



Profesionales en Limpieza

1. CONDICIONES DE USO

- 1.1 **CONDICIONES GENERALES:** Invitamos a nuestros nuevos usuarios a leer con detenimiento las **CONDICIONES DE USO** de nuestra empresa **SERVICIOS AMMA SAS**. La empresa **SERVICIOS AMMA SAS** ofrece los servicios de aseo y cafetería realizados con nuestro personal previamente seleccionado, capacitado y contratado formalmente por nosotros para efectos de servicios de calidad bajo parámetros definidos en las **CONDICIONES DE USO** que se encuentran adjuntas en la página web. Hacer uso de los servicios ofrecidos en nuestro sitio en línea indica que el **CONTRATANTE** conoce y acepta dichas condiciones. Las **CONDICIONES DE USO** definen las obligaciones de tipo contractual entre **SERVICIOS AMMA S.A.S** y el **CONTRATANTE**.
- 1.2 **1.2 VISITAS A LA PÁGINA WEB:** el dominio www.serviciosamma.com, al que usted ha ingresado es operado, administrado y propiedad de **SERVICIOS AMMA SAS**, empresa domiciliada en la ciudad de Barranquilla, identificado con NIT: 901.203.972-4. Al acceder al sitio en línea de **SERVICIOS AMMA S.A.S** o a cualquier página que estuviese vinculada con la misma, el visitante será considerado **USUARIO** de forma automática, expresando así su conformidad con cada uno de los parámetros establecidos en las **CONDICIONES DE USO** a las cuales tiene acceso desde el sitio web. Por consiguiente, el **USUARIO** se encuentra obligado a cumplir cada uno de los términos establecidos en la **CONDICIONES DE USO**, sin excepción.
- 1.3 **1.3 MODIFICACIONES A CONDICIONES DE USO:** **SERVICIOS AMMA S.A.S** se reserva el derecho de modificar y/o cancelar, en forma exclusiva el sitio y/o cambiar y/o mejorar las **CONDICIONES DE USO**, en un periodo de tiempo indefinido y con total discreción, sin necesidad de notificar a los **USUARIOS**. Es deber de los **USUARIOS** consultar las **CONDICIONES DE USO** al ingresar al sitio web y/o al realizar una reserva con la empresa.
- 1.4 **- CANCELACIÓN DEL SITIO WEB:** Si la empresa **SERVICIOS AMMA S.A.S** llegase a considerar el cierre parcial o definitivo de la página web o alguno de sus sitios online vinculados se mantendrán las obligaciones de responsabilidad legales contractuales entre el **CONTRATANTE** y la empresa.

2 PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMMA

- 2.1 **OFERTA DE SERVICIOS:** **SERVICIOS AMMA S.A.S** ofrece servicios de limpieza y cafetería en hogares y oficinas. Los servicios incluyen: Limpieza de las diferentes áreas internas de los hogares u oficinas, servicio de lavandería (**EN LAVADORA**) y planchado de ropa, servicio de cocina, servicios de cafetería: preparación de bebidas y snacks. El cliente podrá solicitar a la empresa que le provea los productos de aseo al momento del servicio con previa notificación. El personal de la empresa es elegido mediante un proceso de selección riguroso y es

Teléfonos: (5)3174362361 – (5) 3224242 Dirección: Calle 80 # 70 23 Email: serviciosamma@gmail.com

Barranquilla – Atlántico



Profesionales en Limpieza

entrenado para un rendimiento eficiente y de calidad. Los servicios ofrecidos por los empleados de SERVICIOS AMMA S.A.S solo podrán desarrollarse en el horario que haya sido estipulado por el USUARIO, la empresa provee servicios de 4, 6 u 8 horas, los horarios extendidos o en días no laborales serán acordados con la empresa e incurrirán en recargas pertinentes según el caso. SERVICIOS AMMA SAS ofrece

2.2 – SERVICIOS NO OFRECIDOS: Los profesionales en limpieza de la empresa SERVICIOS AMMA S.A.S no está en condiciones de ofrecer otro tipo de servicios que no sean los estipulados en el punto anterior. Los empleados no están habilitados para

- realizar trabajo en alturas, reglamentado en la ley colombiana como cualquier trabajo a 1,5 ms de altura de la próxima superficie horizontal,
- servicios de cocina especializada,
- cuidados de mascotas o personas,
- aseo en áreas ajenas a la superficie interna del hogar u oficina o
- diligencias de alguno de los USUARIOS.
- Hacer compras
- Pagar recibos
- Dar medicamentos a personas o animales
- Recibir o pagar encomiendas o domicilios
- Recibir las llaves del predio
- Autorizar entrada a terceros a la residencia

Estos trabajos o cualquiera no estipulado en el punto anterior no serán realizado por la EMPRESA, así mismo no serán una causal de incumplimiento por parte de la misma.

2.3 RESERVA DE SERVICIOS: EL USUARIO al solicitar el servicio a SERVICIOS AMMA SAS, debe realizar la solicitud a través de la página web, diligenciando el formulario con el fin de reservar con antelación los servicios que desea recibir. Una vez realizada la reserva SERVICIOS AMMA S.A.S confirmará el pago de dicha reserva y le enviará la confirmación de la solicitud al usuario con la remisión de la factura vía online, telefónica o presencial.

2.4 INSUMOS DE ASEO: SERVICIOS AMMA S.A.S brinda la posibilidad de llevar los insumos de aseo que se utilizarán al momento del servicio para comodidad del USUARIO, si este desea hacer uso de este servicio deberá informar de manera previa en el momento de reserva a la empresa y cancelar el costo adicional de los mismos. El valor de los insumos podrá ser modificado por la empresa a discreción y sin necesidad de notificarle previamente al usuario.

2.5 OTROS SERVICIOS: SERVICIOS AMMA S.A.S le ofrece a sus USUARIOS la posibilidad de adquirir servicios complementarios para hogares y empresas que se requerirá contactar vía teléfono a la empresa. Estos servicios son de conserjería, jardinería, lavado de tanques, servicios de limpieza especializada



Profesionales en Limpieza

2.6 USO DE CIRCUITO DE VIGILANCIA DURANTE LOS SERVICIOS. El usuario podrá solicitar y autorizar que la profesional en limpieza asignada grabe el servicio en video, para que el USUARIO pueda ver, revisar y verificar el servicio online. Si el usuario desea hacer uso de este servicio deberá informar de manera previa en el momento de reserva a la empresa y cancelar el costo adicional de los mismos. El usuarios se obliga a instalar y supervisar el funcionamiento y manejo de los equipos de vigilancia.

3 TARIFAS

3.1 PRECIO DE LOS SERVICIOS: Las tarifas de los servicios prestados se encuentran detallados en la página web de SERVICIOS AMMA S.A.S y será ratificada en cada proceso de reserva de la empresa.

3.2 CAMBIO DE PRECIOS: SERVICIOS AMMA S.A.S puede variar a consideración los precios de los servicios sin necesidad e informar o notificar al cliente. La modificación en los precios podrá aplicar por un periodo de tiempo determinado o de manera permanente según lo estipule la empresa.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES

4.1- CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS: EL USUARIO deberá pagarle a SERVICIOS AMMA S.A.S por la prestación de servicios de limpieza y/o cafetería el valor estipulado en la reserva. Para la prestación del servicio el pago deberá ser efectuado con anticipación y confirmado por la empresa. Cuando el USUARIO haya llegado a un acuerdo por un valor diferente se deberá dejar una constancia por escrito de dicho acuerdo y este deberá ser cancelado según los términos pactados, el incumplimiento en los pagos de los valores acordados con SERVICIOS AMMA S.A.S darán lugar a la interrupción o cancelación de la prestación de servicios por parte de la empresa.

4.3 – CANALES DE PAGO: La cancelación de los servicios contratados, se puede efectuar a través de transferencias PSE, tarjetas de crédito, Baloto, Efecty, consignaciones bancarias en distintos establecimientos de la ciudad. Una vez realizado el pago, el USUARIO enviará el recibo de pago a SERVICIOS AMMA S.A.S como prueba de la cancelación de los servicios solicitados.

4.4 – CONFIRMACIÓN DE RESERVA: SERVICIOS AMMA S.A.S, frente a la confirmación de pago de los servicios contratados por el USUARIO, deberá enviar un correo electrónico, llamada o whatsapp confirmando la información de la reserva.



Profesionales en Limpieza

4.5 – FACTURACIÓN: SERVICIOS AMMA S.A.S enviará una remisión de la factura al USUARIO posterior al envío de la confirmación del pago del mismo a través del correo electrónico de la empresa, esta remisión podrá ser consultada por el USUARIO desde su perfil online de la empresa. Si el USUARIO llegase a requerir la factura física este deberá solicitarla en los puntos de atención al cliente en las instalaciones de la empresa.

5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

5.1 – ASIGNACIÓN DE PERSONAL: SERVICIOS AMMA S.A.S asignara a EL USUARIO los servicios contratados, mediante personal seleccionado, entrenado, capacitado y profesional para desempeñar las respectivas labores en el lugar y hora indicada. Si se presentase algún imprevisto SERVICIOS AMMA S.A.S podrá ofrecer otro miembro del personal del mismo nivel de calidad y eficiencia de desempeño. En casos extremos como incapacidades o calamidades domésticas la empresa se reserva el derecho de cumplir con las obligaciones mediante la reasignación de fechas para el servicio o el cambio de profesional posterior al consenso con el USUARIO.

5.2–EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: SERVICIOS AMMA S.A.S suministra el personal USUARIO posterior a la reserva del servicio. En caso de no poder cumplir con la reserva, SERVICIOS AMMA S.A.S estará en condiciones de cancelar los servicios reservados por parte del usuario en cualquier momento antes del comienzo del servicio para reprogramarlos después de llegar a un acuerdo con el USUARIO. EL CONTRATANTE acordará con EL CONTRATISTA, la duración del servicio, y no se admiten modificaciones por cuanto ya se había programado el tiempo de realización de las labores contratadas. Si se requieren horas extras para el servicio esto deberá ser debidamente diligenciado con los miembros administrativos de la empresa y cancelados previo al servicio.

6. INFORMACION DEL PERSONAL ASIGNADO

6.1 – DATOS PERSONALES DEL PERSONAL: SERVICIOS AMMA S.A.S le suministrará al USUARIO los datos personales relevantes del profesional en limpieza que le ha sido asignado después de que se haya concretado el proceso de reserva. El USUARIO no podrá, por ningún motivo, compartir o hacer uso de los datos del equipo de trabajo de la empresa sin el consentimiento de la misma.

7. GARANTÍA DE CALIDAD

7.1 – GARANTÍA DE CALIDAD: SERVICIOS AMMA S.A.S designara al profesional respectivo para llevar a cabo las labores solicitadas por el USUARIO entrenado para realizar sus labores de manera eficiente y con altos estándares de calidad. Si el USUARIO no se encuentra conforme con el servicio contará con un periodo de tiempo de 48 horas para hacerle saber su inconformidad a la empresa. SERVICIOS AMMA S.A.S deberá hacer el proceso de revisión del reclamo y el responderá al usuario en un término de cinco (5) días hábiles. Si efectivamente no se cumplió el servicio acorde a las especificaciones realizadas en el proceso de reserva la empresa no se



Profesionales en Limpieza

encuentra obligada, pero podrá ofrecerle al USUARIO la programación de un nuevo servicio o el reembolso parcial o total del costo del mismo. El USUARIO deberá asumir los cargos extra que genere dicho reembolso dependiendo de la entidad bancaria que SERVICIOS AMMA S.A.S

8. RESPONSABILIDAD LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL

8.1 – RESPONSABILIDAD LABORAL: Ambas partes de mutuo acuerdo pactan que la responsabilidad de cumplir con la contratación laboral directa acorde a la ley colombiana cubriendo las afiliaciones a los organismos permitentes para cubrir los riesgos de la seguridad social de los profesionales en servicio corresponden a la empresa SERVICIOS AMMA S.A.S.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCURRIDOS DURANTE EL SERVICIO

9.1 - RESPONSABILIDAD POR DAÑOS: EL USUARIO comunicará a SERVICIOS AMMA S.A.S por escrito, en un término de 48 horas, cualquier daño o perjuicio haya ocasionado uno de los miembros del personal de la empresa en el momento del servicio. SERVICIOS AMMA S.A.S deberá realizar la investigación y verificación del daño en los siguientes 5 días hábiles después de presentado el reclamo. Posterior a este proceso de verificación la empresa contará con otros 5 días hábiles más para contestarle al USUARIO la decisión frente al proceso de reclamo confirmando si hubo o no daño ocasionado por el personal. La empresa se reserva el derecho a dictaminar la manera de reembolsar de manera total o parcial el valor comercial del daño ocasionado por el personal, ya sea cubriendo el daño con descuentos en servicios posteriores al proceso de reclamo o realizando la cancelación del dinero, confirmándole por correo electrónico al USUARIO. En un término de cinco (5) días EL USUARIO deberá contestar, si no lo realiza se considerará que el caso quedo resuelto. El desembolso se realizará en una de las corporaciones bancarias existentes en la ciudad y los costos de operación deberán ser asumidos por el USUARIO.

9.2 – LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS: SERVICIOS AMMA S.A.S no asumirá daño alguno ocasionado por el deterioro natural del tiempo y el uso legítimo y apropiado que se le dé a los objetos de propiedad del USUARIO. SERVICIOS AMMA S.A.S tampoco se hará responsable de aquellos daños ocasionados de manera fortuita o de fuerza mayor.

El USUARIO se obliga expresamente a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio, todos los elementos de valor, joyas y/o dineros en efectivo, plástico y/títulos valores que posea. La EMPRESA en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree, salvo que su responsabilidad sea investigada y declarada por parte de autoridad competente.

9.3 RESPONSABILIDAD DE RESPONSABILIDAD. Se contará con un SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS, el cual consta de una COBERTURA DE RESPONSABILIDAD EN



Profesionales en Limpieza

PREDIOS Y POR OPERACIONES, que ampara la responsabilidad civil en que incurra el asegurado, durante la vigencia del seguro, por daños materiales, lesiones personales o muerte causados a terceros en sus predios o por las operaciones que lleva a cabo dentro y fuera de los mismos en el curso normal de sus negocios.

10. CANCELACIONES O MODIFICACIONES AL SERVICIO

10.1 - CAMBIOS O MODIFICACIONES AL SERVICIO POR PARTE DEL CONTRATANTE: EL USUARIO cuenta con una antelación de 24 horas en las que puede cancelar o reprogramar el servicio reservado, sin ningún costo. Pasado este tiempo, si no se ha pronunciado al respecto, el servicio será cobrado al 100% sobre la tarifa que se pactó al momento de hacer la solicitud del servicio.

10.2 - CAMBIOS O MODIFICACIONES AL SERVICIO DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA: SERVICIOS AMMA S.A.S puede realizar cualquier tipo de modificación en los servicios prestados y no está en obligación de justificarlo a las partes. Si el servicio es cancelado, debe ser comunicado por escrito al USUARIO quien decidirá si mantiene el servicio al reprogramar la fecha, o pide el reembolso por el servicio cancelado. Los costos que se generen en el proceso de reembolso deberán ser asumidos por el USUARIO.

10.3 – REEMBOLSO DE RESERVAS PAGAS: Si el USUARIO deseara el reembolso del dinero del servicio ya reservado y cancelado podrá hacerlo mientras que se ajuste a los tiempos y términos establecidos en las cláusulas 10.1 y 10.2. Este deberá asumir los gastos extras que genere este proceso.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

11.1 – INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE: Cuando un visitante acepta las condiciones de uso en calidad de USUARIO le otorga el derecho a la empresa de tratar y utilizar la información suministrada en esta calidad según las leyes de uso de dicha información en el estado colombiano.

12. CONSECUENCIAS POR EL USO DEL SITIO

12.1 – SERVICIOS AMMA S.A.S se reserva el derecho de abrir una investigación y tomar acciones legales si el USUARIO incurriese en algún tipo de violación de las CONDICIONES DE USO y la empresa tuviese conocimiento del incumplimiento o abuso de los mismos con el fin de dar término a dichas conductas y exigir los remedios o indemnizaciones pertinentes al caso. El USUARIO conoce las implicaciones de carácter civil o penal que puede traer consigo el incumplimiento de las CONDICIONES DE USO establecidas. Es deber de los USUARIOS consultar toda acción que genere duda sobre los términos de dichas CONDICIONES DE USO para no incurrir en una violación de los mismos.



Profesionales en Limpieza

12.2 – Al adquirir la condición de USUARIO este será responsable ante SERVICIOS AMMA S.A.S por el cumplimiento de las obligaciones definidas en las CONDICIONES DE USO. Los funcionarios o miembros del personal de la empresa SERVICIOS AMMA S.A.S quedaran libres de responsabilidades e indemnidades cuando el USUARIO incurra en daño a perjuicio al dar un uso inadecuado a los servicios prestados por la empresa violando algún término de las CONDICIONES DE USO; al incurrir en violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros bajo la normativa tanto nacional como internacional o cualquier tipo de conducta de divulgación o uso indebido de información confidencial que sea punible.

14. MARGO LEGAL APLICABLE

15.1 – JURISDICCIÓN: La ciudad de Barranquilla, ha sido seleccionada como domicilio de las partes, para todos los efectos legales reglamentarios pactados en los convenios firmados, y las condiciones establecidas serán desarrolladas según las leyes de la República de Colombia.

15. INSTRUCTIVO PARA CLIENTES DE SEGURIDAD LABORAL

EL USUARIO consultara todas las leyes concernientes a la adquisición de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo del personal que posee SERVICIOS AMMA S.A.S de acuerdo al decreto 1072 de 2015, cuyo objetivo es proteger y velar por la salud de los trabajadores, para prevenirlos de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

El USUARIO debe informar a SERVICIOS AMMA S.A.S, en el momento que ocurra un accidente laboral o una emergencia de cualquier naturaleza, y ésta se encargará de brindarle información e instructivos sobre la manera como debe actuar o si debe remitir al empleado a la IPS adscrita a la red de servicios de salud contratados por la empresa, la cual llegara al sitio del siniestro para que reciba la atención necesaria del caso. En caso de que no llegue ninguna unidad de emergencia, deberá comunicarse con la línea gratuita nacional de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). En caso de que el accidente que se originó sea grave, mantenga la calma y espere que llegue la ambulancia y los paramédicos para resolver el caso.