



---

## Políticas Externas

---

**Reservas:** Si un cliente desea adquirir nuestros servicios deberá avisar con al menos 1 día de anticipación, para que de esa forma podamos preparar todo y podamos realizar el servicio de lavado de autos. Si hubiese disponibilidad en horarios y nuestro personal está en el lugar que el cliente está, se podrá agendar ese mismo día si está dentro de nuestras posibilidades para realizar el lavado de vehículo.

**Anticipación para cancelar:** Si el cliente necesita cancelar o reprogramar una cita, debe notificarlo con al menos 24 horas de anticipación respecto al horario agendado. Las cancelaciones realizadas a última hora (por debajo de las 24 horas acordadas) estarán sujetas a una tarifa por cancelación tardía, por un total de Q20.

**Reprogramación del servicio:** Si una cancelación se notifica correctamente con la anticipación requerida, se podrá reprogramar el servicio según la disponibilidad, sin cargo extra. El cliente deberá de coordinar una nueva fecha y hora, y recibirá una nueva confirmación de cita.

**Falta de disponibilidad del vehículo:** En caso de que el personal llegue a la dirección acordada y el vehículo no esté disponible, se considerará ausencia del cliente. La empresa se reserva el derecho de cobrar una tarifa de Q45, dado que se incurrió en gastos de traslado y tiempo del personal. Para evitar esto, el cliente debe de asegurarse de que el vehículo se encuentre en el lugar acordado o indicar que se ha cambiado de lugar, etc.

**Cancelación por parte de la empresa:** Si por alguna razón la empresa debe cancelar el servicio (por situaciones imprevistas del personal, seguridad o fuerza mayor), se comunicará al cliente lo antes posible y se ofrecerá reprogramar en la brevedad. Estas situaciones son poco frecuentes, y en tal caso se le dará prioridad para la nueva cita.

**Cuidado de detalles:** Antes de iniciar, si el cliente tiene instrucciones especiales (por ejemplo, evitar mojar ciertas partes sensibles, no mover los asientos, etc) debe comunicarlas. Nuestro personal cuidará los detalles indicados y tratará el vehículo con la máxima consideración, como si fuera propio.

Cualquier elemento removible que dificulte la limpieza (como sillas de bebé, cubiertas, porta objetos, etc.) se le solicitará al cliente que los retire previamente para asegurar un mejor resultado y prevenir daños.

**Duración del servicio:** El tiempo de limpieza puede variar según el tamaño del vehículo. El cliente puede solicitar una estimación al inicio, pero debe comprender que la prioridad es hacer un trabajo de calidad más que ajustarse estrictamente al tiempo dicho del servicio.

**Retiros de objetos personales:** Antes de iniciar el servicio, el cliente debe retirar del vehículo sus pertenencias personales de valor (documentos, dispositivos electrónicos, dinero, joyas, etc.) y cualquier objeto frágil, para prevenir cualquier inconveniente. La empresa no se hace responsable por la pérdida o daño de objetos de valor dejados dentro del vehículo durante el lavado. Es preferible que el cliente vacíe la guantera, consola central y bolsillos de puertas de cualquier artículo importante para evitar extravíos o inconvenientes.

**Estado del vehículo:** Se solicita al cliente informar si el vehículo tiene algún daño preexistente (golpes, rayones, piezas sueltas, incluso piezas frágiles, etc.) o condiciones particulares (alarma muy sensible, filtraciones de agua conocidas, etc.) antes de comenzar el servicio. Esto permite al personal tomar precauciones especiales. Cualquier desperfecto no reportado previamente y descubierto durante la limpieza se considerará preexistente y se le notificará al cliente.

**Pago puntual:** El cliente tiene la responsabilidad de efectuar el pago antes de haberse realizado el servicio (los paquetes de lavado se pagan por anticipado también), según el monto acordado.

**Calidad del servicio:** La empresa se compromete a prestar el servicio de lavado con la máxima calidad y profesionalismo posible. Nuestro personal está capacitado para limpiar por fuera y por dentro los vehículos. Nos esforzamos por cumplir las expectativas razonables del cliente y dejar el auto en las mejores condiciones de limpieza posibles.

**Cobertura:** En caso de que por acción del personal se cause un daño comprobable al vehículo (por ejemplo, la rotura de un espejo durante el lavado), la empresa asumirá la responsabilidad y cubrirá los costos de reparación correspondientes siempre y cuando hayan sido confirmados por el cliente en el momento. La empresa no se hace responsable por daños preexistentes ni daños que fueron ocasionados y que por estar en malas condiciones el vehículo, ocurrieron.

**Límite de responsabilidad:** La empresa no se hace responsable por daños indirectos o relacionadas, que el cliente pudiera alegar (pérdida de uso del vehículo, molestias, retrasos en sus compromisos personales, etc.).

Asimismo, algunos problemas fortuitos que puedan ocurrir durante el servicio (como fallos mecánicos u otros problemas que no guardan relación con el lavado) quedan fuera del alcance de nuestra responsabilidad directa.

**La empresa no se hace responsable de:**

- **Daños o pérdidas posteriores al servicio:** Cualquier daño que sufra el vehículo después de finalizado el servicio y retirado el trabajador del lugar, ni de la pérdida o daño de objetos de valor dejados dentro del vehículo (a menos que el cliente haya informado de dichos objetos para su resguardo antes de iniciar el servicio). Una vez concluido el trabajo e inspeccionado el auto por el cliente, cualquier incidente posterior escapa a nuestra responsabilidad.
- **Daños preexistente:** Desperfectos, desgastes o suciedad extrema que ya estaban presentes en el vehículo antes del servicio. El personal realiza una inspección visual previa y, de ser posible, documenta rayones u otros daños notables antes de iniciar, precisamente para delimitar esta situación.
- **Elementos fuera del alcance del lavado:** Por ejemplo, los componentes internos del motor, sistemas eléctricos, o problemas de funcionamiento del vehículo que no guardan relación con la limpieza estética. No asumimos responsabilidad por fallos en tales componentes dado que nuestro trabajo no los involucra.
- **Pertenencias personales del cliente:** Como se indicó, no nos responsabilizamos por artículos personales que el cliente deje dentro del auto durante el lavado, especialmente si no fueron dados a conocer para su cuidado. La protección de objetos de valor es responsabilidad del cliente.
- **Condiciones para prestar el servicio:** La empresa se reserva el derecho de rechazar o interrumpir la prestación del servicio si:
  - El vehículo presenta condiciones inmundas o que exceden el alcance de un lavado normal. En estos casos se le sugerirá al cliente un tratamiento especializado, y de no aceptarlo, la empresa puede negarse a realizar el servicio para no dañar el vehículo y no dañar la imagen de la empresa con un mal servicio.
  - El cliente solicita labores que no corresponden al servicio contratado (por ejemplo, que se limpien componentes adicionales no incluidos) sin el ajuste de precio correspondiente, o intenta renegociar términos en el momento. La empresa no está obligada a aceptar cambios o añadidos sobre la marcha que no hayan sido acordados previamente. El cliente puede solicitar que se le haga algún tipo de labor extra, sin embargo, la empresa será quien decide si se realizará o no el trabajo, en base a si el personal está capacitado, si se tienen los materiales, el lugar es el adecuado, etcétera.

- No se cumplen las condiciones básicas de seguridad o viabilidad para realizar el lavado (por ejemplo, sobreviene un aguacero torrencial que impide continuar, el espacio resulta insuficiente/inadecuado poniendo en riesgo al personal o al vehículo, etc.).
- En tales circunstancias, se detendrá el trabajo y se propondrá reprogramar cuando las condiciones sean favorables, sin costos adicionales para el cliente.
- Existe un comportamiento hostil o irrespetuoso por parte del cliente que dificulta la continuación del trabajo. Ante situaciones de abuso, el personal está autorizado a retirarse y notificar a su superior, pudiendo la empresa rehusar futuros servicios a ese cliente si la situación lo amerita
- **Confidencialidad y profesionalismo:** Durante el servicio, cualquier información personal del cliente (como dirección, contacto, hábitos, etc.) será tratada con discreción. Nuestro personal tiene prohibido difundir detalles sobre los clientes o sus vehículos. Asimismo, la empresa mantiene estándares éticos altos, por lo que el personal no alterará la configuración de sus radios, asientos, ni hará uso inadecuado de sus pertenencias; cualquier hallazgo inusual (por ejemplo, documentos importantes a la vista) será respetado y se le notificará si corresponde, garantizando un ambiente de confianza.
- **Uso de imágenes:** Eventualmente, y solo con autorización previa del cliente, podríamos tomar fotografías o videos del vehículo (por ejemplo, fotos de antes y después del lavado) con fines de registro del trabajo realizado para promoción de nuestros servicios. De ser utilizadas públicamente (por ejemplo, en redes sociales), se cuidará de no revelar datos personales del cliente, como la placa del auto u otros identificadores. Si el cliente prefiere que no se tomen o publiquen fotos o videos de su vehículo, simplemente puede indicarlo y será plenamente respetado. La privacidad y satisfacción del cliente están por encima de cualquier iniciativa publicitaria.

### **Garantía de satisfacción y política de reclamos**

- **Sin reembolsos monetarios:** Por política de la empresa, no se otorgan reembolsos en efectivo por servicios de lavado ya prestados. Una vez realizado el trabajo, no se devuelve el dinero aunque el resultado no cumpla las expectativas, pero si ofrecemos soluciones correctivas para asegurar la satisfacción del cliente. Esta medida se alinea con las prácticas estándar, donde en lugar de reembolsar se busca enmendar cualquier detalle insatisfactorio.
- **Período de reclamo (30 Minutos):** Si el cliente no queda satisfecho con la calidad del servicio realizado, el cliente dispone con un plazo de hasta 30 minutos tras la finalización del lavado y entrega del vehículo para comunicar su inconformidad a la empresa

- (si el carro ya se movió de un lugar a otro después de haberse lavado, ya no aplica el reclamo porque el vehículo pudo haberse ensuciado en el tramo realizado). El reclamo debe hacerse en el momento de la revisión inicial, es decir al recibir el vehículo luego del servicio. Pasado el lapso de 30 minutos sin que se reporte ningún problema, se considerará que el cliente ha aceptado satisfactoriamente el trabajo, y la empresa no asumirá reclamos posteriores sobre la limpieza realizada.
- **Corrección del servicio:** Si dentro del periodo estipulado el cliente reporta zonas del vehículo que no quedaron limpias adecuadamente o algún otro aspecto incumplido del servicio contratado, la empresa se compromete a rectificar la situación sin costo adicional. Esto puede implicar enviar de nuevo al trabajador para limpiar las áreas señaladas, o coordinar con el cliente una solución equivalente. La corrección se programará lo más pronto posible, en un horario conveniente para el cliente, procurando resolver el inconveniente a la brevedad.
- **Condiciones de garantía:** Esta garantía de repetición del servicio aplica únicamente si el reclamo del cliente es objetivamente atribuible a una deficiencia en nuestra prestación (por ejemplo, se debía de limpiar una zona que iba en parte del acuerdo que no fue limpiada correctamente por descuido nuestro) y no a mal uso del vehículo luego del servicio por parte del cliente. Tampoco cumple expectativas irreales sobre el servicio contratado (por ejemplo, pretender que un lavado básico elimine rayones profundos de la pintura, lo cual excede el alcance). En resumen, la garantía cubre errores nuestros de ejecución, no situaciones ajenas ni resultados que van más allá de lo ofrecido en el tipo de servicio contratado.
- **Documentación del reclamo:** Al presentar una queja, puede solicitarse al cliente que proporcione evidencia del problema (por ejemplo, fotos del área supuestamente mal limpiadas), especialmente si el reclamo no se hizo de manera presencial inmediata. Esto nos ayuda a evaluar objetivamente la situación. En casos necesarios, un supervisor podría coordinar una visita para inspeccionar el vehículo junto con el cliente y determinar la procedencia del reclamo.
- **Anulación de la garantía:** Si el cliente realiza por su cuenta alguna limpieza, reparación o alteración del vehículo antes de que podamos efectuar la corrección acordada, se considerará que renuncia a la garantía de satisfacción. Es decir, no podremos responsabilizarnos ni ofrecer la repetición gratuita si otra persona ha intervenido en el vehículo o si el estado del mismo ya no es el mismo que justo tras nuestro servicio. Del mismo modo, negarse sin justificación a agendar la corrección ofrecida (por ejemplo, no dar acceso al vehículo para el repaso) podría conllevar la pérdida de cualquier derecho a reclamación relacionado con ese servicio.

- **Reclamos fuera del plazo:** Cualquier solicitud de corrección recibida después del plazo de 30 minutos desde la entrega se tomará en consideración individualmente, pero la empresa se reserva el derecho de no otorgar correcciones gratuitas tardías. Si el cliente detecta un imperfecto en el servicio el día siguiente o posteriormente, podrá comunicarse con nosotros y estudiaremos la situación para ver si procede algún ajuste de cortesía, pero no se garantiza la misma atención sin costo que la prevista dentro del periodo estipulado.
- **Uso de datos personales:** La información personal que el cliente proporcione (nombre, teléfono, dirección, detalles del vehículo, etc.) será utilizada únicamente para fines de coordinar y brindar el servicio solicitado, así como para realizar seguimiento de la satisfacción posterior. Manejamos estos datos de forma confidencial y segura. No compartimos datos personales con terceros ajenos al servicio sin consentimiento explícito del cliente.
- **Conservación de Datos:** Los registros de clientes y servicios prestados se almacenan durante el tiempo necesario para fines administrativos, de garantía y de mejora del servicio. El cliente puede solicitar la eliminación de sus datos personales de nuestros archivos una vez finalizada la relación comercial.
- **Responsabilidad de condiciones externas o fuerza mayor:** La empresa no se hace responsable por interrupciones del servicio causadas por lluvia, cortes eléctricos, restricciones de acceso, corte de agua o cualquier situación fuera de su control. En tales casos, se ofrecerá reprogramación sin costo adicional.
- **Refuerzo sobre daños:** La empresa no se hace responsable por desprendimientos de pinturas, vinilos, piezas, etc...que se encuentren deterioradas antes del servicio.

### **Aceptación de Términos**

- Al solicitar y utilizar nuestros servicios de lavado de autos a domicilio, el cliente expresa su conformidad con las presentes Políticas Externas y términos aquí descritos. Se entiende que cada punto ha sido leído y comprendido, y que cualquier duda fue aclarada previamente a la contratación.
- Estas políticas estarán siempre disponibles para consulta en nuestro sitio web y pueden enviarse por escrito (vía correo electrónico o WhatsApp) a petición del cliente.
- **Actualizaciones de las Políticas:** La empresa se reserva el derecho de modificar estas políticas externas en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor en cuanto sean publicadas en los canales oficiales (por ejemplo, en nuestra página web).

- Es responsabilidad del cliente revisar periódicamente las políticas vigentes; en caso de un cambio significativo, la empresa podrá notificarlo de forma proactiva a los clientes frecuentes o con reservas activas, pero recomendamos verificar la versión más reciente cada vez que contrate un servicio.
- En caso de alguna discrepancia o situación no prevista explícitamente en estas políticas, la empresa procurará una solución justa, considerando los derechos del cliente y la protección de la empresa. Estas políticas buscan fomentar una relación transparente y de mutua confianza, de modo que ante cualquier situación no contemplada, primará la buena fe y el diálogo para resolverlo.
- **Aceptación de los términos:** Se da por hecho que si el cliente contrata nuestros servicios, por el medio que sea, implica la aceptación plena de estas políticas.