

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO – LAVA EN HAPPY LAUNDRY

0. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de los servicios ofertados por LAVA EN HAPPY LAUNDRY en el sitio web www.lavaenhappy.com, del que es titular NATALIA ARIZA VELEZ . (en adelante, LAVA EN HAPPY

La adquisición de cualesquiera de los servicios conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados servicios.

Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los servicios ofertados.

1. IDENTIFICACIÓN

- Su denominación social es: NATALIA ARIZA VELEZ (Régimen simplificado) - Su nombre comercial es: LAVA EN HAPPY LAUNDRY
- Su NIT: 43878415-8
- Actividad principal: 9601 (Lavado y limpieza, incluso la limpieza en seco, de - productos textiles y de piel
- Código de verificación Cámara de comercio Medellín: nQgdpGjOanoublll - Su domicilio social está en la Avenida 74B # 39-23. Medellín. Antioquia. Colombia - Contacto: 3054512940. lavaenhappy@gmail.com
- Horario: de Lunes a Viernes de 8:30am - 6:30pm. Sábados 9:00am – 5:00pm y Domingos 10:00am - 4:00pm

2. COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto

- Celular/Whatsapp: 3054512940
- Email: lavaenhappy@gmail.com

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios y LAVAENHAPPY se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

3. SERVICIOS

Los servicios ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla.

- Autoservicio - Hazlo tu mismo
- Con servicio - Deja tu ropa y Domicilio
- Lavado especializado

El lavado **autoservicio** o con servicio son modalidades tipo EXPRESS, es decir un ciclo de lavado y secado rápido. Se realiza en menos de 2 horas. Estas cuentan con: - Máquinas de lavado y secado altamente eficientes (en agua y energía) - Capacidad aproximada de 8 a 9kg de carga (ropa seca)

- Precio según carga
 - Posibilidad se usar solo el proceso de lavado o solo secado
 - Manejo de ciclo según el tipo de ropa
 - Detergente y suavizante bidegradables gratis
 - Productos complementarios de desmanchado, realce de olor y planchado a vapor -
- No se garantiza la eliminación total de las manchas

Cuando la opción es **con servicio (Deja tu ropa)**, el personal de LAVA EN HAPPY, realiza todo el proceso de lavado y secado en las máquinas y adicionalmente dobla la ropa del usuario sin costo adicional. La ropa se empaca en la misma bolsa que lleva el usuario o este puede comparar una bolsa alternativa a base de maíz.

- Las prendas serán revisadas superficialmente en nuestras instalaciones, antes de proceder a su limpieza. Se les comunicará por teléfono en caso de haber algún deterioro (rotos, desteñido)
- No se garantiza la eliminación total de las manchas

La **opción de domicilio**, también se denomina express porque se entrega el mismo día o mínimo en 24 horas.

Para garantizar que este servicio sea express:

- Se cuenta solo con cobertura en Laureles y cercanías (1.5km de radio). Esto permite servicio más personalizado y ágil.
- Flexibilidad en horarios de recolección y entrega. 2 veces al día. (de 8:00am a 9:30am y 1:30pm a 3:00pm)
- 6:00 pm a 7:00pm (Entrega)
- Costo por trayecto varía según ubicación.
- Si la cobertura es mayor, se dispondrá de servicio externo de mensajería acordado por ambas partes.

La Modalidad **Lavado especializado**, son procesos especializados de lavado, secado y planchado para prendas delicadas o de mayor tamaño. Estos procesos se realizan en la

planta principal, pero el punto de recepción y entrega es en LAVA EN HAPPY

- El valor varía, según la prenda y su estado. Se debe validar el precio por Whatsapp, antes de solicitar el servicio
- Esta modalidad no es express, se toma entre 3 y 5 días para la entrega según el tipo de prenda.
- Las prendas serán revisadas superficialmente en nuestras instalaciones, antes de proceder a su limpieza. Se les comunicará por teléfono en caso de haber algún deterioro (rotos, desteñidos...).
- No se garantiza la eliminación total de las manchas: Amarillas, vómitos, café, orines y de otro tipo que una vez secas no desaparecen y que no se distinguen hasta después del lavado.
- No se responde de los defectos naturales ni de los defectos de fabricación.

LAVA EN HAPPY se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y/o servicios que se ofrecen a los Usuarios. De este modo, LAVA EN HAPPY podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos y/o servicios a los ofertados actualmente. Asimismo LAVA EN HAPPY se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualquiera de los servicios ofrecidos.

Una vez dentro de lavaenhappy.com, y para acceder a la contratación de los distintos servicios, el Usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en www.lavaenhappy.com

4. DISPONIBILIDAD Y SUSTITUCIONES

Para la prestación de servicios, LAVA EN HAPPY, dará acceso de la siguiente forma: El acceso al servicio se realiza directamente en las instalaciones y la ampliación de la información sobre los servicios y la selección de unos servicios de lavandería será a través de la página web www.lavaenhappy.com o a través de teléfono.

LAVA EN HAPPY no se responsabiliza de los daños o perjuicios que puedan producirse a dicho USUARIO consecuencia de fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones y que ocasionen suspensión, cancelación o interrupción del servicio de www.lavaenhappy.com

5. PROCESO DE SERVICIO

Cuando las prendas llegan a nuestras instalaciones, LAVA EN HAPPY provee a los usuarios con la información del tipo de servicios a realizar y el coste total del servicio. Para acceder

a cualquier servicio es necesario que el usuario

- Se dirija a las instalaciones de LAVA EN HAPPY para realizar el proceso de lavado y secado (Autoservicio), solicite el servicio de lavado (Deja tu ropa) o el de lavado especializado
- Se contacte con LAVA EN HAPPY para solicitar el servicio de domicilio dentro de la cobertura.

El pedido queda registrado en un ticket (cuenta de cobro) que LAVA EN HAPPY genera y el cual se envía vía whatsapp o de manera impresa, a cada usuario. Es recomendable que el usuario guarde una copia del mismo.

El usuario tendrá derecho a DESISTIR del contrato antes de empezar con el proceso de lavado, sin necesidad de indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste.

6. ENTREGA

El usuario reclamará sus prendas en la sede la LAVA EN HAPPY o serán entregadas en la dirección indicada con anterioridad por el usuario y validada por LAVA EN HAPPY. El plazo máximo de entrega en la modalidad express en menor a 24horas y en la modalidad de lavado especializado menor a 10 días

El servicio se presta únicamente en la ciudad de Medellín.

7. PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los servicios mostrados en www.lavaenhappy.com en están expresados en pesos colombiano (COP), salvo que se exprese lo contrario y estarán garantizados durante el tiempo de validez de los mismos.

Los precios finales de todos los servicios, junto a sus características, las ofertas, descuentos, etc. se reflejan en cada uno de los servicios que se ofrecen en www.lavaenhappy.com y en las instalaciones de LAVA EN HAPPY

- LAVA EN HAPPY es régimen simplificado, no aplica IVA
- - Otros gastos adicionales: Costo por trayecto varía según ubicación.

Los precios de los servicios pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al usuario en el proceso que éste formalice la aceptación del servicio.

8. FORMAS DE PAGO

Ponemos a disposición las siguientes formas de pago:

- Efectivo

El usuario efectuará el pago en efectivo antes o en el momento de la entrega de las

prendas

- Transferencia bancaria

El usuario efectuará el pago por transferencia antes o en el momento de la entrega de las prendas, Se realizará mediante transferencia Bancolombia o QR a favor de NATALIA ARIZA VELEZ identificado(a) con CC 43878415. Producto: Cuenta de Ahorros. Nro. 36205670232. Debiendo indicar en el momento de realizar la transferencia el nombre del usuario y el servicio a cancelar. El ingreso deberá estar efectivo en la cuenta de LAVA EN HAPPY antes de la entrega del pedido.

- Tarjeta de crédito o débito

Puede realizar el pago de manera inmediata a través de la pasarela de pago seguro PAYU. LAVA EN HAPPY enviara un link de pago, por el valor del servicio a través de whatsapp o via email. Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la misma tarjeta de pago. Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad.

OBSERVACIONES

Los pagos siempre serán realizados antes del momento de la entrega de las prendas; en caso contrario retendremos las prendas hasta que éste se realice.

Los pedidos que no sean pagados dentro los 95 días hábiles de haber sido recogidos, serán considerados como abandonados y se donarán a la caridad o serán descartados.

9. POLÍTICA DE PÉRDIDAS Y DAÑOS

Si LAVA EN HAPPY o alguno de sus proveedores perdiese o estropease alguna prenda, se debe informár en las primeras 24h y se aplicará un reembolso por su valor, que será calculado teniendo en cuenta su estado de desgaste y antigüedad. Se indemnizará al usuario el valor de la prenda según factura, descontando las siguientes cantidades como valores máximos de desgaste (referidos a la fecha de la factura):

- Menos de un año 10% del valor de factura
- Entre un año a dos años 30% del valor de factura
- Entre dos años a tres años 50% del valor de factura

No aceptamos prendas sin etiqueta excepto en el caso que el usuario renuncie a ser indemnizado por eventuales daños a la prenda eximiendo a LAVA EN HAPPY de cualquier responsabilidad. Cuando, con posterioridad a la entrega de la pieza y antes de proceder a la prestación del servicio, LAVA EN HAPPY observe problemas que no constan en las observaciones del pedido, deberá advertirlo al usuario lo antes posible de manera que quede constancia. En este caso, no podrá procederse a la prestación del servicio sin que las objeciones sean incorporadas al pedido y aprobadas por el usuario. Si después de la

entrega de la prenda tratada resultan evidentes algunos defectos en el lavado (por ejemplo: no han desaparecido manchas que hubieran podido ser eliminadas) es posible en el plazo de las 24 horas después de la entrega de la prenda, exigir a LAVA EN HAPPY que efectúe un nuevo lavado, que será realizado sin gasto alguno por parte del usuario.

OBSERVACIONES

Aunque somos muy cuidadosos al momento de hacerle seguimiento a todas las prendas involucradas en el proceso de lavado, no nos haremos responsables de pérdidas de accesorios tales como joyas, relojes, dinero en efectivo, gemelos, cinturones, broches, cordones o cualquier pérdida de accesorio que pudiese haber estado en las prendas.

Los usuarios deben vaciar los bolsillos de sus prendas y quitar cualquier tipo de accesorio que sea independiente de las mismas.

Cualquier artículo personal de valor que aparezca será recogido y guardado en LAVA EN HAPPY. Si el artículo no es reclamado pasados los 95 días será donado a la caridad o tirado.

10. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LAVA EN HAPPY podrá suspender, retirar o cancelar parcial o totalmente los servicios sometidos a contratación en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. LAVA EN HAPPY hace todo lo posible para evitar daños en la ropa. Los usuarios están de acuerdo en no hacer a LAVA EN HAPPY responsable de los daños resultantes que incluye: botones, lentejuelas, alfileres, joyas de la ropa, decoraciones etc. Además, el usuario le quita la responsabilidad a LAVA EN HAPPY por cualquier contracción o encogimiento y/o decoloración de la ropa, o cualquier daño que se produce durante la limpieza de un artículo de acuerdo con su etiqueta de cuidado. Por otra parte, LAVA EN HAPPY no se hace responsable de los artículos que se dañan debido a un defecto de fabricación o como resultado de las instrucciones de cuidado inadecuados o ilegibles, así como los daños causados a los elementos especialmente frágiles que pueden requerir un procesamiento especial o de los daños causados por el abandono de usuarios, tales como artículos dejados en los bolsillos (bolígrafos, marcadores, etc).

No son imputables al proceso de limpieza, los siguientes supuestos: manchas indelebles, alteraciones debidas a desgaste o roces (por ejemplo desgaste de cuellos y puños), alteraciones de color producidas por el sol, encolados defectuosos o incompatibles con los tratamientos habituales de limpieza, colores o estampaciones no sólidas o alteraciones térmicas, bragados térmicos y mecánicos y también manchas previamente manipuladas por el usuario, así como botones, ornamentos o aplicaciones incompatibles con los tratamientos de limpieza.

11. ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMACIONES

En el caso de reclamaciones. Los usuarios deben informar de los daños o pérdidas dentro de las 24 horas de la devolución de los artículos. Todas las reclamaciones deben ser presentadas por escrito y comunicarse al 3054512940, o bien a través de la dirección de correo electrónico lavaenhappy@gmail.com. Cuando se presenta una reclamación legítima, habrá un período de tratamiento de 5 a 10 días laborales. Durante este período, LAVA EN HAPPY hará todo lo posible para determinar con rapidez y precisión la causa del daño o de reparación de cualquier daño que pudiera existir. Los usuarios están de acuerdo en que todas la ropa sin etiqueta del fabricante adecuadamente intacta o visible NO serán cubiertos.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo establecido en la normativa LAVA EN HAPPY informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos servicios mencionados anteriormente.

Mientras no nos comuniqués lo contrario, entenderemos que tus datos no han sido modificados, que te comprometes a notificarnos cualquier variación y que tenemos tu consentimiento para utilizarlos para las finalidades mencionadas.

LAVA EN HAPPY informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada.