

# TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DE SERVICIO

Los presentes términos de uso establecen las condiciones bajo las que puedes utilizar y contratar los servicios de limpieza "ALIADAS DE LA LIMPIEZA" tanto en nuestro sitio web, la APP y/o a través de otros medios electrónicos (En lo sucesivo "ALIADAS DE LA LIMPIEZA") con domicilio en av. Periodismo 456 col. Nueva Valladolid Morelia Michoacán CP. 58190 señala los siguientes términos de uso y condiciones del servicio.

ALIADAS DE LA LIMPIEZA es una Asociación de mujeres, que tiene como objetivo apoyar a aquellas que requieren trabajar, pero en horarios, que les permita, cumplir con actividades, como el cuidado de los hijos o estudiar, abonando así al empoderamiento de estas o salir de círculos de violencia en algunos casos.

ALIADAS DE LA LIMPIEZA tiene como principal giro apoyar en actividades de limpieza a casa u oficinas, con un servicio sobre demanda o personal de planta, proporcionando al cliente seguridad sobre las personas que ingresan a su domicilio u oficinas, ya que las "ALIADAS" que acuden a brindar sus servicios pasan por estrictos filtros de selección.

En relación con lo anterior, usted se obliga a cumplir con los siguientes términos y condiciones:

**1. ACEPTACIÓN.** A todos nuestros "Usuarios" personas que ingresen a nuestro sitio web, pagina de facebook y/o APP, les informamos de los siguientes Términos y Condiciones de Uso, éstos son aplicables por el simple uso o acceso a cualquiera de las Páginas que integran el Portal de ALIADAS DE LA LIMPIEZA por lo que entenderemos que los acepta, y acuerda en obligarse en su cumplimiento con el simple uso del sitio de los servicios de ALIADAS DE LA LIMPIEZA. En caso de que usted como usuario no esté de acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso y Privacidad le pedimos no solicitar el servicio que brindamos. El acceso, utilización y/o consulta del Portal expresan la adhesión plena, expresa y sin reservas del Usuario a los

presentes Términos y Condiciones de Uso. A través del Portal, el Usuario contratará y/o utilizará diversos servicios y contenidos que ponemos a disposición de los Usuarios. ALIADAS DE LA LIMPIEZA tiene derecho a negar, restringir o condicionar al Usuario el acceso a sus servicios o medios de difusión de estos, total o parcialmente, a su entera discreción, así como a modificar los Servicios y Contenidos de estos en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso. ALIADAS DE LA LIMPIEZA se reserva el derecho de modificar el contenido del Portal en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso. Por tanto, el Usuario deberá leer los Términos y Condiciones de Uso y el Aviso de Privacidad cada vez que utilice el Portal. El Usuario queda entendido como aquella persona que realiza el acceso mediante equipo de cómputo, celular o cualquier otro medio electrónico. su cuenta, correo electrónico y tu teléfono celular o fijo constituyen los medios de comunicación oficial entre usted y ALIADAS DE LA LIMPIEZA por lo que cada vez que utilice un Servicio de aliadas de la limpieza o nos envíe un correo electrónico, mensaje de texto, mensajes en el sitio web y/o cualquier tipo de comunicación por cualquier dispositivo. Otorgas tu consentimiento expreso para que todas las notificaciones que te hagamos a través de los mismos y aceptas que todos los contratos, avisos, mensajes y otras notificaciones que te enviemos por medios electrónicos tengan validez legal en los términos dispuestos por el Código de Comercio, Código Mercantil, Código Civil Federal y Código Federal de Procedimientos Civiles.

**2. CAPACIDAD.** Los servicios de ALIADAS DE LA LIMPIEZA pueden ser utilizados por personas que tengan la capacidad legal y económica para contratar, es decir personas mayores de edad. Si se contrata los servicios a nombre de una empresa, debes tener la capacidad jurídica para contratar a su nombre. Los menores de 18 años. Pueden usar los servicios con la aprobación de padres o tutores.

**3. FINALIDADES Y USOS PERMITIDOS.** El uso y aprovechamiento de los Servicios y Contenidos del Portal es exclusiva responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en la propia Página y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet y la legislación vigente en el país.

**4. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Toda la información, textos, imágenes y logotipos que aparecen en el Sitio Web y la APP, son propiedad de ALIADAS DE LA LIMPIEZA, y están protegidos por las leyes federales y locales en materia de propiedad intelectual y derechos de autor

**5. PRECIOS Y PAGO DE LOS SERVICIOS.** El costo de los servicios es en función al tamaño de la casa y/o negocio. La empresa sugiere un tiempo de contratación en base a las tareas requeridas y/o tamaño del espacio, cantidad de tareas o suciedad de las áreas. Pero el cliente puede contratar el tiempo que desee, tomando en cuenta que, si es inferior al sugerido, probablemente la ALIADA no alcance a terminar todas las tareas. Así mismo si la casa es grande, en la primera visita se realizará un ajuste de acuerdo con el tiempo real que se lleva en realizar las tareas. Para el servicio de planta la contratación se hace en base a una cotización personalizada. En colonia alejadas del centro de la ciudad, que implique un desplazamiento mayor a los 40 min. En transporte público, se deberá hacer contratación por un mínimo de 6 hrs. y cubriendo un apoyo de transporte de \$20.00 adicionales. Los horarios de servicio son de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a sábado, si el cliente en algún caso extraordinario solicitara el servicio concluyendo o iniciando el servicio antes del horario señalado deberá cubrir un taxi ya sea al iniciar o al terminar el servicio para que la "ALIADA DE LA LIMPIEZA" pueda regresar o partir de su domicilio sin problema. La contratación del servicio durante el día domingo dependerá exclusivamente de la disponibilidad del personal, sin generar cobro adicional. El pago de los servicios que se contraten es por medio de transferencia interbancaria, depósito bancario o depósito en Oxxo. El usuario deberá enviar comprobante de pago para confirmar el Servicio, no se aceptan pagos en efectivo, ni cubrir horas extra al personal del servicio de manera directa. El personal de ALIADAS DE LA LIMPIEZA no puede recibir dinero en efectivo, pago o propinas por parte del "cliente", ni contratarlo de manera directa. Caso contrario será acreedor el "USUARIO" a una pena convencional por la cantidad de \$500,000.00 (quinientos mil pesos), y a las penas y sanciones que se establezcan en el código civil, penal o mercantil del lugar de prestación de Servicios.

**6. SOLICITUD DE SERVICIOS.** Los servicios pueden ser solicitados a través del sitio web, la APP vía telefónica o whatsapp. Por periodos de 4 a 8 horas. La prestación de servicios está sujeta a disponibilidad del personal. Por tal motivo sugerimos agendar con anticipación de 24 horas, dentro del horario laboral y efectuar el pago de manera inmediata para seguir garantizando

disponibilidad, nuestro servicio es exclusivo limpieza, tu ALIADA te ayuda con actividades como Barrer, trapear, sacudir habitaciones, áreas comunes, Trapear (estancias comunes, habitaciones y baños), Sacudir, aspirar (estancias comunes y habitaciones), Tender Camas, Sacar basura, Lavar baños, Lavar trastes, Limpieza de estufa, Limpieza profunda de horno, limpieza de refrigerador, Limpieza de vidrios, Limpieza de calle, cochera y patios.

**7. RESTRICCIONES DEL SERVICIO.** Las asistentes de limpieza no realizan las siguientes actividades:

- a) Limpieza de cristales en zonas exteriores con riesgo de caer (exteriores en pisos altos).
- b) Limpieza de manchas profundas
- c) Tratamiento de zonas con hongos o material peligroso o exterminación de insectos.
- d) Cuidar niños.
- e) Atender ancianos.
- f) Cuidar o asear mascotas.
- g) Subirse a superficies que superen un metro de altas e inestables.
- h) Realizar compras en supermercados.

No está autorizado la salida del inmueble para realizar otras actividades diferentes a las contratadas. No proporcionamos material de limpieza, en su hogar debe contar con todos los artículos necesarios (Trapeador, escoba, cubeta, recogedor, bolsa de basura, jabón en polvo, cloro, fabuloso o pinol, desengrasante, quita sarro, lijas de agua, líquido para cristales, cepillo para baño, franelas y esponjas, Si desea algún servicio adicional como elaboración de alimentos, lavado de ropa y planchado, se cobrará el servicio por separado, y "ALIADAS DE LA LIMPIEZA", no se hace responsable de los daños o deterioro de las prendas. (los precios son variables y deberá efectuarse previa cotización)

**8. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN.** En caso de que no te encuentres satisfecho con el servicio recibido, puedes hacer válida la garantía de satisfacción reportándolo dentro de las siguientes 24 horas y recibirás un 50% de descuento en un nuevo servicio. La solicitud deberá ser por escrito y enviando fotografía de los imperfectos. Pasando las 24 horas mencionadas, la garantía de satisfacción ya no será aplicable. Las quejas, comentarios o inconformidades deberán presentarse en el siguiente correo [aliadasdelalimpieza@gmail.com](mailto:aliadasdelalimpieza@gmail.com), la garantía anterior no aplica para servicio

de planchado, lavado, y elaboración de alimentos. O cuando el paquete de horas contratadas no se haya realizado conforme a las recomendaciones del catalogo.

**9. PUNTUALIDAD.** ALIADAS DE LA LIMPIEZA está comprometida en brindar servicios de calidad y puntuales a los clientes, sin embargo, existen casos de fuerza mayor o caso fortuito que por tráfico o demoras en el transporte colectivo, no es posible llegar puntual. En caso de llegar tarde, su servicio comenzará a correr a partir de la hora de llegada. En caso de que el Usuario no pueda esperar a la ALIADA, podrá solicitar una nueva fecha. Es importante notificarnos las impuntualidades de su asistente ya que ellas reciben incentivos por puntualidad.

En el caso de que el cliente no se encuentre en su domicilio, la ALIADA esperará 30 minutos en total y si no llega el cliente o alguna persona que pueda permitir el acceso, la ALIADA se retirará del domicilio, sin reembolso del pago efectuado. (consultar políticas de cancelación).

**10. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Consultar políticas de cancelación y efectos en documento correspondiente.

**11. CALIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LOS SERVICIOS.** ALIADAS DE LA LIMPIEZA la empresa no se hace responsable por cualquier daño causado o deterioro del inmueble, este será responsabilidad directa de la aliada prestadora del servicio, si estos surgen como consecuencia de inexactitudes, riesgos inminentes, errores de indicaciones o cambios solicitados una vez contratados los servicios. Ej. Utilización de productos nuevos, que ocasionen daños la empresa y la ALIADA prestadora del service no se

**12. DISPONIBILIDAD.** La solicitud de los servicios deberá hacerse mínimo con 24 horas de anticipación, una vez confirmado el pago correspondiente se considera como fecha de contratación. En dado caso que el servicio contratado no sea confirmado a tiempo, y ya no se encuentre disponible el horario que usted desee. Nos comunicaremos para hacerlo de su conocimiento y en este caso puede cancelar su solicitud o reagendar un nuevo servicio. No se considera agendado o disponible hasta que se envía el comprobante de pago, por eso es importante hacer a la brevedad posible para que aun continúe la disponibilidad.

**13. ACLARACIONES.** En el caso de que el Usuario tenga alguna inconformidad con la prestación de los servicios brindados por ALIADAS DE LA LIMPIEZA, tiene un plazo de 24 horas a partir de la solicitud de los servicios para presentar por escrito la inconformidad. Una vez que hayan transcurrido las 24 horas, los servicios se entenderán por aceptados. El proceso para aclaraciones es el siguiente: 1.- Presentar su aclaración por escrito al correo en donde manifestará el motivo de su reclamación. Deberá anexar en el correo a) Copia de Identificación oficial b) Copia del comprobante de pago c) Fotografías y evidencia de la reclamación. El usuario deberá entregar la documentación completa, en caso contrario no se procederá a realizar la aclaración. Una vez completado lo anterior le asignaremos un número de folio para dar seguimiento a su aclaración. 2.-Podrá consultar el status de su aclaración y/o resultado vía telefónica o vía correo, nos comprometemos a dar solución a la aclaración en un plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de asignación del folio.

**14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** ALIADAS DE LA LIMPIEZA sirve únicamente como medio de contacto, gestor de pagos e intermediario entre los prestadores de servicios y los Usuarios, por lo que usted reconoce que ALIADAS DE LA LIMPIEZA No es responsable directo, de perdidas, robo, o deterioro que pueda darse, sin embargo tenemos protocolos y en caso de alguna situación, proporcionamos al cliente toda la información personal que tengamos de las ALIADAS para que se ejerza las acciones que consideren necesarias por la prestación de los servicios contratados. Cabe mencionar ALIADAS DE LA LIMPIEZA revisa los antecedentes de cada persona, los cuales deben acreditar un riguroso filtro de selección incluyendo verificación de referencias personales, laborales, además de verificación de domicilio, entorno social y familiar, revisión de antecedentes, pruebas psicométricas, proyectivas, grafología y de confiabilidad etc.

ALIADAS DE LA LIMPIEZA no será responsable de cualquier daño de ninguna naturaleza que resulten de la prestación de los servicios de limpieza, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa; daños directos, indirectos, punitivos, o emergentes, a menos que se especifique de otra forma por escrito.

Algunas leyes no permiten la limitación a garantías implícitas o la exclusión o limitación de ciertos daños. Si estas leyes aplican a usted, es posible que algunas o todas las liberaciones, exclusiones o limitaciones anteriores no le resulten aplicables, y usted puede tener derechos adicionales. Las

liberaciones, exclusiones y limitaciones aplicarán en el máximo permitido bajo la ley aplicable.

**15. INDEMNIZACIÓN.** Al hacer uso del Sitio Web, APP, redes sociales y Servicios de ALIADAS DE LA LIMPIEZA, el Usuario consiente en indemnizar a ALIADAS DE LA LIMPIEZA de cualquier acción, demanda o reclamación (incluyendo honorarios de abogados y costas judiciales) derivadas de cualquier incumplimiento al presente Contrato por parte del Usuario.

**16. COMPROMISO.** ALIADAS DE LA LIMPIEZA tiene como compromiso la satisfacción de los usuarios que utilicen sus servicios. se compromete en a) Realizar una investigación profunda de los antecedentes de las asistentes del hogar. b) Proporcionar los datos de la asistente de limpieza a solicitud del usuario para el caso de que exista alguna controversia entre ambos.

**17. PRIVACIDAD.** De acuerdo a la política de privacidad, todos tus datos personales están seguros. Para mayor información sobre la política de datos personales consulta nuestro aviso de privacidad en la página web o la aplicación.

**18. FACTURACIÓN.** ALIADAS DE LA LIMPIEZA expedirá la factura correspondiente por el total de los servicios solicitados. Será necesario proporcionar los datos fiscales y un correo electrónico. El usuario deberá solicitar la factura al momento de solicitar el servicio. Ya que los precios marcados en nuestro sitio no incluyen IVA. Si requiere factura deberá agregar y pagar 16% de IVA.

**19. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.** La relación entre el Usuario y ALIADAS DE LA LIMPIEZA se rige por las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos. Al aceptar los términos y condiciones de uso, aceptas someterte a los tribunales de la Ciudad de Morelia, Michoacán para resolver cualquier controversia que pudiera existir entre ALIADAS DE LA LIMPIEZA y el cliente, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderte en razón de tu domicilio presente o futuro o por cualquier otra razón.