



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

MTH – Multiservicios Total Hogar

Sogamoso y Duitama, Boyacá – Colombia

Contenido

1. Información general	3
2. Descripción de los Servicios	3
3. Cobertura	3
4. Agendamiento y Cumplimiento	4
5. Cotizaciones, Pagos y Facturación	4
6. Garantías	5
7. Responsabilidad	6
8. Protección de Datos Personales	6
9. Cancelaciones y Reembolsos	7
10. Jurisdicción y Ley Aplicable	7
11. Cláusula Final	7

1. Información general

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación de servicios ofrecidos por MTH Multiservicios Total hogar, identificados con NIT 1057572433-8, con domicilio en Sogamoso, Boyacá, Colombia.

Teléfono y WhatsApp: 3212309870 o 3203432867

Correo electrónico: multiserviciostotalhogarmth@gmail.com

Al solicitar cualquiera de nuestros servicios, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado las condiciones descritas a continuación.

2. Descripción de los Servicios

MTH Multiservicios Total hogar ofrece servicios de reparación, mantenimiento e instalación en las áreas de plomería, electricidad, impermeabilización, pintura, destape de tuberías, mantenimiento general y otros servicios relacionados para hogares y negocios.

Nos reservamos el derecho de modificar, suspender o ampliar los servicios en cualquier momento, informando previamente al cliente.

3. Cobertura

Nuestros servicios están disponibles en las zonas urbanas de Sogamoso y Duitama.

Las solicitudes fuera de estas áreas podrán ser atendidas con un costo adicional de desplazamiento, según disponibilidad.

4. Agendamiento y Cumplimiento

Los servicios se programan a través de llamada, WhatsApp o formulario web. No se tendrán en cuenta las citas que no hayan realizado el pago correspondiente antes de la visita.

Todos los pagos efectuados a MTH Multiservicios Total Hogar deberán acompañarse del comprobante de pago para certificar su validez. En caso de no presentarlo, no se aceptarán devoluciones ni reclamaciones.

El cliente debe garantizar el acceso al inmueble en la fecha y hora acordadas. En caso contrario, se dejará el registro fotográfico y la visita se considerará fallida. Si el cliente desea reprogramar, deberá realizar el pago como si se tratara de una nueva visita.

Si por causas ajenas a MTH Multiservicios Total Hogar (como paros, manifestaciones, bloqueos de vías, desastres naturales, pandemias, inundaciones u otras situaciones de fuerza mayor) el servicio no puede realizarse, este se reprogramará según la disponibilidad.

Los técnicos se presentarán debidamente identificados, uniformados y deberán proporcionar al cliente un número de expediente, el cual es personal y único para cada servicio.

5. Cotizaciones, Pagos y Facturación

Las cotizaciones emitidas por MTH Multiservicios Total Hogar tienen una vigencia de 15 días hábiles a partir de la fecha de emisión.

Algunos servicios podrán requerir un anticipo del 50% antes de iniciar el trabajo.

El valor de la visita o diagnóstico es de \$49.900 COP, aplicable únicamente en zonas urbanas de Sogamoso y Duitama, y su pago deberá realizarse de forma anticipada antes de la visita.

El pago final se realizará una vez concluido el trabajo y a satisfacción del cliente, mediante efectivo, transferencia bancaria o medios electrónicos autorizados.

Los precios pueden variar según la complejidad del servicio, la distancia o los materiales adicionales requeridos, previa notificación al cliente.

Si el cliente, durante la ejecución del servicio contratado, solicita trabajos adicionales diferentes a las cotizadas inicialmente, se generará un cobro adicional por los nuevos servicios y materiales suministrados, con previa autorización del cliente.

6. Garantías

Todos los trabajos realizados por MTH Multiservicios Total Hogar cuentan con una garantía de 30 días calendario, válida únicamente por defectos de mano de obra.

La garantía no se aplica en los siguientes casos:

- Daños ocasionados por mal uso, manipulación posterior o causas externas (como inundaciones, sobrecargas eléctricas, tuberías en mal estado o antiguas, instalaciones galvanizadas o con diseños inadecuados).
- Cuando el cliente suministra los materiales o modifica la instalación después de la prestación del servicio.
- Cuando el cliente no sigue las recomendaciones técnicas, como el tiempo de espera para el curado de pegamentos o el procedimiento correcto para el restablecimiento del suministro de agua.
- Cuando, tras realizar sondeos o destapes en tuberías sanitarias, se mantiene un bajo flujo de agua debido a falta de ventilación o desniveles incorrectos en la red existente.

Nota: La garantía será válida únicamente si el pago del servicio fue completado en su totalidad.

7. Responsabilidad

MTH Multiservicios Total Hogar trabaja con técnicos certificados y previamente verificados en antecedentes fiscales, judiciales y disciplinarios, garantizando así que sean personas honradas e íntegras.

Cada técnico porta un uniforme de alta visibilidad y documentación que certifica su vinculación laboral con la empresa.

MTH Multiservicios Total Hogar se compromete a realizar todos los trabajos con profesionalismo, seguridad, calidad y eficiencia.

Sin embargo, la empresa no se hace responsable por:

- Daños ocultos o estructurales no visibles antes del servicio.
- Pérdidas o daños materiales salvo que se demuestre responsabilidad directa del técnico.
- Casos fortuitos o fuerza mayor (incendios, siniestros, desastres naturales, etc.).
- Instalaciones preexistentes defectuosas o sin aviso previo.
- Materiales suministrados por el cliente que sean defectuosos o incompletos.
- Cualquier daño en elementos o acabados autorizados previamente por el cliente.
- Retrasos o costos adicionales por condiciones inseguras o imprevistas en el sitio del servicio.

8. Protección de Datos Personales

Los datos personales proporcionados por el cliente serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos en Colombia.

La información será utilizada únicamente para la gestión del servicio, envío de cotizaciones y fines administrativos internos.

No compartiremos datos con terceros sin consentimiento previo.

9. Cancelaciones y Reembolsos

Si el cliente cancela el servicio con menos de 24 horas de anticipación, no se reembolsará el valor de la visita o diagnóstico.

Si la cancelación se realiza con al menos 24 horas de anticipación, el cliente podrá reprogramar la visita o solicitar el reembolso correspondiente.

En caso de cancelación por parte de MTH Multiservicios Total Hogar, el servicio será reprogramado o se reembolsará el pago recibido, según corresponda.

Los reembolsos aprobados se efectuarán en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la confirmación.

10. Jurisdicción y Ley Aplicable

Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia o conflicto derivado de la prestación de los servicios será resuelto ante la jurisdicción ordinaria de la ciudad de Sogamoso, Boyacá.

11. Cláusula Final

Al contratar los servicios de MTH Multiservicios Total Hogar, el cliente acepta expresamente todos los términos y condiciones descritos en el presente documento.

MTH Multiservicios Total Hogar – Los mejores técnicos para tu hogar.

Sogamoso y Duitama, Boyacá – Colombia.