



Términos y Condiciones Generales

El presente documento contiene los Términos y Condiciones Generales del servicio prestado por Friendly.

FRIENDLY SERVICES E.I.RL (en adelante, Friendly) es una empresa que cuenta con plataforma web de reserva de servicios de limpieza del hogar especializado en hogares con mascotas.

El servicio de limpieza se encuentra regulado en los presentes Términos y Condiciones Generales, así como en el *checklist* que se anexa a los mismos (ANEXO 1), los cuales detallan aquellas tareas incluidas y excluidas del servicio. Asimismo, la Política de Privacidad forma parte de los presentes Términos y Condiciones Generales.

Mediante el llenado de la solicitud de servicio, el cual se envía via Google Forms, el Usuario acepta los Términos y Condiciones Generales. Friendly no se hace responsable por la omisión o falta de lectura total o parcial de los Términos y Condiciones Generales. El uso y disfrute de los contenidos y servicios que alberga nuestro sitio, implica el conocimiento de los presentes Términos y Condiciones Generales.

Las definiciones que a continuación se indican en estos Términos y Condiciones Generales de uso (en adelante: los TCG) tendrán el siguiente significado:

- Usuario: Persona natural o legal, que se haya registrado en www.Friendly.com.pe, en alguna de las redes sociales o celebrado un acuerdo con Friendly, resida o tenga domicilio legal en Perú.
- Profesional de limpieza: Persona natural evaluada por Friendly para desempeñar el trabajo de limpieza en los servicios solicitados por los usuarios.
- Transacción: Es la compra del servicio en la tienda online o via redes sociales, que será ejecutada por un usuario.
- Sitio Web: www.Friendly.com.pe

friendly.com.pe



1. USUARIO DE FRIENDLY

1.1 Registro en Friendly

El servicio de Friendly se contrata mediante las redes sociales oficiales o la página web. Para ser usuario de Friendly, deberás ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para contratar. Además, tu país de residencia deberá ser Perú.

No podrán ingresar datos de personas que no tengan esa capacidad, así como los menores de edad. Los actos que éstos realicen serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

Como usuario de Friendly responderás, en cualquier caso, de la veracidad y exactitud de los datos suministrados en cada momento, debiendo notificarnos cualquier modificación que se produzca en tus datos.

2. SERVICIO

Friendly se encarga de realizar servicios de limpieza por horas a domicilios con mascotas. Esto se ha dado gracias a la puesta en contacto de profesionales de limpieza, los cual han sido ha sido rigurosamente evaluado de forma psicológica y técnica, para realizar labores de limpieza en casas en las que haya animales.

Asimismo Friendly se encarga de realizar un entrenamiento y capacitación a las profesionales de limpieza en base a un proceso y protocolo que hemos desarrollado siguiendo los más altos estándares de calidad.

2.1 Puntualidad en el servicio

En el caso de retrasos en la hora de llegada por parte del profesional de limpieza de 15 minutos o más, dependerá del usuario, el decidir si el servicio continúa o se cancela. En el caso que se dé la cancelación del servicio por la impuntualidad del profesional de limpieza se procederá a la devolución del valor del servicio solicitado al usuario. Por otro lado, el profesional de limpieza puede esperar un máximo de 25 minutos antes de retirarse de la propiedad en caso no sea recibido por el usuario en la dirección señalada. En este último caso, se procederá a

friendly.com.pe



cobrar el 50% del valor del servicio y la diferencia se mantendrá como crédito a favor del usuario para un siguiente servicio.

2.2 Cobertura del servicio

La cobertura del servicio es en todo Lima Metropolitana; sin embargo, en los casos que se requiera en alguna otra zona periférica, se deberá coordinar con Friendly, ya que podría generarse algún costo adicional por transporte u otros conceptos relacionados al servicio.

2.3 Proceso de reserva

- El usuario solicita el servicio via las redes sociales de Friendly o la página web.
- Se coordina la fecha y hora que mejor convenga.
- A continuación de confirmar la fecha y hora de atención, el usuario realiza el pago del 100% del servicio

2.4 Cancelación o reprogramación del servicio

El usuario puede solicitar la reprogramación o la cancelación de reservas ya pagadas sujeta a devolución total del dinero en un plazo no menor a veinticuatro (24) horas respecto a la hora de inicio del servicio a través del whatsapp de la empresa. En el caso de cancelaciones con menos de veinticuatro (24) horas de anticipación se procederá a cobrar un 50% del valor del servicio y la diferencia se devolverá al usuario.

Quedan exonerados de este tratamiento aquellas cancelaciones o reprogramaciones causadas por impuntualidad del profesional de limpieza (ver 2.1.) o incapacidad de ejecución del servicio causados por incidentes bajo responsabilidad de Friendly.

2.5 Daños en bienes materiales durante el servicio

En el caso de que exista un incidente durante el servicio como el daño parcial o permanente de algún objeto o bien del inmueble, Friendly procederá a realizar la evaluación del evento a fin de mediar una solución objetiva con el Cliente y el Profesional de Limpieza.

friendly.com.pe

2.6 Robo o presunción de robo durante el servicio

En el caso de una flagrancia de robo el usuario está en todo su derecho de notificar a Friendly y a la entidad policial para la investigación respectiva. De igual manera, se procederá con la investigación interna con la finalidad de encontrar a las personas responsables del incidente, caso en el cual Friendly tomará las medidas correspondientes, de conformidad con sus protocolos internos.

2.7 El Profesional de Limpieza asignado por Friendly tendrá siempre como consideración el bienestar de las mascotas de la casa en la que se realiza la limpieza, utilizando los productos adecuados y los procedimientos respectivos. Los Usuarios podrán informar en la Orden de Servicio si hay alguna consideración especial que se deba tener al momento de la limpieza.

3. PAGO DE RESERVAS

Los servicios de limpieza que el usuario reserve pueden ser pagados a través de mercado pago, transferencias bancarias, Yape o Plin

El número para pagos vía Yape y Plin se le indicará al momento de la reserva del servicio.

Después de realizada la transacción, el usuario deberá enviar una foto o captura de pantalla del comprobante de pago a Friendly para la confirmación del servicio.

En cualquiera de los pagos será deber del usuario enviar una captura o foto del comprobante de pago a Friendly. De no enviarse antes de la veinticuatro (24) horas previas a la hora de inicio del servicio programado, como también si los datos en el comprobante son incorrectos, Friendly cancelará la reserva y notificará al usuario.

Friendly realiza el cruce de información de los comprobantes recibidos con sus sistemas de recaudación para verificar la validez de las transacciones. En caso los pagos no se puedan validar como existentes y correctos, Friendly informará a los usuarios para la regularización siempre y cuando se esté dentro del plazo de las veinticuatro (24) horas previo al servicio; caso contrario, Friendly se reserva el derecho de cancelarla y se notificará al usuario vía mail que el pago

no se ha recibido para que este pueda efectuar las indagaciones y/o reclamos necesarios con su entidad bancaria.

4. PROFESIONALES DE LIMPIEZA

Los profesionales de limpieza han sido seleccionados a través de un riguroso proceso de selección donde se realizó la revisión de antecedentes policiales y penales, referencias de trabajos anteriores, prueba psicológica y prueba en campo haciendo un servicio de limpieza. Ellas/Ellos son los responsables de realizar los servicios de limpieza. Los profesionales de limpieza se presentarán a realizar cada servicio con el uniforme oficial de Friendly y con la identificación correspondiente.

5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento (en adelante, la "Ley"), el Usuario da expresamente su consentimiento para el tratamiento de los datos personales que sean facilitados o que se faciliten a través de las redes sociales. Los datos brindados por los Usuarios son de acceso y uso exclusivo de Friendly, quienes le daremos un tratamiento adecuado y estrictamente conforme a la Ley.

6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

6.1 Usuario de Friendly

El usuario de Friendly estará obligado a:

6.1.1. Comunicar, de forma inmediata, a Friendly cualquier cambio que se produzca en los datos proporcionados.

6.1.2. Brindar a Friendly toda la información necesaria respecto a consideraciones especiales que se deben tener respecto a las mascotas que se encuentren en la casa en la que se realiza el servicio.

6.1.3. No ceder a terceras personas el presente Contrato. El Usuario será el único responsable de la utilización del Sitio y del Servicio, debiendo controlar el uso que del mismo hagan las personas a su cargo, así como cualquier persona a la cual hubiera autorizado.

6.1.4. Autorizar la prestación del Servicio objeto del presente Contrato a terceras empresas subcontratadas por Friendly.

6.1.5. Cumplir con todas las indicaciones y los plazos establecidos para los servicios.

6.2 Friendly

Friendly estará obligado a:

6.2.1. Atender las reclamaciones que estén a su alcance sobre el funcionamiento, calidad y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el uso del Sitio y la prestación del Servicio.

6.2.2. Tener especial atención con las indicaciones establecidas respecto al cuidado de las mascotas que se encuentran en el lugar de prestación del Servicio.

7. LIMITACIÓN DE ACCESO

Friendly podrá denegar el acceso al Servicio, si existieren dudas o sospechas acerca de un usuario, en relación con la veracidad de los datos proporcionados o sobre su manera de proceder.

Friendly se reserva todas las acciones que en derecho correspondan por cualesquiera infracciones que los usuarios puedan cometer.

8. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El usuario se compromete a utilizar el Sitio y sus Servicios de conformidad con la Ley, con la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

Friendly no se hace responsable de por hechos que hayan sucedido durante la prestación del Servicio salvo casos de dolo o culpa inexcusable.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Friendly es el titular de todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre la marca. Está prohibida cualquier forma de reproducción, distribución,



comunicación pública, modificación y, en general, cualquier acto de explotación de la totalidad o parte de los contenidos (imágenes, textos, diseño, índices, formas, etc.) que integran las redes sociales de Friendly.

10. CAMBIOS Y MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES

Friendly se reserva el derecho de modificar cualquiera de estos términos y condiciones sin previo aviso.

La comunicación de estas posibles modificaciones se hará a través de la web de Friendly.

friendly.com.pe





friendly


ANEXO 1


Continúa en la siguiente página



friendly.com.pe

 945-424-880

 hola@friendly.com.pe























 [@friendly.peru](https://www.instagram.com/friendly.peru)

 Friendly Perú












✦ Conoce las tareas que realizamos según el tipo de limpieza. ✦





















GENERAL

-   Barrido / aspirado de piso.
-   Trapeado de piso.
-   Limpieza externa y Eliminación de basura de los tachos.
-   Cambio de bolsas de basura.
-   Desempolvado de cuadros y monturas de la pared.
-   Desempolvado de TV's, equipos de sonido, parlantes, racks, enchufes e interruptores.
-   Desempolvado de lámparas de pie, mesa (no arañas).
-   Desempolvado de puertas, ventanas y mamparas.
-   Desempolvado de adornos no delicados.
-   Limpieza de superficies manchadas, engrasadas y hongueadas.
-   Desempolvado de cortinas o rollers.
-   Doblado o enrollado de toallas.
-   Limpieza de tapetes de entrada de casa.
-   Limpieza de espejos de pared con limpiavidrios.
-   Aplicación de cera o abrillantador de muebles.
-   Aplicación de cera o abrillantador de pisos.
-   Desempolvado de mallas de protección de balcones o ventanas (no incluye limpieza de manchas de smock o grasa).
-   Lavado de trapos y paños que se han utilizado en el servicio.
-   Limpieza de lunas y mamparas (altura no mayor de 1.80 mts).
-   Aplicación de producto veterinario en pisos donde habita la mascota.

DORMITORIO











-   Limpieza exterior de veladores, clóset y walk in closets.
-   Desempolvado de tarima de cama dormitorio.
-   Tendido de cama dormitorio.
-   Cambio de ropa de cama (sábanas y cubrecama proporcionado por el cliente).
-  Guardado y doblado de ropa dormitorio.

BAÑO





-   Limpieza de lavatorios y mesa de baño.
-   Cambio de toallas limpias (toallas proporcionado por el cliente).
-   Limpieza de inodoro (dentro y fuera).
-   Limpieza de vidrios y espejo de baños.
-   Limpieza de tina/ducha (no jacuzzi, preguntar por adicional).
-   Desempolvado de ducto de ventilación.
-   Retiro de cabello del drenaje de lavatorio.
-   Limpieza de fraguas de mayólica.
-   Colocación de papel higiénico, doblado de puntas. (Papel proporcionado por el cliente).
-   Limpieza de porta artículos de aseo.

✦ Conoce las tareas que realizamos según el tipo de limpieza. ✦











COCINA

-   Limpieza de cocina externa y tableros de cocina.
-  Retiro de grasa de hornillas, limpieza profunda (no hornos, preguntar por adicional).
-   Limpieza exterior de electrodomésticos y muebles de cocina.
-   Limpieza de lavadero de cocina.
-  Limpieza interior de alacenas y gabinetes.
-   Lavado de menaje que este en el lavadero (platos, vasos que no sean delicados)







LAVANDERÍA

-   Limpieza de lavadero de zona de lavandería.
-   Limpieza exterior de lavadora, secadora y tendederos.

SALA Y COMEDOR

-   Desempolvado exterior de muebles de madera y sillas de sala y comedor .
-   Limpieza de mesa de comedor sala y comedor.
-   Aspirado total de sofás (retiro de pelos de mascota) sala y comedor.
-   Adecuación de cojines y mantas de sala. sala y comedor.
-   Aspirado de alfombras sala y comedor.

TERRAZA

-   Desempolvado de barandas de balcones o terrazas.
-  Desempolvado interior de sol y sombra.
-  Desempolvado de hojas de plantas y macetas de balcones o terrazas.
-   Desempolvado de juego de muebles de terraza.

✦ ACTIVIDADES QUE NO INCLUYE EL SERVICIO ✦

- X Salir a comprar o hacer encargos fuera del domicilio.
- X Realizar el servicio en otra dirección a la agendada.
- X Planchar, lavar ropa o encender lavadoras, cocinar, cuidar bebés, niños, adultos mayores o con alguna condición especial.
- X Nuestro personal no puede quedarse encerrado con llave en la casa.
- X Mover muebles muy pesados, lavar cortinas, lavar muebles, lavar mallas de protección, ni lavar alfombras.
- X Fumigación, desratización, jardinería, limpieza de piscinas, limpieza de ventanas exteriores sin balcón a partir de un segundo piso en adelante.
- X Mezcla y aplicación de varios productos químicos que pueden malograr superficies.
- X Cuidar, manipular, pasear o alimentar mascotas.
- X Cualquier actividad que ponga en riesgo la salud de nuestros colaboradores o que los denigre.
- X Limpieza de cristalería, vitrinas con menaje de cristal o vidrios muy delicado.
- X Limpieza de Jacuzzi, tina de hidromasaje, ni piscinas
- X Limpieza de manchas en la pared que no sean mayólicas.
- X No incluye limpieza de cajones internos.