprobado será cotizada como trabajo adicional
- Los trabajos se ejecutarán conforme al diseño y especificaciones aprobadas en la cotización
- El cliente deberá validar la conformidad del servicio al término de los trabajos realizados
- 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)
- **Bajo ningún concepto se debe pagar el servicio a los técnicos**

### 3. INCLUYE

- Personal técnico capacitado y debidamente equipado con implementos de seguridad
- Supervisión del servicio durante la ejecución del proyecto
- Suministro e instalación de todos los materiales detallados en la cotización aprobada
- Garantía de 3 meses para especies vegetales, siempre que se cumplan las recomendaciones de mantenimiento indicadas

#### **4. NO INCLUYE**

- Trabajos adicionales no especificados en la cotización aprobada
- Modificaciones al diseño original solicitadas durante o después de la ejecución
- Obras civiles, instalaciones eléctricas o sanitarias no detalladas en la propuesta
- Mantenimiento posterior al periodo de garantía
- Retiro de desmonte por servicio contratado

***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.***