

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LAS SUBSCRIPCIONES DALAILAVA



- Todas las bolsas son proporcionadas por Dalailava y son las que deberán ser utilizadas, sin excepción, en todos los servicios de suscripción mensual.
- El servicio a domicilio incluye máximo 4 recolecciones y 4 entregas cada mes.
- Los tenis incluidos son de materiales como lona, tela, vinil o piel. No tenis de gamuza.
- Se proporcionarán 12 o 24 ganchos, según el paquete adquirido, para que sean reutilizados cada vez.
- El plan puede ser cancelado en cualquier momento. No se realizará el reembolso de ningún plan no aprovechado y los beneficios se mantendrán vigentes hasta transcurridos 30 días del último pago.
- La suscripción comienza en cuanto se procesa el pago inicial. La suscripción se renovará automáticamente todos los meses, sin ningún aviso al respecto, hasta que se cancele.
- Servicios adicionales requeridos no considerados en los planes, por ejemplo un abrigo de tintorería, será cobrado de manera independiente, pagandose a la entrega del servicio finalizado en efectivo, tarjeta (+5% de comisión) o transferencia.
- El peso aceptado en cada plan es aproximado. En el ejercicio se aceptará TODA la ropa que quepa en la bolsa Dalailava mientras logre cerrarse.

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

I. DEFINICIONES

CUIDADO ESPECIAL: Se define, para efectos del presente documento como el tratamiento

de limpieza en seco, lavado a mano, secado tendido, y lavadora en ciclo delicado, no uso de suavizante o blanqueador.

DAÑOS A LAS PRENDAS: Se define como cualquier afectación de los siguientes acontecimientos, siempre y cuando se hayan suscitado mientras las prendas están en poder de DALAILAVA, esto abarca desde la recolección hasta la entrega de las mismas.

DETERIORO TOTAL: Aquellas incidencias que provoquen una malformación o manchas en la prenda que no puedan ser corregidas por un reproceso del mismo.

INSTRUCCIONES DE LAVADO: Indicaciones otorgadas por el Usuario que determinan la forma en que se procesarán sus pertenencias, mismas que DALAILAVA se compromete a cumplir, exceptuando aquellos casos en que se considere un riesgo para las prendas o para el equipo de DALAILAVA.

NOTA DE SERVICIO: Documento que contiene información sobre el nombre de Usuario, código de orden, servicios solicitados, fecha de entrega.

TÉRMINOS Y CONDICIONES: Elementos que regulan la relación con el usuario respecto al acceso de los servicios que se ponen a disposición.

PRENDAS ESPECIALES: Se definen como prendas importadas, de alta costura, o fabricación poco común (puede implicar, de manera enunciativa pero no excluyente; prendas con aplicaciones en pedrería, adornos, vestidos de novia, etc.) cuyo valor estimado, características, especificaciones de almacenamiento y riesgo que corren por maniobras deberá ser notificado a DALAILAVA por el Usuario en la orden de servicio.

SERVICIOS: DALAILAVA provee a los Usuarios Finales los servicios de lavado, doblado, secado, costura, planchado, tintorería y servicio a domicilio.

USUARIO: Toda persona física o moral, interna o externa a la organización que utiliza los servicios de DALAILAVA.

II. COMISIONES DE COBRO

Todos los pagos con tarjeta bancaria tienen un cargo extra del 5% del monto total debido a políticas del intermediario financiero.

III. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS SERVICIOS

INDICACIONES DE LAVADO

1. DALAILAVA seguirá las instrucciones de lavado que nos indique el usuario final. Proporcionaremos un tratamiento especial para la ropa si es indicada por los usuarios finales y asumimos la responsabilidad por los daños causados por no seguir sus instrucciones. Las instrucciones de cuidado especial deben especificarse al cajero al momento de generar la nota de servicio o al momento de hacer entrega de sus prendas deberá comunicar al mensajero y asegurarse que dichas instrucciones queden por escrito en la nota de servicio.

2. No asumimos responsabilidad por ropa previamente desgastada, artículos que se desvanecen o se encogen debido al lavado y secado normal, o por artículos que requieren un cuidado especial erróneo o no especificado por el usuario.

3. En el caso de que el usuario no haya proporcionado instrucciones adicionales, pero el equipo de lavado sugiere un cuidado o tratamiento especial para evitar daños en las prendas; esto será comunicado al usuario vía telefónica. Si no se consigue tener contacto en los dos primeros intentos, no se procesará la prenda y se realizarán los ajustes necesarios en el precio.

SERVICIOS

1. DALAILAVA no está obligado a eliminar las manchas que por su naturaleza sean insolubles tales como los residuos de perfumes, ácidos,

desodorantes o exudación.

2. DALAILAVA no es responsable por los daños o pérdida causados a objetos dejados en los bolsillos de sus prendas (ejemplos: plumas, accesorios, aparatos electrónicos, labiales, llaves, encendedores) incluso cuando es parte de nuestro proceso la revisión de sus bolsillos, DALAILAVA no garantiza la integridad de sus pertenencias.

3. En el caso de realizar la recolección y entrega con el portero o personal de seguridad del edificio del Usuario, una vez realizada la entrega no nos hacemos responsables por el daño o pérdida que pudieran sufrir las prendas.

4. DALAILAVA realiza todos los esfuerzos por recolectar y entregar todos los pedidos a tiempo, sin embargo existen circunstancias ajenas a nuestra voluntad (climáticas, mecánicas, etc.) que pueden generar impuntualidad en el Servicio, sin embargo nos comprometemos a notificar en tiempo y forma al Usuario.

5. DALAILAVA se adjudica la libertad de decidir no procesar prendas que se encuentren manchadas por desechos orgánicos o químicos (bichos, plagas, heces, aceites, pinturas, etc.) que puedan perjudicar al equipo y/o colaboradores de la empresa o que en su defecto pudiera afectar nuestra operación o a nuestros clientes.

6. Aunque en algunos casos se procese ropa impregnada con cabello (animal o humano), DALAILAVA no se compromete a eliminar completamente dichos residuos, ni a dar un tratamiento especial gratuitamente con el fin de retirar la suciedad.

7. Cualquier prenda que haya sufrido un daño o pérdida debe de notificarse dentro de los próximos 7 días a partir de la fecha de entrega definida en la orden de servicio, para considerar y definir una compensación. Dado el volumen de la ropa que manejamos, los tiempos de notificación tardía hacen más difícil verificar la reclamación, por lo cual una reclamación fuera de tiempo se vuelve automáticamente improcedente.

ENVÍOS Y SERVICIOS ADICIONALES

1. Al solicitar un servicio express o súper express el cliente acepta que existen prendas que por su fabricación y/o composición no pueden ser procesadas en un tiempo menor al normal, en estos casos nuestro equipo de servicio al cliente se pondrá en contacto y se acordará una nueva fecha, de entrega; así como el procedimiento correspondiente para ajustar los saldos.
2. Al elegir un horario para la recolección es necesario que se haga con mínimo 1 hora de antelación a la hora seleccionada. El servicio a domicilio no está disponible antes de la 1:00 pm ni después de las 8:30 pm.

IV. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

1. Pagar al ordenar el servicio o al recoger las prendas, a elección del usuario, en moneda nacional en el establecimiento el precio de contado. De no ser pagada la totalidad de la nota de servicio, la ropa no será entregada.
2. Recoger las prendas en la fecha convenida.
3. Las prendas para efectos de control, no serán entregadas en forma parcial.
4. Pagar por concepto de almacenaje, después de 30 días, el 1% sobre el valor del servicio por cada día que transcurra, en ningún caso el pago por el almacenaje excederá el monto total. En caso de que transcurran 90 días sin que el consumidor recoja sus prendas, el prestador se constituirá como acreedor prendario respecto de las mismas pudiendo ejecutar las prendas de manera inmediata.
5. Avisar a DALAILAVA en caso de que un tercero tenga la autorización de recibir la ropa del usuario.
6. En caso de no presentar la nota de servicio, exhibir una identificación oficial y firmar de recibido en la nota en posesión de DALAILAVA.

V. APLICACIÓN DE GARANTÍAS

1. DALAILAVA se compromete a devolver el importe de un servicio no realizado aún cuando previamente se haya cobrado.

2. DALAILAVA se obliga a reparar las prendas en caso de deterioro parcial o deficiencias en el servicio sin costo alguno para el cliente, esto implica reproceso de limpieza, composturas menores u otros métodos para restablecer la prenda.

3. Ningún tipo calzado procesado será objeto de garantía.

4. DALAILAVA indemnizará al Usuario en caso de deterioro total o pérdida, siempre y cuando se pueda comprobar mediante los controles internos la recepción de dicha prenda. Dicha indemnización será calculada por DALAILAVA en función de las siguientes premisas:

4.1. Se pagará un máximo del 40% (cuarenta por ciento) en efectivo o 60% (sesenta por ciento) en servicios de lavandería del valor de la prenda (estipulado con base en la marca, antigüedad y valor en el mercado de la prenda o el precio que el Usuario Final pueda demostrar por medio de un ticket de compra o tienda en línea).

5. Aquellas órdenes que, por motivos atribuibles al cliente (por ejemplo, falta de pago, ausencia del cliente, etc.) sean almacenadas más de una semana después la fecha programada de entrega, perderán automáticamente toda garantía y a partir del mes adicional de almacenaje se podrán hacer cargos extras.

VI. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este Convenio es por tiempo indeterminado con el Usuario y entra en vigor el día del registro del Usuario en el sistema de DALAILAVA.

Este contrato es aprobado y registrado por la Cámara Nacional de la Industria de Lavanderías y por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 6065-2019, Expediente PFC.B.E.7/006798-2019, de fecha 16 de agosto de 2019.