

aria | BE BRILLIANT | Términos y Condiciones

PRIMERA SECCIÓN: DEFINICIONES PRELIMINARES

- 1. Definiciones preliminares.** Conceptos básicos que sirven para homologar el lenguaje de comunicación utilizado por la empresa y eliminar cualquier subjetividad o interpretación particular de las partes involucradas en la dinámica de los servicios.
- 2. Plataforma.** Sistema electrónico vía internet a través del cual se intermedia y gestiona digitalmente la relación cliente-empresa. Incluye el sitio oficial de aria.cleaning, aria.systems, sus versiones desktop y móvil, así como las plataformas para sistemas operativos iOS y Android.
- 3. Titular de la cuenta.** Usuario que da de alta sus datos personales al momento de registrarse por primera vez. En el caso de registrar a una empresa como cliente, deberá contener el nombre del contacto principal. Favor de revisar el Aviso de Privacidad para mayor información acerca del tratamiento de datos personales en posesión de particulares.
- 4. Cuenta duplicada.** Es aquella que contiene datos iguales o similares ya sea de nombre, domicilio, celular u otros. En todos los casos, una vez identificada, deberá corregirse o actualizarse la información de la cuenta original, para no perder los antecedentes del cliente y se eliminará el registro duplicado.
- 5. Personal de limpieza.** Personal de la empresa que tiene como principal y única función, la limpieza en los domicilios donde ha sido asignada por un tiempo determinado para dichas labores.
- 6. Asesor especialista.** Personal de la empresa que se encarga de: a) Dar asesoría profesional en limpieza al cliente; b) Procesar los pedidos en línea; c) dar seguimiento a las rutas de trabajo; d) Resolverle al cliente cualquier problema con la llegada del personal de limpieza en función de las políticas de servicio a cliente; e) gestionar la aplicación de pagos recibidos; f) documentar con precisión los antecedentes de cada cliente; g) dar orientación general al cliente, observando siempre lo establecido en los Términos y Condiciones del servicio.
- 7. Centro de Ayuda.** Módulo desarrollado dentro de la plataforma, que se compone de un grupo de asesores de soporte que atienden principalmente todo lo relacionado a servicio al cliente antes y después de realizada la venta. La información recabada a través de esta unidad es de vital importancia para monitoreo y mejoramiento continuo del servicio.
- 8. Asesor del Centro de Ayuda.** Personal encargado de recibir y dar seguimiento puntual, preciso y detallado a cualquier tema relacionado con el servicio prestado.
- 9. Antecedentes del empleado.** Comprende: a) todas las verificaciones realizadas previas a la contratación; b) experiencia y conocimiento acumulado fuera y dentro de la empresa; c) evaluaciones realizadas por otros clientes de la plataforma; d) nivel de cumplimiento demostrado a través del tiempo; e) opinión general tanto del jefe directo como de otros compañeros pares.
- 10. Antecedentes del cliente.** Se refiere al historial de la cuenta, principalmente en lo relativo a frecuencia del servicio, comportamiento de pago, alertas de seguimiento reportadas por los asesores especialistas y del Centro de Ayuda.

11. Condiciones normales de limpieza. Se refiere al estado en que se encuentran los domicilios, al contar con una limpieza periódica constante y que sólo requiere dar un mantenimiento de aseo habitual, de al menos una vez por semana.

12. Condiciones especiales de limpieza. Se refiere al estado en que se encuentran los domicilios cuando éstos no son limpiados con frecuencia y que suelen acumular suciedad o desorden de manera habitual. En el otro extremo, también hace referencia a aquellos domicilios que cuentan con altos estándares de limpieza y que normalmente están en orden, por lo que se requiere un aseo más fino y detallado.

13. Condiciones mínimas necesarias para un servicio impecable. Se refiere a los factores que influyen tanto en la calidad del servicio, como en la percepción que el cliente tiene del mismo. Entre los principales están: a) tener los productos de limpieza básicos; b) contratar el tiempo adecuado para la limpieza, considerando que las duraciones sugeridas en el sistema toman como referencia una limpieza normal; c) que el personal de limpieza esté calificado y tenga la experiencia necesaria. Como empresa procuramos en todo momento asesorar al cliente, sobre todo en lo correspondiente a los incisos a y b, con información clara, sin embargo son dos factores que no siempre dependen ni pueden ser controlados por aria.cleaning

14. Garantías básicas laborales. Hace referencia a las consideraciones mínimas que merecen los trabajadores, como empleados y como personas. Incluye principalmente un trato digno y respetuoso, certidumbre laboral, una compensación económica justa y políticas de seguridad para evitar riesgos generales que vayan más allá del alcance que tiene el servicio.

15. Productos de limpieza. Comprende todos los materiales básicos necesarios para realizar las labores de limpieza, constituyendo éstos un pilar fundamental para un servicio de limpieza eficiente y de calidad.

16. Casa/departamento chico. Estándar promedio de vivienda que se caracteriza por tener un máximo de 2 recámaras y 1.5 baños. No todas cuentan con áreas exteriores como patio, cocheras, balcones o cuartos de servicio, por lo que dichas áreas no se contemplan para el cálculo de la duración estimada. Típicamente de 1 o 2 niveles.

17. Casa/departamento mediano. Estándar promedio de vivienda que se caracteriza por tener un máximo de 3 recámaras y 2.5 baños. No todas cuentan con áreas exteriores como patio, cocheras, balcones o cuartos de servicio, por lo que dichas áreas no se contemplan para el cálculo de la duración estimada. Típicamente de 1 o 2 niveles.

18. Casa/departamento grande. Estándar promedio de vivienda que se caracteriza por tener más de 3 recámaras y más de 2.5 baños. Normalmente todas cuentan con áreas exteriores por lo que en el cálculo de la duración estimada sí se contempla la limpieza de éstas. Típicamente de 2 niveles.

19. Servicio semanal. Comprende aquellos clientes que contratan desde 1 vez por semana, en día y horario fijo. Este servicio se programa de forma automática en el sistema y en caso de cancelaciones requiere avisar al asesor especialista al menos 24 horas antes para evitar cargos por cancelación de último momento. No hay contrato forzoso y se puede suspender sin penalización.

20. Servicio eventual. Son los clientes que contratan de manera ocasional, es decir, esporádicamente cuando así lo necesitan. Particularmente en este caso, los días y horarios están sujetos a disponibilidad y podrán ser atendidos por personal de limpieza de manera variable. En el caso de los clientes que requieren servicio cada 15 días, o 1 vez al mes, para efectos de la plataforma son considerados como servicios eventuales y deberán enviar su pedido en cada ocasión.

21. Tarifa preferencial. Descuento en la tarifa por hora, que se le concede a un cliente semanal, basado en un monto de consumo mínimo y que normalmente se maneja de manera exclusiva a clientes que requieren limpieza institucional o corporativa, 5 o 6 días por semana.

22. Cancelación de último momento. Son aquellas cancelaciones realizadas por el cliente en un plazo menor a 24 horas y que normalmente generan un cargo mínimo por dicha cancelación.

23. Cargos adicionales. Son costos adicionales en el servicio que pueden ser generados principalmente por pagos tardíos, servicios en jornada especial (domingos, festivos o urgentes mismo día), o gastos extra de traslado en el caso de fraccionamientos de difícil acceso.

24. Descuentos. Crédito a favor del cliente concedido por la empresa, cuando así lo determinen los asesores especialistas o del Centro de Ayuda.

25. Fraccionamientos de difícil acceso peatonal o de transporte. Hace referencia a cotos, colonias y desarrollos residenciales en general, que en su planificación excluyeron la incorporación de servicios básicos de transporte público masivo, lo cual dificulta el ingreso peatonal a los domicilios. Si el domicilio se encuentra a más de 350mts de las paradas autorizadas de transporte, ya se considera dentro de esta categoría.

26. Tiempo de tolerancia. Variación en el tiempo de llegada respecto a la hora programada de un servicio agendado. Este margen es aceptado tanto por la empresa como por el cliente y se incluye para prevenir situaciones o dificultades generales en el traslado.

27. Mejores prácticas. Criterios y recomendaciones que se derivan de una amplia experiencia comprobada y que resultan en una serie de acciones y procedimientos que en su conjunto obtienen los mejores resultados.

28. Know How. Conocimientos, habilidades y experiencia necesaria para realizar una función o tarea.

29. Intermediarios financieros. Instituciones bancarias y no bancarizadas que realizan una transacción electrónica de dinero de manera eficiente, a través de un canal seguro entre un comprador (cliente) y un vendedor (empresa). Por ejemplo los bancos que mediante sus portales en línea permiten hacer transferencias, o PayPal a través de su plataforma e incluso las tiendas físicas como OXXO o 7Eleven que permiten hacer un depósito en efectivo a través de sus diferentes puntos de venta.

30. Comisiones mercantiles. Es el costo o cargo monetario que cobra un intermediario, por el uso de su plataforma para llevar a cabo transacciones de dinero entre particulares, sea vía portal digital o tienda física.

31. Uso habitacional. Servicio dirigido a un segmento de usuarios de casa habitación. Son clientes que suelen contratar de manera semanal (típicamente 1 o 2 veces por semana) u ocasional, para su casa o departamento y que no requieren personal de limpieza de planta, ni de tiempo completo.

32. Uso comercial. Servicio dirigido a un segmento de usuarios de tipo emprendedor y administrador de negocio, para limpieza de locales u oficinas de tamaño chico y mediano, por lo que no requieren empleado de limpieza de tiempo completo, sino un servicio subcontratado para aseo general, que típicamente es suficiente con 1, 2 o 3 veces por semana.

33. Convenio comercial. Acuerdo específico que ofrece diferentes beneficios a las partes involucradas y que se da en función de un monto mínimo de facturación, para empresas que requieren mayor volumen en servicios de limpieza.

SEGUNDA SECCIÓN: ACERCA DEL SERVICIO

34. Supuestos preliminares. a) La atención y seguimiento se le dará exclusivamente al titular de la cuenta que se registró como usuario; b) el usuario conoce y acepta los Términos y Condiciones al momento de contratar el servicio; c) todo seguimiento, tanto a los pedidos como a los reportes relacionados con un servicio recibido, serán atendidos exclusivamente a través de la plataforma de aria.systems y por ningún otro medio (ni por correo, ni vía telefónica), ésto para garantizar una atención eficiente y sistematizada; d) los chats de soporte de cada asesor especialista se utilizan sólo como herramienta alterna, para resolver en tiempo real cuestiones básicas o urgentes de logística en los servicios agendados; e) para cualquier aclaración se utilizarán siempre como referencia, los reportes e información contenida en la plataforma, por lo que es indispensable que en caso de hacer alguna modificación en tu servicio, revises que fue correctamente confirmado en el sistema; f) específicamente en el caso de servicio postventa, el usuario deberá estar al corriente en sus pagos para poder abrir un reporte.

35. Garantías. Al contratar un servicio de aria.cleaning cuentas con distintos beneficios y garantías como son: a) el acceso a personal de limpieza debidamente reclutado, verificado y calificado; b) asignación de un asesor especialista que dará seguimiento puntual al servicio de limpieza contratado; c) servicio a cliente a través del Centro de Ayuda; d) total transparencia respecto a los términos y condiciones del servicio; e) un seguro sin costo adicional en caso de daños accidentales en el domicilio , con cobertura de hasta \$100,000 pesos; f) la seguridad de que los empleados cuentan con todas sus prestaciones de ley para cualquier incidencia, como por ejemplo accidentes en el trayecto o en domicilio, sin incurrir el cliente en ningún tipo de responsabilidad civil.

36. Alcance del servicio. Incluye labores de limpieza general, tales como aseo de baños, cocina, recámaras, barrer, trapear, sacudir, limpieza de vidrios de tamaño normal que no requieran escaleras o equipo de seguridad. También puede abarcar limpieza de áreas exteriores como cocheras, patios, terrazas y cuartos de servicio.

37. Limitaciones del servicio. No incluye planchado, uso de lavadora/secadora, tratamiento de ropa, toallas, alfombras y telas en general, jardinería o cuidado de plantas, cocinar, remoción de escombros, mantenimiento, limpieza de ventanales altos y otras labores distintas al aseo general.

38. Duración del servicio. Será siempre por el tiempo que el cliente contrate en su pedido, independientemente de que dicha duración sea óptima o no para limpieza completa. En ocasiones los usuarios contratan un servicio corto para realizar aseo sólo en ciertas áreas, o uno más largo para limpieza especial. Cualquiera que sea el caso, el personal de limpieza sólo podrá permanecer en el domicilio por el tiempo originalmente contratado, a menos que el asesor especialista autorice extender el servicio. En caso de modificación a la duración, verifica que ésta se refleje en tu sesión de cliente ya que de lo contrario no se podrá hacer válida ninguna garantía en servicios no autorizados por el asesor especialista.

39. Horarios. Se maneja horario matutino y vespertino. El primero del día normalmente desde las 8am y el último se puede programar a las 2pm. Si hay algún horario que te gustaría pero no te aparece disponible en el sistema, haz la observación en los comentarios de tu pedido para que el asesor verifique disponibilidad y te de seguimiento en base a tus preferencias de horario.

40. Cobertura. Los municipios de cobertura vienen desplegados al momento de crear tu cuenta de usuario.

41. Productos de limpieza. El servicio contratado no incluye los productos de limpieza. Si requieres el kit completo para aseo general, podemos cotizarlos por separado; sin embargo, nuestro personal también puede trabajar con los materiales básicos de limpieza con los que cuentas en tu domicilio.

42. Disponibilidad del servicio. Puede ser inmediata el mismo día, día siguiente o con periodo de espera dependiendo de la carga de trabajo, que es variable.

43. Información acerca del servicio. La plataforma ofrece de manera transparente al público en general, no sólo la información básica del servicio, sino también el detalle del mismo en el presente documento de Términos y Condiciones.

44. Cotizaciones. El precio de los servicios se encuentra publicado de manera transparente en todas las secciones de aria.cleaning y aria.systems. Cuando no hay evaluación previa por parte de un asesor especialista, el precio estimado se basado en tamaño promedio de casas, departamentos y oficinas; asimismo hace la observación de que en caso de requerir un servicio de limpieza especial (es decir, en lugares que encuentran muy sucios o que requieren un nivel muy minucioso de detalle) es necesario extender el tiempo recomendado por sistema. Si requieres una cotización personalizada, con gusto te la elabora uno de nuestros asesores especialistas, para lo cual se requiere una visita de evaluación previa.

45. Comunicación y contacto. Para efectos de servicio al cliente, esta función se llevará a cabo exclusivamente a través de un representante autorizado de la plataforma, quien llevará registro del historial de atención. La empresa se compromete a proteger la información personal y confidencialidad tanto del cliente como de las trabajadoras, así como a darle un seguimiento expedito y profesional a ambas partes. Por tal razón y para cumplir las garantías que el servicio ofrece, se prohíbe expresamente el intercambio de teléfonos entre el cliente y el personal de limpieza, por ser esto contrario a las buenas prácticas observadas en la dinámica de servicios.

46. Procesamiento de pedidos. Para contratar un servicio, el cliente deberá hacerlo desde su cuenta de usuario de aria.systems y así disfrutar de los beneficios y garantías que ofrece la empresa. Te recomendamos contratar a través de la plataforma para que puedas visualizar en automático toda la información relativa a tu servicio, de principio a fin. En cada paso el sistema estará informando el estado de tu pedido (sea en proceso, confirmado o cancelado si es el caso).

47. Confirmación de servicios. Una vez que haya ido sido procesado tu pedido, tanto el sistema como tu asesor te lo harán saber. Podrás tener acceso de manera clara a todos los detalles, tales como fecha, hora, costo, forma de pago, duración, personal asignado, etc.

48. Duración de los servicios. El sistema da una sugerencia de tiempo estimado para la limpieza, en base al tamaño de las viviendas u oficinas, y considerando una limpieza de tipo normal. No es obligatorio contratar lo sugerido por plataforma, el cliente tiene la flexibilidad de solicitar por menos o por más tiempo, de acuerdo a su presupuesto y necesidades. En caso de requerir el cliente extender su servicio, debe consultarlo con su asesor especialista asignado para que éste valide si es posible hacer dicho ajuste, siempre y cuando esto intervenga con las jornadas máximas de ley y/o sin que esto afecte el tiempo de llegada con otros clientes. El cliente entiende que el personal no puede quedarse en el domicilio por más tiempo de la duración contratada, ya que en todo caso, se haría el ajuste en el costo por el tiempo adicional.

49. Cambios en los servicios agendados. Cualquier cambio de día, horario, duración y forma de pago, deberá ser previamente notificado y acordado entre el ejecutivo de cuenta y el cliente, para posteriormente reflejar dichos ajustes en la plataforma.

50. Cancelación de un servicio confirmado. Si por alguna razón el cliente requiere cancelar, es necesario que contacte a su asesor especialista, quien aplicará inmediatamente dicha cancelación en el sistema. Las cancelaciones no tienen ningún costo avisando 24 horas previas al servicio.

51. Inasistencia del personal de limpieza a un servicio confirmado. Las rutas de trabajo están monitoreadas para su cumplimiento. Si por alguna razón la persona asignada tuviera alguna emergencia o problema que le impidiera asistir un servicio agendado, el asesor especialista ofrecerá al cliente alguna de las siguientes acciones para resolver la incidencia en base a disponibilidad: a) cambio de personal para dar cumplimiento al servicio originalmente agendado respetando mismo día y hora; b) reprogramación del servicio en el espacio más próximo, que pudiera ser mismo día, día siguiente o la próxima fecha que mejor le acomode al cliente; c) reembolso del pago realizado.

52. Retrasos en el tiempo de llegada. Como regla general, el personal de limpieza repondrá en tiempo, los minutos de retraso para dar cumplimiento a la duración contratada. Si por alguna situación inusual se excede el tiempo de tolerancia definido en la plataforma y esto interfiere de manera particular con los tiempos del cliente, se le cobrará sólo por el tiempo trabajado, dejando el saldo restante a favor para un servicio posterior, o procediendo al reembolso de la diferencia.

53. Retrasos del cliente para recibir al personal de limpieza. Si el personal de aria.cleaning llega de manera puntual para dar cumplimiento al servicio de limpieza, pero el cliente no se encuentra en el domicilio, no le abre, no responde a las notificaciones de llegada, o cualquier otra situación que demore el ingreso del personal al domicilio, dicho retraso se toma a cuenta del tiempo contratado, es decir empezando a correr desde el horario de llegada del personal de limpieza.

54. Dudas acerca de cualquier detalle relativo a un servicio agendado. El soporte de primer contacto lo proporciona el asesor especialista asignado, quien puede aclarar cualquier duda acerca de un pedido procesado. Si es el caso, también te orientará y redirigirá hacia el Centro de Ayuda si necesitas seguimiento sobre algún tema en particular.

55. Propinas al personal. Las tarifas publicadas en la plataforma ya incluyen todo, por lo tanto no es necesario dar propinas; sin embargo tampoco están prohibidas y cliente tiene libertad de dar, si así lo desea, propina al personal de limpieza.

56. Quejas acerca de un servicio recibido. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son de extrema importancia para nosotros. Es por esto que cualquier caso de inconformidad se revisará a detalle a través de una unidad de servicio a clientes específicamente creada para este fin, que es el Centro de Ayuda. En este módulo podrás abrir un reporte de servicio que será asignado a un asesor para su análisis y resolución. Ni el asesor especialista, ni los operadores telefónicos, están autorizados para atender incidentes de esta categoría y será siempre un asesor especializado dentro de la plataforma de aria.systems quien lleve el seguimiento sistemático de estos casos.

57. Autoevaluación. Esta es una herramienta disponible en el Centro de Ayuda, que le permite a un cliente revisar a conciencia su situación específica y también sirve al ejecutivo de cuenta para conocer a detalle las expectativas y necesidades del cliente, pudiendo con esto dar un mejor seguimiento, así como extender recomendaciones, previo a enviar un servicio de limpieza. No es necesario llenar la autoevaluación antes de realizar un pedido, pero sí es requerida cuando se levanta una queja por el servicio recibido.

58. Instrucciones de limpieza. Esta es una herramienta que facilita la personalización del servicio, disponible en el Centro de Atención Personalizada. Aquí puedes guardar tus preferencias, recomendaciones y lista de actividades, así cualquier empleada que acuda tendrá esta información de antemano.

59. Solicitar cambio de personal en el servicio semanal. Si no ha sido de tu satisfacción, con gusto se revisará disponibilidad con alguien más del personal de limpieza. Este movimiento lo podrás realizar a través del Centro de Ayuda.

60. Reembolsos. Se aplicarán reembolsos típicamente en los siguientes supuestos: a) reembolso total si el servicio agendado no se llevara a cabo; b) si el cliente canceló de último momento sólo se reembolsará la diferencia con respecto al cargo por cancelación; c) si se realizó la limpieza en un tiempo menor al contratado se podrá reembolsar la diferencia. La devolución administrativa puede tomar de 3 a 4 días hábiles.

61. Robo. La empresa tiene cero tolerancia con éste y cualquier otro acto grave de deshonestidad, por lo que en caso de acreditarse, dará como consecuencia la baja inmediata del trabajador. Puedes reportar ésta y otras situaciones en el Centro de Ayuda de aria.systems. El resguardo de objetos valiosos es enteramente responsabilidad del cliente. Si bien el personal de limpieza cuenta con un riguroso proceso de selección, el seguro que ampara a los clientes por parte de la empresa, sólo tiene cobertura para daños accidentales en el domicilio.

62. Extravío de objetos. Si posterior al servicio de limpieza no encuentras algún objeto, puedes contactar a tu asesor asignado para que le haga la consulta al personal de limpieza. Aunque no es una situación común, sí puede suceder sobre todo cuando hay excesivo desorden en los domicilios, que al momento de reacomodar, los clientes ya no encuentren las cosas exactamente en el mismo sitio.

63. Daños materiales accidentales. La empresa cuenta con un seguro contra daños patrimoniales en el domicilio, sin costo adicional para el cliente. El monto mínimo para que la reclamación pueda proceder es de 100 Días de Salario Mínimo Vigente y hasta un máximo de \$100,000 pesos. Puedes reportar un siniestro a través del Centro de Ayuda. No aplica resarcimiento al cliente en montos menores al mínimo establecido.

64. Accidentes del personal en el domicilio o en trayectos. Al momento de contratar un servicio, el cliente está protegido contra cualquier situación de índole legal laboral, pues la empresa asume la responsabilidad completa sobre el personal que trabaja en la plataforma de aria.cleaning.

65. Manejo de llaves o tarjetas de acceso. Ningún representante de aria.cleaning se responsabiliza del manejo de llaves o tarjetas de acceso. Si algún fraccionamiento o cliente lo requiere, es bajo su propia responsabilidad, pero ningún miembro de la plataforma responderá por los gastos adicionales que se generen en consecuencia, ni podrá hacer un seguimiento particular a estos casos.

66. Información e identificación de los empleados. La plataforma de aria.systems muestra toda la información relevante acerca de las personas que asisten a los domicilios, para que el cliente pueda identificarlas plenamente con nombre y foto, así como conocer los comentarios y evaluaciones de otros clientes acerca del servicio recibido con esa persona en particular. Ningún representante de aria.cleaning puede, ni está autorizado a divulgar o proporcionar mayor información o documentación adicional a lo que viene mostrado al cliente dentro del sistema. Dado que aria.cleaning no es agencia de colocación, ni ofrece servicios de reclutamiento, es por esta razón que no tiene obligación de proporcionar al cliente los documentos personales de los empleados, exámenes realizados, contratos, ni detalles particulares acerca el proceso interno de la empresa y que corresponde específicamente al área de Recursos Humanos.

67. Relación entre las partes. El cliente entiende que no hay relación laboral entre ellos como usuarios del servicio y el personal de limpieza y que dicha relación laboral es exclusiva entre el personal de limpieza y la empresa que constituye aria.cleaning, con todos los derechos y obligaciones que esto conlleva. El cliente también entiende que aria.cleaning es un proveedor de servicios de limpieza y que dicha relación comercial se rige bajo los Términos y Condiciones aquí expresados, mismos que el cliente acepta al momento de contratar un servicio.

68. Relación con terceros que no tienen cuenta, ni son clientes. No aplica. La relación es exclusiva entre el titular de la cuenta y la plataforma de aria.systems para efectos de seguimiento y contacto. Si el cliente vive en un coto, fraccionamiento o edificio con reglas de operación y requisitos particulares, el cliente será responsable de autorizar el ingreso o en su defecto, recoger a la persona en la entrada, para que el personal de limpieza pueda empezar a tiempo el servicio. Llegando al domicilio, cualquier retraso derivado del contacto con terceros, será tomado a cuenta del tiempo contratado.

69. Fraccionamientos de difícil acceso peatonal o de transporte (ingreso y salida). Si este es el caso, se le notificará al cliente aproximadamente 10 minutos antes del tiempo de llegada, para que le de margen de pasar a recoger al personal de limpieza. Posteriormente se contemplan otros 10 minutos de tolerancia para llegar al domicilio y que empiece a correr el tiempo del servicio.

Si el cliente no cuenta con auto propio y usa taxi, uber o cualquier otro servicio privado de transporte, deberá contemplar con anticipación el tiempo de llegada de dicho vehículo, especialmente al término del servicio, para que el personal de limpieza pueda salir a tiempo y no se generen retrasos adicionales con respecto a la duración contratada.

70. Mascotas. Por seguridad, para evitar situaciones incómodas y agilizar el servicio, el personal de limpieza no tiene permitido acercarse a las mascotas, por lo que el cliente deberá resguardarlas mientras dure el servicio

71. Ácidos, solventes y otros materiales corrosivos. No se autoriza su uso para realizar las tareas de aseo general; la limpieza será realizada con los productos de limpieza comerciales, que en general suelen ser inocuos.

72. Limpieza de superficies altas. No aplica. El personal de limpieza sólo está autorizado a usar banquillos de seguridad de 1 o 2 escalones, no escaleras ni bancos altos o superficies que requieran equipo de protección y seguridad especial en caso de caídas.

73. Notificación de áreas riesgosas. Si existe algún mueble, área o superficie que tenga algún defecto, fragilidad, o represente un peligro en particular, el cliente deberá informar al personal limpieza para evitar accidentes o daños en el domicilio, ya que en caso de omisión no podrá hacerse válida ninguna garantía.

74. Conducta hostil hacia el personal de limpieza. Bajo ninguna circunstancia se aceptarán maltratos, humillaciones o cualquier otro tipo de conducta hostil por parte del cliente hacia el personal de limpieza, ya que de reportarse una situación de este tipo, la cuenta será restringida para futuras contrataciones.

75. Consumo de drogas en el domicilio. Por seguridad de los empleados, no se autoriza la realización del servicio, si al momento de la limpieza el cliente se encuentra consumiendo activamente cualquier tipo de estupefacientes, psicotrópicos, o drogas en general.

76. Otros. Para temas varios de servicio a cliente, no detallados en esta sección, se atenderán exclusivamente en el Centro de Atención Especializada, abriendo el reporte respectivo.

TERCERA SECCIÓN: TARIFAS Y POLÍTICAS DE PAGO

77. Precio. El costo de los servicios viene publicado en todas las secciones de aria.cleaning y aria.systemas y se encuentra tabulado en base a duración. Cualquier actualización de precios, se reflejará ahí. Las tarifas publicadas ya incluyen IVA, pero no las comisiones mercantiles de intermediarios financieros.

78. Formas de pago. El cliente podrá pagar por transferencia, oxxo/7eleven, o vía PayPal.

79. Cuándo pagar. El pago deberá realizarse antes de recibir el servicio (sobre todo cuando se trate de clientes de primera vez) para conservar un buen historial de pagos y un antecedente positivo en la cuenta.

80. Aplicación de pagos en el sistema. En el caso de pago por paypal la aplicación es automática y se refleja de manera inmediata. Depósitos hechos por transferencia u Oxxo puede tardar de 2 a 3 días hábiles en aplicarse en sistema.

81. Retrasos en pagos. Pagos realizados después de la fecha agendada tendrán un cargo adicional por pago tardío de \$50 pesos. Clientes que presenten un historial de pago negativo, deberán liquidar siempre por anticipado en servicios posteriores.

82. Cargo mínimo por cancelación de último momento. Las cancelaciones no tienen costo si se notifican 24 horas antes. Sin embargo si el cliente lo hace en menos de este tiempo o ya estando la persona en el domicilio/punto de encuentro, tendrá un cargo mínimo de \$285.

83. Servicios de jornada especial. Servicios urgentes mismo día, domingos, festivos, así como aquellas fechas/horarios con alta demanda, tienen un cargo adicional de \$100 pesos. Para conseguir el mejor precio te recomendamos contratar con al menos 24 horas de anticipación.

84. Servicios extemporáneos. Se consideran aquellos que requieran ser agendados entre las 2:30 y 4pm. Tendrán un cargo adicional de \$100 pesos sobre la tarifa general del sistema.

85. Comprobante del servicio recibido. La plataforma ofrece al cliente la funcionalidad de facturación automática, que es su comprobante fiscal. Si no requiere factura, de cualquier manera el sistema siempre mostrará de manera detallada los datos puntuales del servicio recibido, dentro de la sesión de cliente de aria.systems, del titular de la cuenta.

86. Facturación. El sistema genera la factura de manera automática una vez aplicado el pago. Sólo es necesario que previamente (y por única ocasión) ingrese el cliente sus datos fiscales en aria.systems, en la opción de "Factura".

87. Aplicación del pago. En depósitos por transferencia puede tardar de 2 a 3 días hábiles en verse reflejado el pago en la cuenta. Si es por PayPal la aplicación es inmediata y en automático al momento del pago.

88. Pagos por PayPal. Se pueden hacer pagos por tarjetas de crédito o débito de forma de segura vía PayPal mediante el botón de pago. La plataforma de aria.systems no pide en el registro inicial, ni guarda la información de tarjeta del cliente, por lo que tampoco se hacen cargos automáticos a través de esta forma de pago.

89. Descuentos de cortesía. Procederán en situaciones específicas cuando así lo determine ya sea el cualquiera de los asesores especialistas o del Centro de Ayuda.

90. Promociones. Para aplicar un descuento será requerido el código de promoción publicado en las distintas campañas. Los detalles de aplicabilidad vendrán claramente definidos en medios digitales o impresos. En ningún caso podrán aplicarse descuentos o promociones duplicadas, ni tampoco en días festivos, sábados, domingos u horarios extemporáneos.