1.CONDICIONES Y 2. RESTRICCIONES
EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Al acceder y utilizar nuestro servicio, usted acepta y accede a estar obligado por los términos y disposiciones que a continuación se indica. Toda participación en este servicio constituirá la aceptación de este acuerdo. Si no acepta cumplir con lo anterior, por favor, no lo utilice.
Next Services S.A.S. se reserva el derecho de cambiar, modificar, adicionar o remover, de manera unilateral, cualquier parte o la totalidad de los presentes términos y condiciones, en cualquier tiempo y sin previo aviso. Dichas modificaciones serán publicadas en este sitio Web, y será responsabilidad del usuario revisar las condiciones generales de uso que sean aplicables cada vez que ingrese a este sitio.



1.1 PAGO DEL SERVICIO

Nuestras profesionales de limpieza ***NO*** *están autorizadas* para recibir dinero en efectivo. La compañía cuenta con canales de pago autorizados: Anita le dará la información y coordinará con usted el medio de pago que le sea mas adecuado. el servicio debe ser pagado máximo 2 días posterior a la recepción de la factura, en cualquier caso al transcurrir más de 15 días calendario y no registrar abonos o pagos de los servicios, se pausará el servicio; si la factura mensual no se ha pagado a más tardar el día cinco (5) del mes siguiente al de su expedición, se incrementará el diez por ciento (10%) del valor de la factura por cada quincena retrasada.



1.2 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.



1.3 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. Las áreas y actividades deben ser proporcionales al tiempo contratado; se atenderán prioridades acordadas sin presumir extensión.



1.4 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.
De presentarse, agradecemos nos informe con evidencias (fotograficas o filmicas) sobre el mal uso de los EPP y/o dotación

1.5 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.*



1.6 HORA DE ALMUERZO Y DESCANSO

Si el servicio contratado es de tiempo completo (7 horas), la profesional permanecerá en el lugar del servicio 8 horas, teniendo en cuenta que tiene derecho a **una hora de almuerzo y descanso**, *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.



1.7 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. Al momento del registro debe indicarnos si cuenta con mascotas en el inmueble y si tiene un lugar determinado para ellos en el que puedan estar durante la ejecución del servicio, esto con el fin de evitar accidentes como mordeduras, rasguños y demás que comprometan la integridad de la profesional.



1.8 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.



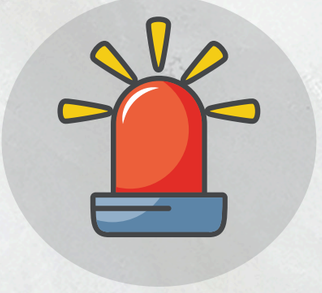
1.9 CUIDADO DE LAS PRENDAS

Para la actividad de lavado a máquina 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.



1.10 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.



1.11 EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de un accidente de trabajo o una emergencia de cualquier naturaleza, debe informar inmediatamente a Anita al **312 202 0000**, 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, consultaremos si presenció el suceso, enviaremos unas preguntas y adicionalmente solicitaremos su amable colaboración de una fotografía del espacio donde sucedió el hecho o si es posible un vídeo del momento.



1.12 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 al lugar 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.

2. RESTRICCIONES

2.1 EN CASO DE INCONFORMIDAD



Por ningún motivo grite, ni mucho menos agreda físicamente a la profesional de limpieza. Cualquier inconformidad del servicio repórtelo a nuestra línea de atención **312 202 0000** y Anita se encargará de apoyarlo buscando una solución. Sus aportes son valiosos para nuestra mejora.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 ACTIVIDADES NO AUTORIZADAS



Evite solicitarle a nuestra profesional realizar actividades no autorizadas para el servicio, como Limpieza de pantallas de TV o Computadores, Lavado de taza de cafetera caliente, **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.*

2.5 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 demas una vez finalice el servicio.

2.6 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.

2.7 CANCELACIÓN DEL SERVICIO



En caso que requiera cancelar el servicio que fue agendado previamente con Anita, debe realizarlo con mínimo **veinticuatro (24) horas de anticipación** respecto de la hora programada, se cobrará el diez por ciento (10 %) del valor del servicio cancelado. Esta condición se informa de manera visible en la Orden de Servicio. Si el personal se presenta y no puede acceder por causa atribuible a EL CLIENTE se aplicará el cincuenta por ciento (50%) del valor del servicio programado.

TENGA EN CUENTA: Para garantizar la continuidad de la misma profesional en sus próximos servicios, la frecuencia del mismo debe ser mínimo 1 vez por semana el mismo día de la semana.

ANTE CUALQUIER NOVEDAD COMUNÍQUESE A NUESTRA LÍNEA 312 202 0000 Y ANITA ESTARÁ ATENTA A APOYARLE!