

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO DEL SERVICIO**

Nuestros términos y condiciones serán válidos a partir del 2 de mayo del 2023. A partir de esta fecha, los clientes nuevos deberán leer y aceptar los términos para poder seguir disfrutar de nuestro servicio.

De conformidad a la ley 1482 del 2011 LUNA LIMPIA tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación.

### **LEA ESTAS CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS.**

El usuario mediante su acceso y uso de los Servicios, considera vincularse jurídicamente por estos Términos, que establecen una relación contractual entre CLIENTE y LUNA LIMPIA Si usted no acepta estos Términos, no podrá acceder o usar los Servicios. Estos términos sustituyen cualquier acuerdo o compromisos previos con usted. LUNA LIMPIA podrá poner fin de inmediato a estos Términos o cualquiera de los Servicios si no cumple los acuerdos.

Para cada servicio LUNA LIMPIA se comunicará con el cliente para informar la disponibilidad y acordar junto con EL CLIENTE los días y horarios del servicio. LUNA LIMPIA se encarga de la limpieza, las actividades se realizarán en los tiempos contratados (4 y/o 8 horas). En caso tal que la empresa no alcance a realizar la totalidad de las actividades requeridas por el CLIENTE, este último deberá contratar un nuevo servicio.

### **CANCELACIÓN, CAMBIOS O MODIFICACIONES DEL SERVICIO CONTRATADO:**

LUNA LIMPIA no prestará ningún servicio hasta que no sea efectuado y confirmado el pago de dichos servicios. En caso de que LUNA LIMPIA. No preste un servicio se devolverá el valor pactado en la FACTURA del servicio no prestado, para ello se establecerá un procedimiento por escrito para la devolución del dinero o para una nueva programación de un servicio.

EL CLIENTE deberá cancelar el valor total de la ORDEN DE SERVICIO dentro de los plazos establecidos en la factura de venta. En caso de incumplir dicho pago, el CLIENTE asumirá multa por incumplimiento contractual un valor adicional equivalente al 5% del valor total de la factura, el cual se cobrará en una factura adicional y/o en la factura siguiente, correspondiente a la compra de otros servicios de aseo por parte del CLIENTE.

La tarifa del servicio será incrementada anualmente cada 1 de enero, en la misma proporción decretada por el Gobierno Nacional como incremento para el SMMLV

EL CLIENTE: podrá cancelar su reserva y/o modificar los detalles de la misma, en cualquier momento. Si lo hace hasta 24 horas antes del comienzo del servicio la cancelación o modificación no tendrá ningún costo debe hacerlo en horarios de oficina de lunes a viernes

de 7:00 am a 5:30 pm y sábados de 7:00 am a 2:00 pm , después de ese término, Se cobrará el 60% del servicio del valor al CLIENTE.

## **Servicios**

### **LIMPIEZA DE HOGARES**

#### **Áreas Comunes**

Limpieza general (barrer, trapear y/o aspirar), Limpiar objetos decorativos no frágiles, lámparas y luminarias que no estén en una altura superior de 1.50 mts del piso, Limpieza de paredes y puertas, botar basura.

#### **Limpieza de Cocina:**

Aseo general de cocina (barrer, trapear), Limpieza externa de campanas extractoras, desengrasado general, Lavado, secado y guardado de loza, Limpieza de cubierta de cocina, Limpieza de nevera, Limpieza de horno, Limpieza de mesones y muebles.

#### **Aseo de Habitaciones:**

Aseo general de habitación, Tendido de cama, Ordenar ropa, Limpieza de muebles, Barrer y/o aspirar, No incluye arreglo interno de closet.

#### **Aseo de Baños:**

Limpieza y desinfección del área de baño, Limpieza de espejos, Limpieza de lavamanos, Limpieza de Tina/Ducha, Desengrasado, Limpieza de superficies, Aromatización de Baños.

#### **Lavado y Secado de Ropa:**

Clasificado y lavado de ropa por textura y colores incluyendo zapatos, Tendido de ropa / secadora doméstica, doblado de ropa.

### **Oficinas**

Limpieza de oficinas, divisiones, escritorios, mesas, libros, cuadros, objetos decorativos, estantes, repisas, archivadores y cajoneras.

### **Propiedad Horizontal**

Limpieza general (barrer, trapear) Limpieza de paredes y puertas, botar basura.

### **Servicio de Cafetería**

Ofrecimiento de bebidas calientes, Realización de recorridos para recoger elementos utilizados en el consumo de alimentos. Limpieza y desinfección del área de cafetería, lavado, secado y guardado de loza, Limpieza de cubiertas y muebles. Preparar alimentos básicos.

Cualquier consideración o cuidado respecto a los puntos mencionados anteriormente, como el tipo, condiciones o productos especiales de limpieza o equipos especiales, debe ser informado por el CLIENTE a LUNA LIMPIA por medio de las líneas telefónicas de la EMPRESA o del correo electrónico [lunalimpiamedellin@gmail.com](mailto:lunalimpiamedellin@gmail.com) Todos los cuidados especiales que no sean informados por parte del CLIENTE previo a la prestación de los servicios no podrán luego ser alegados ni reclamados por el mismo.

## LOS SERVICIOS NO INCLUYE

- ❖ Tratamiento especial de pisos.
- ❖ Lavado a profundidad de pisos, alfombras, cortinas, tapetes, entre otros.
- ❖ Dotación de café, té aromático, azúcar, mezcladores, servilletas, vasos, entre otros.
- ❖ Insumos de aseo
- ❖ Cuidado de niños (ya que el personal no cuenta con los estudios ni experiencia requerida, si lo hace será bajo responsabilidad del cliente)
- ❖ Cuidado de enfermos (ya que el personal no cuenta con los estudios ni experiencia requerida, si lo hace será bajo responsabilidad del cliente)
- ❖ Hacer compras
- ❖ Dar medicamentos
- ❖ Contestar teléfonos ( para evitar fraudes, si lo hace será bajo responsabilidad del cliente)
- ❖ Cuidado de mascotas (ya no contamos con los estudios ni experiencia requerida, si se hace será bajo responsabilidad del cliente)

PARRAFO 1: Sabemos y conocemos de las prohibiciones y servicios que no están incluidos en el momento de contratar nuestros servicios, por lo tanto de realizarlas LUNA LIMPIA no se hace responsable por daños ocasionados y demás inconvenientes presentados.

PARRAFO 2: La empresa no se hace responsable por error del cliente al brindar la dirección incorrecta al momento de solicitar el servicio.

NOTA: Las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes deberá ser suministrado por el CLIENTE, de ello depende en gran parte la calidad del aseo de nuestra parte

## QUINTA. Exclusiones y recomendaciones para prestar el Servicio:

- El servicio requiere que mientras estemos prestando nuestra labor esté permanente en compañía durante el término del servicio, así como que alguien autorice y gestione su ingreso y su salida.
- Revisar el bolso antes de salir de cada servicio
- Está prohibido la entrega de llaves o claves de acceso por parte del CLIENTE
- Recomendamos no dejar disponibles objetos valiosos, ni dinero en efectivo.
- El consumo de los servicios públicos, los insumos y la maquinaria para realizar el aseo estarán a cargo del CLIENTE
- No incluye el suministro de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, taponamientos, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes.
- No se realiza la labor de aseo en espacio o bienes que requiere el movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos
- No estamos autorizados ni permitimos el ingreso de terceros al inmueble

## **GARANTÍA DE CALIDAD**

LUNA LIMPIA se compromete a realizar las funciones con los máximos estándares de calidad y profesionalismo, velando al mismo tiempo por la seguridad del CLIENTE la seguridad y salud en el trabajo obrará eficazmente en nuestra empresa. En el caso que EL CLIENTE no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que LUNA LIMPIA no haya cumplido con las especificaciones de la ORDEN DE COMPRA, EL CLIENTE debe comunicar por escrito al correo [lunalimpiamedellin@gmail.com](mailto:lunalimpiamedellin@gmail.com) y notificar su inconformidad. en las siguientes 24 horas a la terminación del servicio, especificando las razones de su inconformidad y enviar fotos de evidencia. Frente a esta comunicación, LUNA LIMPIA tiene 5 días hábiles para dar respuesta al reporte de inconformidad del CLIENTE. LUNA LIMPIA estará obligada a ofrecer un servicio de garantía al CLIENTE.

## **EN CASO DE ROBO O PÉRDIDA**

El CLIENTE quien es el titular del objeto perdido y la víctima directa de este caso, tiene la facultad de iniciar un proceso legal para que las autoridades correspondientes definan el delito y las consecuencias de éste para el autor que lo cometió. De presentarse esta situación, en calidad de empleadores LUNA LIMPIA pone a disposición de las autoridades toda la información requerida para resolver de fondo el asunto.

Es importante, para beneficios de las partes, que los colaboradores no queden sin supervisión ni vigilancia, y si así lo hace será bajo la absoluta responsabilidad del cliente. LUNA LIMPIA no se hace responsable por pérdidas ocasionadas

## **DAÑOS**

EL CLIENTE debe informar en un lapso no mayor a 24 horas siguientes a su recepción, especificando en detalle los hechos ocurridos y adjuntando las pruebas que verifiquen el daño causado.

La EMPRESA no responderá en ningún caso por daños producidos por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, y/o culpa exclusiva de la víctima, tampoco en caso de daños ocurridos a objetos de propiedad del CLIENTE por el desgaste natural por tiempo y uso legítimo de aquellos.

EL CLIENTE, tendrá 3 días hábiles para aceptar la solución ofrecida por la EMPRESA o plantear una solución alterna. En caso tal que guarde silencio dentro del término antes señalado, se entenderá que accede a la solución y el caso se considerará resuelto, por lo tanto LUNA LIMPIA se encontrarán a paz y salvo frente al inconveniente reportado por el CLIENTE.

## **LOS SELECCIONADOS**

En LUNA LIMPIA somos competentes confiables y bien referenciados con estudios de confiabilidad, en servicios de aseo de hogares o empresas llevando a cabo los siguientes procesos:

Verificación de hojas de vida  
Entrevista por competencias a cargo de psicólogos  
Asignación de perfil  
Estudio de referencias laborales, personales y familiares  
Estudio de confiabilidad (antecedentes).  
Visita domiciliaria en los casos que aplique  
Examen ocupacional de ingreso y de egreso

**CONTRATACIÓN:** El acuerdo laboral que se hacen en LUNA LIMPIA es bajo el contrato de obra o labor determinada, se garantiza afiliación y aportes al sistema de seguridad social, pago de salarios, prestaciones sociales, suministro de uniformes. Trámite y cobro de incapacidades a las entidades de seguridad social  
Realización de procesos disciplinarios.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- El CLIENTE se obliga expresamente a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio, todos los elementos de valor, joyas y/o dineros en efectivo, plástico y/títulos valores que posea. La EMPRESA en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree.
- El CLIENTE se obliga a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio las armas de fuego que posea en su predio. LUNA LIMPIA en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree.
- El CLIENTE se obliga a en ningún momento cometer actos ilícitos, obscenos o sexuales en nuestra contra.
- No podrá el CLIENTE en ningún momento impedir en ningún momento nuestra salida del predio,
- El CLIENTE se obliga a mitigar riesgos que puedan afectar la salud de nosotros y contar con un plan de emergencia y elementos mínimos de seguridad dentro de su predio, relacionado con cualquier siniestro que se pueda presentar al momento del inicio de la prestación del servicio (incendio, inundación, hurto o cualquier otro caso que ponga en riesgo la seguridad y bienestar tanto de nosotros como del CLIENTE y de los bienes de uno y otro). El mencionado plan de emergencia nos lo debe mencionar y así estaremos capacitados para entenderlo y llevarlo a cabo.
- El CLIENTE se obliga, declara y garantiza que toda la información que suministra es veraz, precisa, correcta y se encuentra actualizada.
- El CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio, por lo tanto en el caso en el cual pretenda o logre que se presten servicios por cuenta directa durante su relación laboral con la empresa, acepta la imposición de una sanción pecuniaria equivalente a 2 SMMLV, los cuales se obliga a cancelar de manera inmediata, con la

sola presentación de las pruebas por parte de la EMPRESA, autorizando a ésta a que de cualquier suma de dinero que tenga en favor del CLIENTE sea descontada. Así mismo, la EMPRESA podrá suspender el servicio prestado.

- Tratarlos a nosotros de manera respetuosa y cordial
- Facilitar los insumos de limpieza o preguntar por el kit
- Si nuestros colaboradores llegan después de la hora pactada para iniciar el servicio, se debe reponer el tiempo de retraso hasta completar la jornada de trabajo. Los colaboradores deben cumplir con el horario establecido para el servicio. En el caso de presentarse alguna novedad, el cliente debe comunicarse con la empresa LUNA LIMPIA
- Nuestros colaboradores no cuentan con certificados en alturas, por lo tanto no pueden subir a superficies muy altas.
- .Es importante tener un cronograma de actividades para desarrollar y priorizar cuales requiere con mayor importancia para obtener un mejor desempeño de la auxiliar durante el servicio.
- Para efectos de calidad laboral, solicitamos tener en cuenta que durante el servicio tomamos 30 minutos para el almuerzo, los cuales no están incluidos en la jornada de trabajo solicitada por el cliente.
- Cualquier novedad ocurrida durante el servicio, debe ser informada directamente a LUNA LIMPIA. Para tratar estos temas la empresa tiene establecido un procedimiento interno.
- LUNA LIMPIA tiene establecido un protocolo de privacidad con la información del cliente. Al momento de prestar el servicio, la empresa le brinda a la auxiliar de limpieza, sólo la dirección y ubicación del cliente (celular y barrio). No suministre información adicional para evitar inconvenientes de seguridad

Estas condiciones del servicio fueron actualizadas el 2 de Mayo del 2023

En LUNA LIMPIA trabajamos para mejorar cada día nuestros servicios y brindar siempre una mejor calidad, los clientes nuevos y antiguos deben leer las condiciones del servicio y aceptarlas para poder disfrutar de cada uno de nuestros servicios.