

Términos, condiciones y políticas del servicio

Términos y condiciones

La recepción de la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio implica la aceptación de las siguientes condiciones de la prestación del servicio.

La firma del cliente es señal de aceptación del estado de ingreso de sus prendas y las condiciones del servicio.

En el caso de no haberse considerado alguna especificación, defecto, observación por parte del personal en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio, no se efectuará el servicio hasta contar con la aprobación escrita de parte del cliente (Firma/DNI) o a través de la confirmación por medios digitales (p.e. correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp).

Nuestra empresa se reserva el derecho de procesar las prendas de acuerdo a los requerimientos indicados en la etiqueta de estas, de no contar con dicho etiquetado, Lavandería AKI aplicará el servicio correspondiente de acuerdo al material y característica de la prenda, conforme a procedimientos previamente ejecutados en prendas similares.

Responsabilidad y limitaciones del servicio

Lavandería AKI no se responsabiliza por prendas que destiñan, cierres, botones y adornos de mala calidad que no resistan el proceso de lavado o planchado.

No existirá responsabilidad por parte de Lavandería AKI:

- 1 En el caso de que la prenda no cuente con la etiqueta de recomendaciones para la limpieza correspondiente y/o esta no corresponda al tipo de servicio a realizar.
- 2 Por las prendas que se deterioren debido al tiempo de uso, hongos visibles o no, desgaste de tejidos, confecciones defectuosas, manchas amarillas, oxido, daño de polillas, manchas no perceptibles a la vista al momento de la recepción y que aparecieran durante el proceso del servicio, tales como: residuos de perfumes, desodorantes, exudación, pegamentos, esmaltes, vino, maquillajes, lácteos, manchas de humedad, manchas de la luz solar o artificial, tintes de cabello, lejía, etc.
- 3 Prendas con desgaste en cuello, codos, puños y/o axilas por el uso.
- 4 Prendas como ternos y/o sastres que contienen una entretela adhesiva tienden aglobarse luego del proceso de lavado por la mala calidad de uso de material del fabricante.

Lavandería AKI no será responsable por planchados en telas con los siguientes acabados, debido a que existe la posibilidad que no queden exactamente igual luego del proceso: tableados, plisados, bobos, telas de fantasía, lentejuelas, etc.

En escenarios de Caso Fortuito o Fuerza Mayor (cortes de luz, agua, incendios, sismos, paro nacional, paro de transportistas, etc.), la Lavandería no será responsable por la no entrega en la fecha indicada.

El cliente declara conocer que el servicio se realiza en prendas usadas.

Verificación de prendas y plazo de reclamos

Es responsabilidad del cliente, verificar sus prendas al momento del recojo. Lavandería AKI no será responsable de las mismas una vez retiradas de nuestros locales comerciales o entregadas en caso sea servicio a domicilio.

El plazo máximo para presentar reclamos es de como máximo 48 horas después de retiradas las prendas y no habiendo sido utilizadas, presentando boleta y/o factura, ticket de marcado de la lavandería y orden del

servicio correspondiente a la prenda en reclamo.

Lavandería AKI no se responsabiliza por dinero u objetos de valor dejados en la prenda.

Garantía, responsabilidad e indemnización general

En el caso probado de responsabilidad por parte de Lavandería AKI que afecte la prenda, luego de darle tratamiento especial y de acuerdo a la responsabilidad encontrada, la Lavandería asumirá la responsabilidad de acuerdo a ley, mediante "Garantía Explícita" - Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), por medio de vales de consumo, notas de crédito y/o indemnización parcial basados en el valor real de la prenda, luego de aplicada la depreciación por el tiempo de uso.

La Lavandería se hará responsable en el caso de pérdida y/o deterioro total o parcial de la prenda, reembolsando al cliente hasta el 50% del "Valor Real" de la prenda, basados en el tiempo de adquisición según documento probatorio.

Cortinas y toldos

Cortinas y Toldos. Al momento de la recepción, el cliente deberá firmar la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio, otorgando su conformidad y autorización expresa para el lavado. El cliente reconoce que, debido a la exposición prolongada al sol y la lluvia, las fibras y colores de cortinas y toldos pueden presentar desgaste, decoloración o deterioro de tejido, por lo que la empresa no asume responsabilidad por dichos efectos derivados del uso y exposición previa.

De esta manera queda claro que:

- 1 El cliente firma y autoriza en el documento de recepción.
 - 1 Se advierte de manera preventiva sobre los riesgos naturales (sol, lluvia).
 - 1 Se delimita la responsabilidad de la lavandería.
-

Política de abandono y almacenaje

- 1 Plazo de Recojo: "El cliente tiene 30 días calendario para recoger sus prendas sin costo adicional."
 - 2 Costo de Almacenaje: "A partir del día 31, se generará un costo diario de almacenaje de S/1.00."
 - 3 Abandono Legal: "Transcurridos 90 días calendario sin que las prendas sean retiradas, la empresa las constituirá en abandono, pudiendo disponer de ellas para cubrir costos de almacenaje y servicio, previo aviso al contacto registrado." Es responsabilidad del cliente leer las condiciones y políticas indemnizatorias del servicio.
-

Comprobantes, servicio a domicilio y materiales especiales

Es responsabilidad del cliente mantener su Nota de Recepción y/o Orden de Servicio, y/o Boleta de Pago, toda vez que estos constituyen el único comprobante con el cual le serán entregadas sus prendas, en el caso de pérdida y/o robo la Lavandería no se hace responsable por la persona y/o personas que puedan recoger las prendas.

La Lavandería se reserva el derecho de brindar servicio a domicilio solo en las zonas definidas para nuestro servicio y de donde fueron recepcionadas las prendas. En las prendas de materiales como: El cuero, cuerina, plastificados, engomados, rips, telas acrílicas, etc. La Lavandería informa que pueden sufrir riesgo de daños debido a su composición, motivo por el cual Lavandería AKI no se hace responsable de los daños a la prenda por la calidad de estos.

La prenda indemnizada quedará en posesión de la Lavandería.

El establecimiento está obligado a devolver el importe del servicio, siempre y cuando la responsabilidad de la pérdida, deterioro o mala limpieza de la pieza fuese imputable a Lavandería.

Política de re-proceso y devolución

A. Garantía de Satisfacción (Derecho al Re-proceso)

"En Lavanderías AKI, nuestra prioridad es la entrega impecable de sus prendas. Si el cliente no se encuentra satisfecho con el resultado estético del servicio (manchas tratables que persisten o planchado deficiente), podrá solicitar un re-proceso (relavado o re-planchado) sin costo adicional, bajo las siguientes condiciones:

- 1 Plazo: La solicitud debe realizarse dentro de las 48 horas de recibida la prenda.
- 1 Estado: La prenda no debe presentar señales de uso posterior al servicio y debe conservar intacto el ticket de marcado de la lavandería.
- 1 Evaluación Técnica: El re-proceso se aplicará sobre manchas que técnicamente sean removibles sin comprometer la integridad de la fibra."
- 1 Registro Documental: La entrega del re-proceso quedará consignada en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio, emitida con la indicación "RE-PROCESO".

B. Política de Devolución del Pago (Restitución Económica)

"La devolución del importe pagado por el servicio de lavandería es una medida excepcional y procederá únicamente en los siguientes supuestos taxativos:

- 1 Incumplimiento de Plazo: Cuando el servicio no se haya ejecutado en la fecha pactada y el cliente ya no requiera el mismo.
- 2 Imposibilidad de Uso por Daño causado por negligencia en el Servicio: Cuando la prenda haya sufrido un daño irreparable por responsabilidad directa de la empresa, que la haga inservible para su uso ordinario (ej. encogimiento crítico, quemadura o pérdida total)."

Nota: La devolución del pago del servicio es independiente a cualquier trámite de indemnización por el valor de la prenda que pudiera corresponder según nuestras Políticas Indemnizatorias."

Política de protección de datos personales (LPDP)

En cumplimiento de la Ley N°29733, Lavanderías AKI informa que sus datos personales serán almacenados en nuestro banco de datos de 'Clientes' cuya finalidad se encuentra enfocada en la gestión del servicio y atención de reclamos. Para fines publicitarios, requerimos su consentimiento expreso a través del checkbox correspondiente. Usted puede ejercer sus derechos ARCO enviando un correo a: clientes@lavanderiaaki.com

Política de "conjuntos"

La Lavandería solo responderá por el conjunto completo si todas las piezas que lo integran fueron detalladas y recibidas bajo una misma Nota de Recepción y/o Orden de Servicio. No se aceptarán reclamos por 'piezas faltantes' de conjuntos que no fueron registrados íntegramente al momento del ingreso.

Es responsabilidad exclusiva del cliente declarar y verificar, que cada pieza, accesorio o componente de un conjunto quede expresamente detallado en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio. No se aceptarán reclamos por elementos no inventariados al momento de la recepción

Política de promociones

Toda prenda que ingrese en promociones queda sujeta a las siguientes condiciones:

- 1 No aplica devolución de dinero: El cliente acepta que el beneficio es indivisible y solo podrá ser ejecutado mediante la prestación del servicio de lavado. En caso de desistimiento o falta de entrega, el cliente podrá únicamente reemplazar la prenda por otra de similar categoría tarifaria.

- 2 Observaciones de lavado: En caso de que la lavandería identifique riesgos en la prenda y el cliente no autorice el lavado bajo su cuenta y riesgo, este contará con un plazo perentorio de 07 días calendario para entregar una prenda de reemplazo.
- 3 Plazo de reclamo: Transcurrido el plazo sin que el cliente haya entregado la prenda de reemplazo se dará por concluida la promoción. El cliente acepta voluntariamente los términos al momento de acceder al servicio contratado y se encuentra informado de las condiciones evitando a cualquier reclamo posterior o solicitud de devolución de dinero al aceptar que la condición de "promoción" extingue cualquier saldo a favor por servicios no prestados o prendas no entregadas en el plazo estipulado.

Políticas indemnizatorias

La Lavandería adoptará las medidas adecuadas con el fin de obtener los resultados pertinentes en el tratamiento de las prendas:

Pudiendo, eximir la responsabilidad cuando, la empresa informará las observaciones de etiquetado en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio. La firma del cliente convalida la aceptación del riesgo informado.

La Lavandería será responsable frente al usuario en el caso de pérdida, daño o deterioro irreparable de la prenda, imputable a una mala manipulación comprobada o negligencia. En estos casos Lavandería AKI indemnizará al usuario el valor de la prenda según documento, probatorio y/o referencial, descontando las siguientes cantidades, como valores máximos de depreciación, tomando como referencia la fecha de la factura, recibo, comprobante y/o cualquier medio de pago que indique el valor de la prenda en el momento de su adquisición.

En el caso probado de responsabilidad por parte de Lavandería AKI que afecte la prenda, luego de darle tratamiento especial y de acuerdo a la responsabilidad encontrada, la Lavandería asumirá la responsabilidad de acuerdo con la ley, mediante "Garantía Explícita" - Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), por medio de vales de consumo, notas de crédito y/o indemnización parcial basados en el valor real de la prenda, luego de aplicada la depreciación por el tiempo de uso.

Tabla de depreciación y valoración de prendas

La indemnización se calculará sobre el valor de adquisición de la prenda acreditado con el comprobante correspondiente, aplicando la depreciación por uso según antigüedad:

Antigüedad de la prenda	Valor depreciable máximo
MENOS DE UN AÑO	20% max. Valor depreciable.
DE UN AÑO Y UN DIA A DOS AÑOS	40% max. Valor depreciable.
DE DOS AÑOS Y UN DIA A TRES AÑOS	70% max. Valor depreciable.
MAS DE TRES AÑOS Y HASTA CINCO	75% max. Valor depreciable.

Valor Máximo de Responsabilidad: En caso de no contar con comprobante de pago, la indemnización máxima por prenda será equivalente a 5 veces el valor del servicio contratado, salvo que el cliente haya suscrito una Declaración de Valor Real al momento del ingreso de la prenda.

En los casos de no contar con documentación para la obtención del valor real se fijará este buscando el valor en proveedores de prendas similares y aplicando la depreciación correspondiente a tres (03) años.

De no existir documentación y/o no aceptar la valoración de la prenda, la indemnización será determinada según peritaje.

Las prendas de diseño o de alta costura serán sometidas a valoración pericial cuyo coste de esta valoración estará a cargo de la lavandería en caso de daño por mala manipulación comprobada. Solo en ese escenario la empresa asumirá los costos de valoración técnica correspondientes.

Pérdida, conjuntos, robo o siniestro

La indemnización por pérdida de la prenda procederá cuando el establecimiento no pueda restituir la prenda al cliente en el término máximo de 60 días calendarios, que comenzarán a contar desde la fecha pactada de entrega que debe constar en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio.

Si la prenda forma parte de un conjunto (por ejemplo, un vestido de dos o tres piezas, cortinas, traje, etc.) y se verificara daño o extravío, Lavandería AKI deberá abonar el importe global del conjunto en las piezas, si dicho conjunto se hubiese llevado completo a lavar, es decir todas las piezas que forman del conjunto y se hubiera especificado en una misma Nota de Recepción y/o Orden de Servicios. Si no fuese así, solamente se indemnizará la pieza recepcionada.

En el caso de robo o siniestro en nuestra sede y/o unidades móviles denunciado ante las autoridades pertinentes, las prendas que estén más de 90 días depositadas y no retiradas por el usuario no serán indemnizadas.

Excepciones

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 solidas o alteraciones térmicas, bragados térmicos y mecánicos, también manchas previamente manipuladas por el cliente. Así como ornamentos o aplicaciones incompatibles con los tratamientos de limpieza.

Indemnizaciones

Las indemnizaciones serán abonadas a las cuentas bancarias otorgadas por el cliente (Nombre que figura en la Nota de Recepción y/o Orden de Servicio), el cliente deberá facilitar la copia de su documento de identidad (DNI, Carnet de extranjería, etc.). En los casos de reclamos elevados al INDECOPI, la Lavandería se regirá de acuerdo a las resoluciones de dicha autoridad, no representando este ningún impedimento para lograr un acuerdo dentro o fuera de este fuero entre las partes, de la misma manera que nos regiremos a los lineamientos y al Código de Protección y Defensa del Consumidor dentro del marco de la Ley.