

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS DE HOGAR – ALFOMBRAS DECORATIVAS

Del Servicio

- El servicio de lavado de alfombras aplica para todo tipo de alfombras: pelo corto (bouclé, dralón, oriental, persa, yute), pelo largo (shaggy, viscosa), lana, pieles.
- El servicio se realiza con insumos especiales de limpieza, deodorizadores y desmanchadores. No aseguramos que las manchas ni los olores salgan en su totalidad, los mismos pueden mejorar en un porcentaje en función del origen y tiempo del evento. Específicamente, en el caso de las manchas derivadas de orina, heces u otros elementos orgánicos, la reducción de las manchas y olores no será cercana al 100%. Asimismo, el cliente deberá tener en cuenta que este tipo de manchas normalmente afectan la superficie y la textura.
- Se lava al agua o al seco, dependiendo de las indicaciones en la etiqueta o características propias de la fibra textil, vegetal o animal de la alfombra.
- En caso de que identifiquemos algún defecto, vicio oculto u observación en la alfombra, no iniciaremos la prestación de los servicios sin antes contar con la aprobación escrita de parte del Cliente.
- Tiempo de entrega: De 07 a 09 días hábiles.

De Logística de Recojo

- La alfombra debe visualizarse durante el recojo en presencia del dueño de esta o su representante, en caso se encuentre enrollada, se debe extender, como parte de nuestra política de recojo, para una correcta y minuciosa documentación. En caso el dueño de la alfombra no se encuentre durante el recojo, se le enviarán las fotos de la alfombra en el estado en el que fue recogida junto con la guía de recojo a su correo electrónico y/o teléfono de contacto vía WhatsApp.
- El recojo de la alfombra se realizará por dos personas correctamente identificadas, siguiendo su protocolo de bioseguridad, y podrán desinstalar y/o retirar alfombras debajo de mesas u objetos sobrepuestos hasta por un máximo de 40kg y/o que su forma y características lo permita. En caso la alfombra se encuentre debajo de un elemento de peso considerablemente mayor, se le pedirá al dueño de la alfombra que se encargue de la habilitación de la alfombra con su personal para poder retirar la misma.
- Se tomarán medidas de la alfombra, en caso el tamaño de la alfombra sea mayor o menor al contratado, se le indicará al cliente para que abone el saldo pendiente o, en su defecto, que se le extorne el monto a su favor.
- Una vez se anuncie nuestro personal en su domicilio para el inicio de nuestro servicio, la tolerancia máxima de espera es de 15 minutos. De no encontrarse en su domicilio, por olvido, reuniones, incidentes personales, se cobrará un monto de **S/. 35 soles por traslados y asignación de recursos en vano.**

De la Logística de Entrega

- Las alfombras se transportan y entregan enrolladas, amarradas con un listón.
- La entrega de la alfombra se realizará por dos personas correctamente identificadas, siguiendo su protocolo de bioseguridad, que asistirán en la instalación de esta, si así lo desea o pide el cliente. En caso de que deban colocarla debajo de un objeto, el mismo no deberá pesar más de 40kg por políticas de seguridad de nuestro equipo de trabajo. En caso la alfombra se deba instalar debajo de un objeto de un peso mayor a 40kg, se le pedirá al dueño de la alfombra que se haga responsable de su instalación.
- En caso de que el cliente indique que dejemos la alfombra enrollada, sin instalar. Se le pedirá al cliente que extienda la alfombra para que pueda visualizarla y nos de su conformidad, firmando nuestro cargo y/o por WhatsApp. En caso el cliente no esté presente, la conformidad deberá ser hecha por la persona que deje encargada en su representación.
- En caso de que el cliente indique que dejemos la alfombra en un lugar diferente a su domicilio, como por ejemplo, en portería o en su estacionamiento, el cliente deberá dejar constancia de la indicación por escrito vía WhatsApp y/o correo electrónico, y automáticamente asume toda responsabilidad por pérdida o daños. Asimismo, da conformidad automática de la alfombra entregada.
- Cualquier reclamo respecto de la prestación del servicio será procesado de manera inmediata con fines de darle una solución si dicho reclamo es realizado dentro de las 48 horas después de entregada la alfombra. En caso se compruebe que hubo una o más fallas en la prestación del servicio, se brindará nuevamente el servicio sin costo alguno.
- Una vez se anuncie nuestro personal en su domicilio para la entrega de su alfombra, la tolerancia máxima de espera será de 15 minutos. En caso el cliente no se encuentre, se reprogramará la entrega de la alfombra y habrá un costo adicional de **S/. 35 soles por concepto logístico por cada intento de entrega adicional.**
- En caso de que el cliente decida almacenar su alfombra y no utilizarla, se le recomienda envolverla dentro de una manta completamente, para evitar que penetre polvo y ensucie la misma. No será nuestra responsabilidad si de no cumplir estas condiciones, la alfombra se llegara empolvar. El tiempo máximo para cualquier reclamo es de 48 horas.
- En caso de que el Cliente se mude de domicilio durante la prestación del servicio, deberá informarlo de inmediato. En caso el nuevo domicilio se encuentre fuera del Lima Metropolitana y el Callao, el Cliente deberá asumir el costo extra de envío de la(s)

alfombra(s) a su nuevo domicilio.

- En caso el cliente no permita la coordinación de la entrega de su alfombra por viaje, muy ocupado o cualquier otra razón, pasados los primeros 15 días de la primera notificación de entrega, se cobrarán S/. 80 soles por semana por concepto de almacenamiento y custodia. Luego, en caso de transcurrir más de 30 días, nos encontraremos autorizados a enviar la(s) alfombra(s) a un almacén central, de donde podrán ser retirados por el Cliente después de cancelar el 100% de los gastos administrativos y de almacenaje de la(s) alfombra(s). La(s) alfombra(s) se mantendrán en el mencionado almacén un plazo máximo de 15 días. Culinado ese plazo el Cliente acepta que la(s) alfombra(s) sean donadas a instituciones de caridad en Lima Metropolitana. El Cliente declara que no reclamará por lo anterior por haber sido su obligación coordinar la entrega de la(s) alfombra(s) en su domicilio en forma oportuna.

En este sentido, El CLIENTE declara tener conocimientos de los términos y condiciones establecidos en el presente documento, los cuales han sido otorgados de manera física y/o digital y/o que se encuentra a su disposición en la web (www.sodimac.com.pe).

De no encontrarse de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el presente documento, el CLIENTE podrá rechazar el servicio, en el primer contacto (telefónico) previo a la realización del mismo.

SERVICIO DE ALFOMBRAS DECORATIVAS

SKU: 404732X

El servicio incluye:

- Logística de recojo y entrega de la(s) alfombra(s) involucrada(s).
- Lavado, tratamiento de manchas y olores, y secado de la(s) alfombra(s)
- Desinstalación e instalación de la(s) alfombra(s).

El servicio NO incluye:

- Limpieza del piso en donde se colocará la(s) alfombra(s).
- Pegado, refacción o instalación de ribetes, cenefas o cintas descocidas o deterioradas.
- Aplicación de látex.
- Instalación de flecos.
- Tratamientos antipolillas.
- Restauración.
- Teñido.
- Aplicación de sistema antideslizante.

Importante:

Para los siguientes distritos se cobrará un adicional por transporte de S/ 60.00, mismo que será pagado a través de nuestracentral de ventas telefónicas (01) 615 -6002.

Ancón, Carabayllo, Comas, Puente Piedra, Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres, Santa Rosa, Ventanilla, Carmen de la Legua, Mi Perú, San Juan de Lurigancho, Cieneguilla, Chaclacayo, Chosica, Lurigancho, Ate – Vitarte (Santa Clara), Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucallpa, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo y Santa María Del Mar.

Servicios adicionales

En caso el cliente desee solicitar los siguientes servicios adicionales, se podrán realizar, una vez contemos con la alfombra y como complemento al servicio de lavado, a las siguientes tarifas en soles según se indica a continuación:

Servicio	PRECIO (S/)
Pegado de cinta (por metro lineal)	10
Ribete (por metro lineal)	20
Cenefa (por metro lineal)	20
Flecos sin nudo (por metro lineal)	40

Flecos con nudo (por metro lineal)	50
Aplicación de Látex (por m2)	35
Tratamiento antipolillas (por m2)	35
Aplicación piso antideslizante PVC (por m2)	60

De las Indemnizaciones

- La indemnización por pérdida, daño o deterioro irreparable de la(s) alfombra(s) procederá exclusivamente cuando no podamos restituir la(s) alfombra(s) en un plazo máximo de cinco (5) meses, que comenzarán a transcurrir desde la fecha contratación de los servicios.
- Nos veremos obligados a indemnizar al Cliente en el caso de pérdida, daño o deterioro irreparable de la(s) alfombra(s) por: (i) una mala manipulación de las mismas por causas imputables a nosotros; (ii) asunción de riesgos innecesarios por parte de nosotros durante la prestación de los servicios; (iii) haber prestado los servicios desobedeciendo deliberadamente indicaciones expresas - y por escrito - del Cliente; y, (iv) haber prestado los servicios sin respetar las indicaciones previstas expresamente en las etiquetas de las alfombras.
- En estos casos indemnizaremos al Cliente usando como un elemento referencial el valor de la(s) alfombra(s) consignados en un comprobante de pago cuando estos fueron adquiridos (en adelante, el "Valor Real"). Se tomará en cuenta elementos como la depreciación de los Artículos, la fecha de adquisición y el estado de conservación de la(s) alfombra(s) para determinar el monto de la indemnización. Se aplicarán los valores de la siguiente tabla para calcular la indemnización.

MENOS DE UN AÑO DE ADQUISICIÓN	: 25% de descuento sobre el Valor Real.
DE UN AÑO Y UN DIA A DOS AÑOS	: 40% de descuento sobre el Valor Real.
DE DOS AÑOS Y UN DIA A TRES AÑOS	: 65% de descuento sobre el Valor Real.
MAS DE TRES AÑOS Y HASTA CINCO	: 80% de descuento sobre el Valor Real.

- A efectos de determinar el Precio Real cuando el Cliente no cuente con los comprobantes de pago de la(s) alfombra(s), se buscarán precios de alfombra(s) iguales o similares vendidos por proveedores similares y aplicando el porcentaje de descuento aplicable a alfombra(s) de tres (3) años de antigüedad.
- En los casos que el Cliente no cuente con los comprobantes de pago de la(s) alfombra(s) y el Cliente no acepte la valoración del artículo prevista en el numeral anterior, la indemnización será determinada por un perito, cuyos honorarios deberán ser pagados por el Cliente y nosotros en partes iguales. El perito será elegido conjuntamente por el Cliente y nosotros.
- Cualquier indemnización será abonada en la cuenta bancarias que el Cliente provea por escrito. Las condiciones aplicables a las devoluciones en lo que respecta al plazo y cobro de comisiones serán aplicables también a las indemnizaciones.