



# CONDICIONES Y RESTRICCIONES

## EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### PAGO DEL SERVICIO



Nuestras profesionales de limpieza **NO** están autorizadas para recibir dinero. La compañía cuenta con canales de pago autorizados: **Cuenta de ahorros Bancolombia, Cuenta Corriente Colpatria, Daviplata y puntos Baloto**. Al momento del registro del servicio Anita le dará la información y coordinará con usted el medio de pago que le sea mas adecuado.

### CONOCER SUS EXPECTATIVAS



Posterior a realizar el registro, o cuando se requiera, le enviaremos el link de "CONCILIACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO". Agradecemos diligenciar y señalar las actividades que espera que realicemos. Es importante que al ingreso de una nueva profesional le indique donde encuentra los implementos, insumos, almacenamiento de ropa sucia, ubicación de residuos y explique el funcionamiento de los equipos electrónicos que nuestra colaboradora deba manipular.

### TAMAÑO DE LAS ÁREAS VS. TIEMPO



Tenga en cuenta que el tamaño de las áreas y el numero de actividades acordadas a realizar, sean proporcionales con el tiempo contratado para la ejecución de las mismas. Una sobrecarga de actividades y espacios no permitirán que estas se realicen con la calidad que identifican a nuestras profesionales de limpieza y a nuestra compañía.

### USO DE DOTACIÓN



Al presentarse nuestra profesional de limpieza en su hogar/oficina llegará con *ropa y calzado particular*, usted debe designar una zona lo mas cercana a la entrada del inmueble para que realice el cambio a su dotación. Debe ingresar su bolso de dotación el cual será revisado antes y después de hacer las labores, además del personal de vigilancia, por quien usted designe para ello.

### HERRAMIENTAS E INSUMOS



Facilite a nuestras profesionales de limpieza las herramientas y los insumos necesarios (en condiciones optimas de uso) para la ejecución de las actividades acordadas. Si requiere de insumos solicítelos en el momento de agendar el servicio con Anita a precios competitivos del mercado (**Kit de aseo**). La profesional podrá hacer actividades a nivel de piso y máximo hasta 1,5 metros de altura. En ningún caso está autorizada para realizar actividades de limpieza de fachadas, finales de obra o trabajo en alturas.

### HORA DE ALMUERZO Y DESCANSO



Si el servicio contratado es de tiempo completo (8 horas), la profesional permanecerá en el lugar del servicio 9 horas, teniendo en cuenta que tiene derecho a una hora de descanso y almuerzo, en la cual puede realizar otras actividades de esparcimiento personal (sentarse, revisar su celular, realizar llamadas, tomar alimentos, etc) debe permanecer en el lugar del servicio y una vez este tiempo finalice retomará a sus actividades. Si se tiene alguna necesidad especifica que requiera el cambio de esta condición, Anita se comunicará con usted.

### CUIDADO DE NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y MASCOTAS



La tenencia, cuidado y custodia de niños, adultos mayores y mascotas en el hogar son responsabilidad única del cliente, nuestras profesionales no se responsabilizan de estos cuidados debido a que no están formadas para ello.

## CONTESTAR LLAMADAS Y APERTURA DE PUERTA



La profesional de limpieza no contestará llamadas telefónicas, ni abrirá el acceso de su hogar para que accedan personas, si usted no se encuentra en el inmueble. Al encontrarse usted en el servicio y solicitarle que realice estas actividades, sea claro(a) en la forma de contestar la línea telefónica y la identificación plena de las personas que bajo su responsabilidad ingresaran a su hogar durante el servicio.

## CUIDADO DE LAS PRENDAS



Para la actividad de lavado y planchado de ropa agradecemos separar sus prendas delicadas y en caso de que lo considere por colores, Indique claramente los cuidados y medidas que deben tener en cuenta la profesional al momento de realizar estas tareas, así como el funcionamiento de la lavadora, secadora, y plancha para evitar daños e inconvenientes.

## RESIDUOS SOLIDOS



Indique a la profesional si separan los residuos y el lugar donde se encuentran. Finalizado el servicio y si no es posible garantizar que se pueda lavar las manos después de trasladarlos al lugar de almacenamiento temporal, los dejará dentro del inmueble.

## EN CASO DE EMERGENCIA



En caso de un accidente de trabajo o una emergencia de cualquier naturaleza, debe informarse inmediatamente a Anita al **6060466** o **3122020000**, con el fin de indicar los pasos a seguir. Ella le indicará la dirección de la IPS adscrita a la red de nuestra ARL, donde nuestra profesional recibirá atención medica inmediata. Agradecemos mantener la calma ante la situación y apoyarnos posteriormente en la investigación del accidente.

## SUPERVISIÓN DEL SERVICIO



En pro de cumplir con la legislación de seguridad y salud en el trabajo, una vez se tome frecuencia en los servicios, Anita coordinará con usted visitas de supervisión a los puestos de trabajo, para validar entre otras cosas: Salidas y rutas de evacuación/Botiquín/levantamiento de cargas (que para mujeres a nivel de piso es 12,5 Kg y de pecho 25 Kg)/insumos y elementos químicos utilizados/estado de implementos de aseo/ Uso adecuado de Elementos de protección personal, entre otros.

*En actividades de planchado:* se revisará la plataforma idónea (mesa de planchar o semejantes) y el lugar donde se realiza la actividad (espacio más aireado del inmueble). Agradecemos en servicios de planchado proporcionar líquido a la profesional para regular la temperatura del cuerpo y evitar deshidratación. Al realizarse esta tarea, se finalizará el servicio 20 minutos antes de la hora coordinada con Anita, para que se organice el espacio, la profesional regule su temperatura y se eviten riesgos a la salud.

## USO DE DATOS



Al programar el servicio e indicarnos sus datos por medio de llamada telefónica o whatsapp, usted nos autoriza a utilizar estos medios de comunicación como contactos formales en nuestra relación comercial. Igualmente acepta el uso y tratamiento de su información de acuerdo a nuestra política de tratamiento de datos personales publicada en nuestra página web: <https://www.nextservices.com.co/proteccion-de-datos>.

Para confirmar la programación del servicio, usted recibirá los datos personales de nuestras profesionales, estos son enviados con la única finalidad de informar la identidad de la persona que prestará el servicio y por lo tanto no pueden utilizarse para otro fin sin la aprobación expresa del titular, cumpliendo con las leyes Habeas Data. En ningún caso, *la profesional está autorizada para proporcionar sus números telefónicos personales*. De requerir algún apoyo o solicitar algún cambio en el tratamiento de sus datos debe hacerlo con Anita.

## CONTACTO POS- SERVICIO



Finalizada la atención, Anita se pondrá en contacto con usted por el medio por llamada telefónica o WhatsApp, para conocer su percepción del servicio, verificar el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad por parte de la profesional y si desea nuevamente de nuestro apoyo .

# RESTRICCIONES

## EN CASO DE INCONFORMIDAD

Por ningún motivo grite, ni mucho menos agrede físicamente a la profesional de limpieza. Cualquier inconformidad del servicio repórtelo a nuestra línea de atención **6060466 o 3122020000** y Anita se encargará de apoyarlo buscando una solución. Sus aportes son valiosos para nuestra mejora.



## REPORTE DE NOVEDADES

El tiempo máximo para informar novedades del servicio es 2 días hábiles siguientes a la prestación del mismo, agradecemos el aporte de evidencias y el detalle en la descripción de las inconformidades que se puedan generar. Anita también lo estará contactando en este tiempo para conocer su percepción de servicio. De antemano gracias por ayudarnos a mejorar.



## OBJETOS DE VALOR

Conserve sus objetos de gran valor, como dispositivos electrónicos, dinero en efectivo, documentos, entre otros; en un lugar de su conocimiento y de acceso restringido. Tenga en cuenta que los filtros en la selección y la formación, por las condiciones puntuales y el exceso de confianza, pueden generar malos entendidos o situaciones que incumplan nuestra promesa de valor.



## ACTIVIDADES NO AUTORIZADAS

Evite solicitarle a nuestra profesional de limpieza realizar actividades no autorizadas para el servicio, como pago de servicios públicos o diligencias personales, entre otros. El abandonar este espacio las hace vulnerables a accidentes no cubiertos por la ARL y a personas que pueden vulnerar la seguridad del servicio y de su hogar.



## INGRESO AL INMUEBLE

El ingreso al inmueble es su responsabilidad. En caso de que usted no se encuentre es importante que **NO** responsabilice de la tenencia de las llaves a nuestras profesionales de limpieza; de ser posible solicite a los vigilantes o personas cercanas y de su plena confianza, que permitan el ingreso de la profesional y mantengan ellos las llaves bajo su custodia. No está autorizado que las profesionales mantengan las llaves, tarjetas de acceso y demás una vez finalice el servicio.



## HORARIO ESTABLECIDO

Por ningún motivo nuestra profesional de limpieza debe realizar actividades por fuera del horario establecido y contratado. El costo del servicio solo incluye el desarrollo de actividades en horario convencional, sin recargos ni horas extras.



## CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En caso que requiera cancelar el servicio que fue agendado previamente con Anita, debe hacerlo con mínimo 12 horas antes de la hora de inicio de las labores. De no ser así nuestra compañía cobrará una tasa equivalente al 10% del valor y será cancelado para cubrir los gastos administrativos y operativos a los que haya lugar.



**TENGA EN CUENTA:** Para garantizar la continuidad de la misma profesional en sus próximos servicios, la frecuencia del mismo debe ser mínimo semanalmente.

**ANTE CUALQUIER NOVEDAD COMUNÍQUESE A NUESTRA LÍNEA LIMPIA DEL HOGAR 6060466 O AL 3122020000 Y ANITA ESTARÁ ATENTA A APOYARLE!**