

POLÍTICA DE CANCELACIÓN CLIENTES:

En el caso de que el cliente cancele un servicio, está sujeto a los siguientes plazos de cancelación y reembolso:

- Si cancelas antes de los 15 días de la realización del servicio o experiencia, recibirás el importe total de tu reserva.
- Si cancelas entre 15 días y 7 días antes de la realización del servicio o experiencia, recibirás el 50% del total de tu reserva.
- Si cancelas en menos de 7 días antes de la realización del servicio, no recibirás ningún reembolso.

Entendemos que pueden surgir circunstancias excepcionales que justifiquen la cancelación de un servicio. Si consideras que tienes una causa justificada para cancelar tu servicio, por favor, indícala en el campo de texto al cancelar el servicio en la pantalla correspondiente. Nuestro equipo de soporte revisará la información proporcionada. Si se confirma que la causa de cancelación se ajusta a las Causas de Cancelación Justificada, procederemos a realizar un reembolso del 100% del importe del servicio. Queremos asegurarnos de brindarte la mejor experiencia posible y estamos comprometidos a abordar cualquier situación excepcional de manera justa y comprensiva.

CAUSAS DE CANCELACIÓN JUSTIFICADA

Mayordome solicitará pruebas para poder verificar que el motivo de cancelación de un servicio o experiencia contratada está incluido en alguna de las siguientes causas justificadas:

- Emergencias médicas o de salud: Si el cliente o un miembro de su familia tiene una emergencia médica o de salud que impide la realización del servicio o experiencia.
- Condiciones climáticas extremas: Si hay condiciones climáticas peligrosas o extremas que afectan la seguridad y la viabilidad del servicio o experiencia.

- Problemas de transporte: Si el cliente enfrenta problemas de transporte inesperados, como cancelación de vuelos o accidentes de tráfico que le impiden llegar al lugar donde se va a llevar a cabo el servicio o experiencia.
- Fallecimiento de un familiar cercano: Si el cliente enfrenta una pérdida trágica en la familia que requiere su atención inmediata.
- Circunstancias imprevistas de fuerza mayor: Cualquier situación imprevista y fuera del control del cliente que afecte directamente su capacidad para recibir el servicio o acudir a la experiencia.

En Mayordome, entendemos que pueden surgir situaciones excepcionales que justifiquen la cancelación de un servicio por parte de nuestros clientes. Por esta razón, hemos incorporado una cláusula en nuestra política de cancelación que permite a los clientes proporcionar detalles y documentación en caso de enfrentar una circunstancia excepcional que requiera la cancelación.

Si por alguna razón el profesional cancela el servicio o experiencia contratado por el cliente, le garantizamos que el cliente recibirá un reembolso completo, incluyendo los gastos de gestión. Queremos asegurarle que su satisfacción y confianza son nuestra prioridad, y estamos comprometidos a brindarle un servicio transparente y justo en todas las circunstancias.

RECLAMACIONES DEL CLIENTE TRAS HABER RECIBIDO UN SERVICIO

El cliente podrá presentar una reclamación después de haber recibido un servicio a domicilio en caso de que se haya enfrentado a ciertas incidencias o problemas con el servicio proporcionado. Algunas de las incidencias que pueden ser reclamables incluyen:

- Servicio incompleto o de mala calidad: Si el cliente considera que el servicio recibido no fue completo o no cumplió con las expectativas de calidad prometidas en el perfil del profesional.
- Retrasos o incumplimiento de horarios: Si el profesional no llegó a tiempo o incumplió con los horarios acordados para la prestación del servicio.
- Daños o pérdidas: Si el cliente sufre daños materiales o pérdidas debido a la prestación del servicio.
- Problemas de higiene o seguridad: Si el cliente considera que el servicio no cumplió con los estándares de higiene o seguridad adecuados.
- Mala conducta del profesional: Si el profesional se comportó de manera inapropiada o poco profesional durante la prestación del servicio.
- No comparecencia: el profesional no se presenta en el domicilio del cliente el día y hora acordado.
- Cualquier otro caso que sea considerado por el equipo de soporte de Mayordome.

Nuestro equipo de soporte revisará cuidadosamente la reclamación y analizará tanto la causa de la disputa como los hechos presentados en ella. Si es necesario, solicitaremos explicaciones o pruebas adicionales tanto al cliente como al profesional involucrado para resolver la situación de manera justa y equitativa.

Si después de revisar toda la información, nuestro equipo de soporte determina que la reclamación es válida y está justificada, procederemos a realizar un reembolso del 100% del importe del servicio afectado. Queremos asegurarnos de que nuestras decisiones sean basadas en una evaluación exhaustiva de los hechos y que sean justas tanto para el cliente como para el profesional.

Nuestra prioridad es garantizar la satisfacción de nuestros clientes y mantener una relación de confianza y transparencia en todas las situaciones. Estamos comprometidos a abordar cualquier disputa

con la mayor diligencia y atención para lograr una solución satisfactoria para ambas partes involucradas.