

Términos y condiciones Paquetes PLATA, ORO y DIAMANTE

1. Definición del Servicio

Los Paquetes de Servicio (Plata, Oro y Diamante) consisten en un paquete de limpieza profesional y servicios especializados que se ejecutan en una sola visita programada, con alcance y beneficios descritos previamente en el sitio web o cotización entregada al cliente.

Los planes no constituyen una membresía recurrente ni un contrato de mantenimiento continuo. Son servicios integrales de una sola ejecución.

2. Pago y Facturación

- El pago es único y por adelantado para confirmar la visita.
- Se aceptan pagos mediante transferencia bancaria, depósito, tarjeta o métodos previamente autorizados.
- La factura se emite una vez acreditado el pago.

3. Agendamiento de la Visita

- El cliente elige la fecha de servicio según disponibilidad.
- Se puede reagendar el servicio sin costo hasta 2 veces, siempre que se solicite con mínimo 24 horas de anticipación.
- Re agendamientos adicionales generan un cargo administrativo del 10% del valor del paquete.

4. Acceso al Inmueble

- El cliente deberá garantizar:
- Libre acceso al inmueble en la fecha acordada.
- Energía eléctrica y agua disponibles.
- Superficies despejadas para realizar el trabajo.
- Si el equipo no puede ingresar o las condiciones no permiten trabajar, se considerará visita improductiva, y se cobrará una penalización monetaria de \$500.00 (QUINIENTOS PESOS .00/100 M.N.)

5. Alcance del Servicio

El alcance NO incluye:

- Movimientos pesados de muebles empotrados o muy grandes.
- Servicios de albañilería, plomería, carpintería o reparación.
- Limpieza de exteriores no accesibles o peligrosos (techos, alturas sin seguridad).
- Limpieza en zonas con daños estructurales o riesgos sanitarios extremos.
- Cualquier servicio fuera de alcance se cotiza por separado.



Términos y condiciones Paquetes PLATA, ORO y DIAMANTE

Para garantizar tiempos, calidad y seguridad operativa, los servicios incluidos en los paquetes (limpieza profunda y fumigación preventiva) se ejecutan bajo los siguientes parámetros:

1. El servicio está diseñado para espacios equivalentes a 1 planta completa, incluyendo áreas estándar como:
 - Sala
 - Comedor
 - Cocina
 - 1 baño
2. En caso de que la propiedad cuente con más de 1 planta, sótanos, terrazas, azoteas, cuartos de servicio externos o zonas adicionales:
 - Se aplicará un ajuste proporcional por piso o área adicional si se desea limpiar en el mismo servicio.

6. Condiciones del Lavado y Limpieza Especializada

- En lavados de tapicería, colchones o alfombras, los resultados dependen del estado previo, tipo de material, antigüedad de las manchas y condiciones del inmueble.
- No se garantiza la eliminación total de manchas profundas, quemaduras, desgaste o decoloración.
- Los tiempos de secado pueden variar según clima y ventilación.

7. Fumigación Preventiva (cuando aplique)

- El servicio es preventivo, no correctivo.
- No se garantiza la eliminación total de infestaciones severas (cucaracha alemana, chinches, hormiga faraón, etc.).
- Para casos graves, se recomienda un tratamiento especializado con costo adicional.

8. Garantías y Repetición de Servicio

- Se ofrece garantía de satisfacción de 24 horas.
- Si el cliente reporta un área sin atención adecuada, se programará una corrección sin costo.
- No aplica garantía por cambios posteriores hechos por el cliente o terceros.

9. Cancelaciones

- Cancelaciones con más de 24 horas de anticipación: reembolso del 80% (20% se retiene por gastos administrativos).
- Cancelaciones el mismo día no tienen reembolso.
- Si el cliente decide no usar el paquete después del pago, puede transferirlo a otra persona dentro de los siguientes 60 días.



Términos y condiciones Paquetes PLATA, ORO y DIAMANTE

10. Seguridad y Responsabilidad

- Todo el personal está identificado y capacitado.
- La empresa no se responsabiliza por objetos de valor no resguardados.
- Se recomienda al cliente retirar joyería, dinero, documentos importantes u objetos delicados antes del servicio.

11. Vigencia del Servicio

El cliente tiene 60 días naturales a partir del pago para usar su paquete. Después de ese periodo, el servicio caduca sin reembolso.

12. Privacidad

Toda la información proporcionada por el cliente se maneja de manera confidencial según la normativa vigente en protección de datos.

13. Aceptación

El pago del paquete implica la aceptación total de estos Términos y Condiciones.



Términos y condiciones PLANES DE LIMPIEZA MENSUAL

1. Objeto del servicio

La empresa ("El Prestador") se compromete a realizar servicios de limpieza residencial conforme al plan contratado por el Cliente ("El Cliente"), en la frecuencia, áreas y nivel de servicio establecidos en la propuesta o cotización.

2. Planes y alcances

El Cliente podrá contratar entre los siguientes niveles:

- Limpieza básica
- Limpieza Esencial
- Limpieza Elite
- Limpieza Luxury

Cada plan tiene un alcance específico. Cualquier servicio adicional se cotiza por separado.

3. Duración del contrato

El contrato tiene duración de **6 o 12 meses** contados a partir de la fecha de inicio y se renueva automáticamente por periodos iguales salvo que alguna de las partes notifique por escrito con 30 días de anticipación su deseo de cancelar o modificar.

4. Pagos y facturación

- El pago es mensual, por adelantado, y debe realizarse dentro de los primeros 5 días naturales del mes.
- El costo mensual incluye únicamente el plan contratado.
- Los precios pueden ajustarse anualmente debido a inflación, incremento en salarios o cargas patronales, previo aviso de 30 días.
- Si el Cliente requiere factura, deberá proporcionar sus datos fiscales previamente.

5. Acceso al domicilio

El Cliente deberá:

- Proporcionar acceso seguro al domicilio en la fecha y horario acordado.
- Informar previamente cualquier restricción de acceso (casetas, torres residenciales, estacionamientos, etc.).
- En caso de no permitir el acceso por causas ajenas al Prestador, la visita se considerará realizada.

6. Reprogramaciones y cancelaciones

- El Cliente puede reprogramar una visita con al menos 24 horas de anticipación.
- Cancelaciones con menos de 24 horas no son reembolsables ni recuperables.

Términos y condiciones PLANES DE LIMPIEZA MENSUAL

7. Materiales y equipo

- Los materiales y equipo serán proporcionados por el Prestador solo si así se establece en el plan contratado.
- Si el Cliente aporta materiales, estos deberán estar disponibles el día de la visita.
- El Prestador no se hace responsable por mal funcionamiento de equipo proporcionado por el Cliente.

8. Personal asignado

- El personal está debidamente capacitado y puede variar según disponibilidad operativa.
- El Cliente se compromete a no contratar directamente al personal del Prestador durante la vigencia del contrato ni 12 meses posteriores; en caso contrario, se aplicará una penalización equivalente a 3 meses de servicio.

9. Limpieza profunda

Para la limpieza Luxury o niveles que la incluyan:

- La limpieza profunda se limita a las áreas previamente definidas.
- Áreas adicionales requieren cotización.
- Servicios como mover muebles pesados, lavado de cortinas, persianas o limpieza de altura se cotizan aparte por seguridad.
- El servicio está diseñado para espacios equivalentes a 1 planta completa, incluyendo áreas estándar como:
 - Sala
 - Comedor
 - Cocina
 - 1 baño
- En caso de que la propiedad cuente con más de 1 planta, sótanos, terrazas, azoteas, cuartos de servicio externos o zonas adicionales: Se aplicará un ajuste proporcional por piso o área adicional si se desea limpiar en el mismo servicio.

10. Responsabilidad y daños

- El Prestador asegura realizar el servicio con cuidado y profesionalismo.
- Cualquier daño deberá reportarse el mismo día del servicio para poder evaluar la situación.
- No se cubren daños por desgaste natural, instalaciones defectuosas o mobiliario en mal estado.



Términos y condiciones PLANES DE LIMPIEZA MENSUAL

12. Terminación anticipada

El Cliente podrá cancelar antes del vencimiento pagando una penalización equivalente a 1 mes del plan contratado.

El Prestador puede terminar el contrato por falta de pago, maltrato al personal o condiciones inseguras.

13. Confidencialidad

El Prestador garantiza discreción absoluta sobre información del domicilio, rutinas y pertenencias del Cliente.

14. Jurisdicción

Para la interpretación y cumplimiento del contrato, ambas partes se someten a las leyes aplicables y tribunales de la ciudad donde se brinde el servicio.

15. Aceptación

El pago del paquete implica la aceptación total de estos Términos y Condiciones.

