

MAYO DE 2022

# FAQS USERS DOMESTICAPP

ATENCIÓN AL USUARIO

DEPARTAMENTO DE  
INNOVACIÓN Y DESARROLLO



## ATENCIÓN PRIMARIA USERS

Con el fin de mejorar los diversos sistemas de gestión en la atención al cliente por parte de Domesticapp

# FAQS CLIENTES

## 1. FAQS CLIENTES/ SERVICIOS

### 1.1 FAQS RELACIONADO CON MIS SERVICIOS

#### **1.1.1 ¿Cómo puedo programar/cancelar o reagendar un servicio en Domesticapp?**

**R//** Descarga el aplicativo móvil de Domesticapp para Colombia, España y Canadá y accede al manejo de tus servicios en tiempo real. Conoce a tus asistentes, califícalos y goza de múltiples beneficios.

#### **1.1.2 ¿Qué garantías tengo cuando contrato un servicio con Domesticapp?**

**R//** TODOS tus servicios están protegidos por daños a terceros con el fin de evitar cualquier altercado, además, todos nuestros asistentes cuentan con certificaciones especializadas para sus labores.

## 1.2 FAQS RELACIONADO CON MI CUENTA

### 1.2.1 ¿Cómo se maneja mi información personal?

**R//** En Domesticapp tu información es muy importante para nosotros, nunca divulgaremos tus datos con terceros de acuerdo con las políticas internacionales de protección de la información del usuario.

### 1.2.2 ¿Cuáles son los beneficios de contar con una cuenta en Domesticapp?

**R//** Cuando te registras en Domesticapp accedes a descuentos, sorteos con tus servicios, además, puedes compartir estos regalos al referir a tus amigos y familiares.

## 1.3 FAQS RELACIONADO CON ASISTENTES Y EMPLEADOS

### 1.3.1 ¿Con que experiencia cuentan los empleados y asistentes?

**R//** TODOS nuestros asistentes y empleados han pasado por un filtro exhaustivo bilateral, realizamos un seguimiento del perfil laboral mediante nuestra inteligencia artificial "Mile" y posteriormente una evaluación psicológica donde verificamos uno a uno todos los datos suministrados, antecedentes y por supuesto su experticia y experiencia en el oficio. Recuerda que puedes estar al tanto de esta información en tiempo real en el perfil del empleado o asistente de tu interés.

### **1.3.2 ¿Qué leyes respaldan a los empleados y asistentes de Domesticapp?**

**R//** Acogidos con un compromiso social global, Domesticapp garantiza todas las prestaciones de ley, el salario justo y los beneficios laborales vigentes en cada país donde realiza operaciones comerciales a cada uno de los miembros de su personal.

### **1.3.3 ¿Cómo influye la calificación realizada a los empleados y asistentes que atiendan mis servicios?**

**R//** Con el animo de realizar una constante mejora de nuestros servicios, incentivamos a nuestros empleados y asistentes a siempre satisfacer las necesidades de nuestros clientes y a que estas se vean reflejadas según la calificación recibida. Nuestros mejores empleados reciben múltiples regalos, beneficios y formaciones especiales.

## **1.4 FAQS RELACIONADO CON MIS PAGOS**

### **1.4.1 ¿Qué ocurre si noto una inconsistencia en alguno de mis pagos?**

**R//** Nuestro sistema de pagos cuenta con tecnología avanzada en seguridad informática y encriptado bilateral, sin embargo en caso de presentarse alguna inconsistencia con tus pagos o facturación puedes realizar tu reclamo en el chat de soporte 24/7 o en cualquiera de nuestras líneas de atención presentes en [www.domesticapp.com.co](http://www.domesticapp.com.co), nuestro equipo de atención al cliente le dará la mayor celeridad a tu requerimiento.

### **1.4.2 ¿Existen costos ocultos al programar un servicio con Domesticapp?**

**R//** En Domesticapp no existe NINGUN costo oculto, evite caer en manos de personas inescrupulosas y no suministre nunca pagos a terceros, asistentes o empleados. Realice todos sus pagos UNICA y EXCLUSIVAMENTE por nuestros aplicativos o ChatBots Autorizados.

## **1.5 FAQS RELACIONADO CON MIS BENEFICIOS**

### **1.5.1 ¿Cuáles son mis beneficios por estar registrado en Domesticapp?**

**R//** En Domesticapp encuentras pilares no negociables: Cuidamos tu bolsillo, Protegemos tus espacios y garantizamos la máxima satisfacción. Además accedes a beneficios de nuestros aliados solo por usar nuestros servicios, restaurantes, teatros, cinemas y demás.

### **1.5.2 ¿Cómo accedo a mis beneficios en Domesticapp?**

**R//** Desde que realizas el registro en Domesticapp accedes a descuentos y beneficios, sistema de referidos gana a gana. En nuestras redes sociales encontrarás información actualizada de nuestros regalos y beneficios de temporada.

## 1.6 FAQS RELACIONADO CON MIS DEVOLUCIONES

### 1.6.1 ¿En que casos puedo acceder a una devolución?

**R//** Cuando por eventualidades en nuestros sistemas, incumplimiento de labores u otras variables en el servicio, no se cumple a cabalidad con lo establecido dentro de nuestras políticas de calidad.

### 1.6.2 ¿Cómo realizo una petición de devolución?

**R//** En todas nuestras plataformas cuentas con servicio de atención al cliente 24/7, ChatBot de respuestas automatizadas y atención vía email.

# FAQS EMPLEADOS

## 2. FAQS EMPLEADOS/ SERVICIOS

### 2.1 FAQS RELACIONADO CON MIS GANANCIAS

#### 2.1.1 ¿Cómo se calculan mis ganancias estimadas?

**R//** En Domesticapp puedes mantenerte al tanto de tus ganancias en todo momento. Recuerda que nuestros periodos de nomina son los días 5 y 20 de cada mes y allí se refleja el calculo de horas trabajadas en ese periodo y las ganancias brutas de estas luego de deducciones de ley y otros ajustes.

### **2.1.2 ¿Qué pasa si noto alguna irregularidad en el calculo de mis ganancias?**

**R//** El sistema de "Mis Ganancias" suministra un aproximado de tus honorarios y no debe considerarse un estricto de tu nomina o de tus pagos. Si notas alguna irregularidad debes corroborar con tu extracto salarial y notificarlo al área encargada. Para ello puedes utilizar cualquier medio de atención disponible en nuestras plataformas Domesticapp.

## **2.2 FAQS RELACIONADO CON MI CUENTA**

### **2.2.1 ¿Cómo solicito un cambio en mi información personal o profesional?**

**R//** Si tienes alguna duda, queja o reclamo con respecto a la información presente en tu perfil profesional o en tu cuenta en general puedes comunicarlo mediante el chat de atención 24/7 y nuestro equipo evaluara la situación en el menor tiempo posible.

### **2.2.2 ¿Qué pasa si me siento inconforme con la reseña presentada por un cliente?**

**R//** Domesticapp está comprometido con la dignidad laboral en todo momento, es por eso que realizamos un seguimiento exhaustivo a todas y cada una de las reseñas recibidas por nuestros clientes con el fin de mantener un espacio laboral ameno, en caso de que se presente una inconsistencia en la evaluación recibida esta se elimina de forma automática y no afecta tu imagen o perfil profesional.

## 2.3 FAQS RELACIONADO CON LA COVID-19

### 2.3.1 ¿Cuáles son las políticas de Domesticapp con respecto a la Covid-19?

**R//** Tenemos un compromiso inmodificable con la salud y el bienestar tanto de nuestros asistentes y colaboradores como también con el de nuestros clientes, por eso Domesticapp se acoge a todas las decisiones e instrucciones de sanidad suministradas por los entes reguladores de cada país. Usted **NO DEBE TRABAJAR** si se considera sospechoso a Covid-19 u otros virus, rinovirus o infecciones, esto es por su salud y bienestar. Siempre contará con todos los protocolos de bioseguridad suministrados por nuestra compañía

### 2.3.2 ¿Qué protocolos de bioseguridad debo de cumplir al realizar mis labores profesionales en Domesticapp?

**R//** Usted debe acatar todos los protocolos de sanidad que estén vigentes a la fecha en el lugar donde se encuentra laborando, tales como cubrebocas, gel antibacterial y/o distanciamiento social. Si considera que se incumple la protección a su salud o se encuentra por fuera de la normativa generada por los entes reguladores de salud publica usted está en el **DERECHO** de negarse a prestar cualquier servicio laboral y esto no acarreará sanción alguna ni se reflejará como un incumplimiento de sus labores como empleado. Su salud y bienestar es nuestro mayor compromiso



## 2.4 FAQS RELACIONADO CON MIS PAGOS

### 2.4.1 ¿Cuáles son los métodos y condiciones para el desembolso de mis pagos?

**R//** Los cortes de nomina se realizan de forma quincenal, los días cinco (5) y veinte (20) de cada mes. Los honorarios producto de labores profesionales son consignados de forma puntual a las cuentas bancarias detalladas por el empleado con su respectivo comprobante en adjunto. Domesticap no se hace responsable de eventualidades como fallas técnicas o problemas con la entidad financiera que retrasen el periodo natural de los pagos, sin embargo procura evitar siempre este tipo de sucesos. Cualquier irregularidad puede ser comunicada en nuestros diferentes canales de atención.

### 2.4.2 ¿Qué descuentos o deducciones se efectúan en mis pagos?

**R//** Domesticapp cumple las normativas locales e internacionales de dignidad laboral, es por eso que para garantizar todas las prestaciones y beneficios laborales realiza las deducciones que estipula la ley vigente de cada país. Usted puede informarse de esto en los portales y canales del ministerio de trabajo y/o protección social de su país. Si usted tiene otros pendientes con la compañía como prestamos o adelantos de nomina estos también se verán reflejados según lo acuerde con el empleador (Tenga en cuenta que estos últimos son acuerdos internos entre ambas partes de la relación laboral).

## 2.5 FAQS RELACIONADO CON MIS DEUDAS

### **2.5.1 ¿Cómo puedo acceder a un préstamo por calamidad o un adelanto de nomina?**

**R//** Debe radicar la solicitud por escrito, pidiendo el respectivo formato por cualquiera de los canales de atención (Como el chat de soporte 24/7) y especificar de forma detallada los motivos de su petición y estar de acuerdo con su posterior descuento de nomina. Domesticapp únicamente realiza este tipo de procedimientos atendiendo a necesidades de forma urgente que puedan presentarse para sus asistentes y empleados.

### **2.5.2 ¿Cómo se descuentan mis deudas pendientes por prestamos de calamidad o adelanto de nomina?**

**R//** Domesticapp realiza los descuentos y deducciones automáticamente de su próxima quincena (pago de honorarios) o según lo acordado en el formato de diligenciamiento.

## 2.6 FAQS RELACIONADO CON MI DOTACIÓN

### **2.6.1 ¿Cuál es la dotación para la prestación de mis servicios y cada cuanto debe ser renovada?**

**R//** Cada servicio cuenta con unas especificaciones dotacionales diferentes y según el país donde se desarrolla la actividad. Generalmente la dotación debe ser renovada cada tres (3) o seis (6) meses por el empleador y de acuerdo a la reglamentación