

CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 1 de 9

1

Contenido

Servicios Incluidos.....	2
Servicios No Incluidos.....	2
Responsabilidad del Cliente	3
Modificaciones de las Condiciones.....	3
Pagos.....	4
Cancelación y Modificación del Servicio.....	4
Por parte del Cliente (CONTRATANTE)	4
Por parte de PURIFY (CONTRATISTA)	5
Facturación	5
Ejecución del Servicio	5
Asignación de Personal.....	5
Incumplimiento de Horarios por Parte del Cliente	5
Incumplimiento de Horarios por Parte de PURIFY	6
Procedimientos Internos de Ejecución de Labores	6
Daños Durante el Servicio.....	6
Tratamiento de Datos Personales.....	7
Datos Personales del Cliente	7
Datos Personales del Profesional de Aseo.....	7
Prestaciones Sociales y Seguridad Social	8
Emergencias.....	8
Marco Legal Aplicable	8

Purificamos tus espacios



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 2 de 9

2

Fecha de Última Actualización: 24 de julio de 2025

Al contratar y hacer uso de los servicios de aseo doméstico ofrecidos por PURIFY, el cliente reconoce y **acepta sin excepción todas las condiciones y términos** aquí expresados. La contratación de nuestros servicios implica la total y absoluta aceptación de estas condiciones.

Servicios Incluidos

PURIFY se compromete a prestar los siguientes servicios de aseo doméstico, siempre y cuando las condiciones del hogar lo permitan y no excedan los límites de seguridad establecidos:

- **Limpieza de baños:** Incluye desinfección de inodoros, lavamanos, duchas, bañeras, espejos y superficies en general.
- **Aseo general:** Barrido, trapeado, desempolvado de superficies, y organización básica de espacios.
- **Limpieza de cocina:** Limpieza de mesones, fregadero, exteriores de electrodomésticos (nevera, estufa, microondas), y áreas de almacenamiento.
- **Limpieza de camas:** Tendido de camas, cambio de ropa de cama si esta es proporcionada por el cliente.
- **Lavado de ropa:** Este servicio se prestará **únicamente si el cliente cuenta con lavadora y secadora operativas en su domicilio**. En caso de no contar con estos equipos, el lavado de ropa deberá ser coordinado como un servicio particular y tendrá un costo adicional, sujeto a disponibilidad.
- **Limpieza de paredes y puertas:** Limpieza superficial de manchas y polvo en paredes y puertas, sin incluir limpieza profunda de grafitis o manchas adheridas.
- **Limpieza de muebles y enseres:** Desempolvado y limpieza de superficies de muebles, estanterías y enseres domésticos, cuidando los materiales.
- **Limpieza de pisos:** Barrido, aspirado y trapeado de todo tipo de pisos (cerámica, madera, laminados, etc.).
- **Insumos básicos:** PURIFY proporcionará los productos de limpieza básicos necesarios para la ejecución de los servicios (ej. limpiador multiusos, desinfectante de baños, limpiacristales, etc.). El cliente podrá solicitar el uso de productos específicos de su propiedad si así lo desea.

Servicios No Incluidos



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 3 de 9

3

Para garantizar la seguridad de nuestro personal y la calidad de nuestro servicio, los siguientes servicios **no están incluidos** bajo ninguna circunstancia en la contratación estándar:

- **Actividades con manipulación de dinero:** Nuestro personal no está autorizado para realizar compras, pagar recibos o cualquier otra actividad que implique el manejo de dinero del cliente.
- **Cocinar:** No se incluye la preparación de alimentos.
- **Trabajos en alturas superiores a 1.50 metros:** Por la seguridad de nuestro personal, no se realizarán trabajos que requieran el uso de escaleras o que impliquen riesgos por altura.
- **Trabajos con cargas pesadas, mayores a 20 kilos:** Nuestro personal no está autorizado a levantar o mover objetos que excedan los 20 kilogramos de peso.
- **Cuidado de personas:** PURIFY no ofrece servicios de cuidado de niños, adultos mayores, personas con discapacidad o enfermos.
- **Desplazamiento por fuera del lugar de la prestación de servicio:** Por la seguridad de nuestro personal no se autoriza salir de la locación del servicio, ejemplo: pasear una mascota, hacer compras en tiendas cercanas.

Responsabilidad del Cliente

El cliente se compromete a:

- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para el personal de PURIFY
- Informar sobre cualquier particularidad del hogar o requerimiento especial antes del inicio del servicio
- Asegurar que las áreas a limpiar estén despejadas de objetos de valor o que requieran un manejo especial, los cuales deben ser retirados por el cliente antes del inicio del servicio
- Abstenerse de ofrecer contratación particular por servicio doméstico a nuestro personal

Modificaciones de las Condiciones

PURIFY se reserva el derecho de modificar estas Condiciones de Uso en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado a los clientes a través de nuestros canales



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 4 de 9

4

oficiales. El uso continuado de nuestros servicios después de la notificación de cambios constituirá la aceptación de los mismos.

Al contratar nuestros servicios, usted confirma que ha leído, entendido y aceptado plenamente estas Condiciones de Uso.

Pagos

El **CONTRATANTE** (cliente) se compromete a realizar el pago de las reservas de servicios de aseo a través de los medios de pago aprobados por **PURIFY** (CONTRATISTA). Estos incluyen:

- **Tarjeta de Crédito**
- **Transferencia Tipo PSE**
- **Tarjeta Débito**
- **Consignación Bancaria**
- **Transferencia Electrónica**

El pago se considerará efectivo una vez que PURIFY confirme la recepción de los fondos. La no realización del pago en los términos establecidos podrá resultar en la cancelación del servicio.

Cancelación y Modificación del Servicio

Por parte del Cliente (CONTRATANTE)

El **CONTRATANTE** tendrá la facultad de **cancelar o modificar** su reserva con un mínimo de **12 horas de anticipación** a la hora programada para el inicio del servicio contratado. Las notificaciones de cancelación o modificación deberán realizarse a través de los canales de comunicación establecidos por PURIFY. Las cancelaciones o modificaciones realizadas con menos de 12 horas de anticipación podrán estar sujetas a cargos, según lo estipulado en la política de tarifas de PURIFY.



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 5 de 9

5

Por parte de PURIFY (CONTRATISTA)

PURIFY se reserva el derecho de **cancelar o modificar** una reserva sin necesidad de justificación previa. En tales casos, PURIFY notificará al cliente de la cancelación o modificación por vía telefónica, correo electrónico o mensaje de WhatsApp con la mayor antelación posible. En caso de una cancelación por parte de PURIFY, se ofrecerá al cliente la opción de reagendar el servicio o se realizará un reembolso completo, según corresponda.

Facturación

Por cada pago realizado por el **CONTRATANTE**, **PURIFY** emitirá la **factura correspondiente**. Dicha factura será enviada al cliente por los medios electrónicos acordados o por cualquier otro medio que PURIFY disponga, una vez confirmado el pago del servicio.

Ejecución del Servicio

PURIFY se compromete a asignar personal disponible y debidamente capacitado para la prestación del servicio de aseo requerido por el cliente.

Asignación de Personal

El cliente tendrá la opción de **solicitar o reservar al personal de su preferencia**, siempre y cuando dicho profesional cuente con disponibilidad para la fecha y hora requeridas. En caso de que el personal preferido no esté disponible, PURIFY asignará otro profesional debidamente capacitado, notificando previamente al cliente. La asignación de un profesional diferente al solicitado no se considerará un incumplimiento del servicio por parte de PURIFY.

Incumplimiento de Horarios por Parte del Cliente

En el evento de que el cliente no se encuentre disponible o no permita el ingreso del personal de PURIFY en el horario acordado, la empresa esperará un **tiempo máximo de 60 minutos** a partir de la hora pactada para el inicio de las labores. Transcurrido este tiempo sin que se haya podido iniciar el servicio, el personal de PURIFY podrá retirarse del domicilio. En este escenario, el servicio se considerará finalizado, **sin**



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 6 de 9

6

derecho a reembolso para el cliente, en caso de inicio tardío por parte del cliente el tiempo de espera será descontado de las horas contratadas para el servicio.

Incumplimiento de Horarios por Parte de PURIFY

Si por causas imputables a **PURIFY**, la empresa no puede cumplir con el servicio en la hora pactada, el cliente tendrá dos opciones a su elección:

1. **Reembolso del 100%** de la suma pagada por el servicio.
2. **Reagendar el mismo servicio** con un **10% de descuento** sobre el valor total pagado inicialmente.

Procedimientos Internos de Ejecución de Labores

En PURIFY, nuestros profesionales se **capacitan constantemente** en los procedimientos internos y estandarizados de ejecución de labores, garantizando un servicio de alta calidad y eficiencia. Sin embargo, reconocemos que cada hogar y cada cliente tienen necesidades únicas. Por ello, somos **flexibles y abiertos a escuchar sus recomendaciones** y preferencias específicas sobre cómo desean que se realicen ciertas tareas.

Nuestro profesional en sitio evaluará la viabilidad de sus sugerencias y, en conjunto, determinará la **mejor opción para cumplir con las labores** de manera efectiva, segura y con los estándares de calidad de PURIFY.

Daños Durante el Servicio

En el caso improbable de que se presente algún **daño material** durante la prestación del servicio de aseo, el **CONTRATANTE** deberá notificar a **PURIFY** a través de **correo electrónico** servicioalcliente@purifysj.com en un plazo máximo de **2 días calendario** a partir de la hora de finalización del servicio.

Recomendamos encarecidamente al cliente realizar una **revisión completa** del lugar antes de que el personal de PURIFY se retire y notificar cualquier eventualidad a la empresa en el menor tiempo posible, idealmente antes de que nuestro equipo abandone su domicilio.



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 7 de 9

7

PURIFY no se hará responsable por daños ocasionados por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, ni por aquellos derivados del deterioro o desgaste natural de los objetos o inmuebles.

En caso de un reporte de daño, **PURIFY efectuará una investigación** exhaustiva con el personal involucrado y podrá solicitar **pruebas fotográficas (antes y después)** del supuesto daño para realizar un análisis detallado. Basado en esta investigación, PURIFY podrá **negar o aceptar total o parcialmente la responsabilidad** del daño.

Si PURIFY acepta la responsabilidad, se procederá con el **reconocimiento del daño** a través de alguna de las siguientes opciones, a discreción de la empresa:

1. **Reembolso del valor aproximado** del objeto o superficie dañada.
2. Ofrecer **servicios futuros de forma gratuita** para el cliente hasta igualar el tope del costo del daño.
3. Proceder con el **arreglo o reparación** del objeto dañado.

Tratamiento de Datos Personales

En PURIFY, valoramos la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes y colaboradores.

Datos Personales del Cliente

El **CONTRATANTE** (cliente) **autoriza expresamente a PURIFY** para que utilice toda la información personal y de contacto suministrada durante el proceso de reserva y contratación del servicio. Esta información será empleada con **finés comerciales** legítimos de la empresa, que incluyen, pero no se limitan a, la gestión de servicios, comunicación de ofertas, encuestas de satisfacción y cualquier otra actividad relacionada con la mejora y promoción de nuestros servicios, siempre de acuerdo con la **legislación vigente en Colombia sobre tratamiento de datos personales** (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).

Datos Personales del Profesional de Aseo

Por cada servicio contratado, **PURIFY otorgará al cliente información personal y sensible** del profesional de aseo asignado (nombre completo, número de contacto, etc.), con el único propósito de facilitar la comunicación y la correcta prestación del servicio. El **cliente se compromete formalmente a no usar, divulgar, reproducir o**



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 8 de 9

8

compartir esta información personal con terceros bajo ningún fin, diferente al de la comunicación directa y necesaria para la ejecución del servicio. El incumplimiento de esta disposición acarreará las **sanciones legales** que la legislación colombiana contemple en materia de violación de datos personales y privacidad.

Prestaciones Sociales y Seguridad Social

Queremos que sepas que **todos los profesionales de aseo asignados a tu servicio mantienen una relación laboral exclusiva con PURIFY**. Esto significa que **PURIFY es la única responsable** de asumir el pago de sus salarios, prestaciones económicas, seguridad social (salud, pensión, ARL, etc.) y cualquier otra compensación o beneficio que les corresponda por ley en Colombia.

Para mantener la claridad en esta relación y asegurar el bienestar de nuestro personal, **el cliente no debe ofrecer ni realizar pagos adicionales, bonificaciones o propinas directamente al personal** de PURIFY. Cualquier compensación o reconocimiento por el servicio debe ser gestionado exclusivamente a través de los canales oficiales de PURIFY.

Emergencias

La seguridad de nuestro personal es una prioridad. Nuestros profesionales están **capacitados y preparados para reaccionar y seguir los procedimientos internos de PURIFY** en caso de presentarse cualquier emergencia que pueda comprometer su salud o integridad física durante la prestación del servicio. Esto incluye, pero no se limita a, accidentes, situaciones de riesgo o cualquier incidente que requiera una acción inmediata para salvaguardar su bienestar.

Purificamos tus espacios

Marco Legal Aplicable

Para todos los efectos contractuales, legales y fiscales relacionados con estas Condiciones de Uso, las partes (PURIFY y el cliente) **acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Pereira, Risaralda, Colombia**.



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com



CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE ASEO DOMÉSTICO PURIFY	Código	GR-001
	Versión	1
	Fecha	25/07/2025
	Página	Página 9 de 9

9

Cualquier diferencia que surja respecto a la interpretación de este contrato, su ejecución, incumplimiento o consecuencias futuras, y que no pueda resolverse de común acuerdo entre las partes, se someterá a la decisión de un **centro de conciliación legalmente establecido en la ciudad de Pereira, Colombia**, sin que sea necesario recurrir a un tribunal de arbitramento.

En caso de no llegar a un arreglo conciliatorio, si una de las partes no se presenta a la audiencia de conciliación, o si se incumple el acuerdo de conciliación, se dará inicio al proceso legal correspondiente para el cumplimiento del contrato, conforme a las leyes colombianas.



PURIFY

Purificamos tus espacios



gerencia@purifysj.com
servicioalcliente@purifysj.com

