

### 1) ¿Qué es Joya?

Joya es el 1er servicio automatizado de prestación de servicios de limpieza de vidrieras comerciales. A través de su Sitio Web, Joya facilita a la persona solicitante una herramienta para reservar y contratar servicios de limpieza de vidrieras, los cuáles son prestados por Vidrieristas especialmente capacitados por Joya para tal fin.

### 2) ¿Cómo contrato el servicio de limpieza de vidrieras de Joya?

Ingresá a nuestra plataforma [www.joyaweb.com](http://www.joyaweb.com) y, por única vez, creá tu cuenta. No olvides validar el correo para que tu cuenta quede activa y puedas comenzar a operar con Joya.

Contás con diversas formas de contratación, dependiendo del servicio que necesites.

**Suscripción mensual (SUS):** al completar el Formulario de Registro, solicitá la categoría Suscripción Mensual, requiriendo de esta forma al Sitio Web servicios periódicos de limpieza de vidrieras.

**Única vez (UV):** en caso de requerir un servicio de limpieza en una única ocasión, solicitá la categoría Única Vez.

**Urgencias (UR):** si necesitás un servicio de limpieza de vidrieras de manera inmediata, clickeá esta opción; tené en cuenta que este servicio está disponible solamente para los Usuarios que contraten la Suscripción Mensual.

Una vez que te hayas registrado (tengas o no una contratación) podrás acceder desde la opción “configuración de cuenta” y realizar las siguientes opciones:

- Contratar el servicio (cualquiera de las tres opciones: SUS, UV, UR).
- Modificar datos del comercio y/o del contacto.
- Agregar más locales y contratar servicios distintos para cada local.
- Cancelar el servicio (si corresponde).
- Descargar la factura (factura A o C) de cada contratación que tengas.
- Calificar el servicio del vidrierista (próximamente).
- Comunicarse con atención al usuario.
- Desactivar la cuenta.

### 3) Necesito un presupuesto para limpieza de vidrieras, ¿cómo puedo obtenerlo?

Ingresá a nuestra plataforma [www.joyaweb.com](http://www.joyaweb.com) y, por única vez, creás tu cuenta seleccionando un correo electrónico y contraseña. Vas a tu casilla de correo y validás tu mail confirmando un msj que te envía el sitio automáticamente. Si no lo recibís verificá en correo no deseado. Luego, volvé al sitio a terminar de completar el registro de tu Cuenta.

Indicás los datos de facturación y especificás los detalles del local comercial a registrar (nombre y dirección del mismo, dirección de mail, número de celular de contacto). Especificá cantidad y medida de los paños a limpiar.

Luego seleccionás día, hora y frecuencia (una vez por semana, cada 15 días, etc) que más se ajusten a tus necesidades. Podés solicitar el servicio de limpieza para más de un local de la misma marca/ nombre.

Cuando configures tu cuenta, se estimará el costo del servicio (de acuerdo a las medidas de la vidriera a limpiar y la cantidad de limpiezas que se realicen). Una vez que generés una solicitud concreta a través del Sitio Web, el mismo informará el monto a abonar por el servicio en cuestión. Usá tu usuario y contraseña cada vez que solicites el servicio.

El Presupuesto es sin cargo.

Las tarifas, sus actualizaciones, y condiciones de uso estarán disponibles en todo momento en el Sitio Web y están sujetas a posibles modificaciones. Se recomienda acceder periódicamente al Sitio Web para conocer las tarifas aplicables en cada momento.

Ante dudas, consultas o inconvenientes durante la navegación en la plataforma, podés enviar un mensaje al soporte técnico de Joya (wapp +54 9 11 3426 1100), que te contactará a la brevedad.

#### **4) ¿Qué características deben tener las vidrieras para acceder al servicio de limpieza de Joya?**

Los paños deben ser iguales o mayores a un metro cuadrado (1m<sup>2</sup>). Quedan excluidos del servicio de limpieza los paños que se encuentren rotos y/o dañados; y los que posean rejillas fijas.

Nuestro servicio standard se circunscribe a limpiar vidrieras sólo por fuera del local. El vidrierista no entra al comercio nunca. Sólo limpiamos vidrieras sobre vía pública o galerías comerciales. El servicio incluye manchas solubles al agua (excluye graffitis, manchas de pintura, etc ).

En caso de querer solicitar un servicio por fuera de estas características no dudes en comunicarte para obtener una cotización ad hoc.

Si el tamaño de los paños o las cantidades registradas difieren de las reales en un porcentaje sustancial, el vidrierista hará el servicio y luego nos comunicaremos con vos para realizar los ajustes en la configuración de tu local, y se te cobrará la diferencia.

#### **5) ¿Cómo contrato el servicio de urgencias de limpieza de vidrieras Joya?**

Quienes contraten la Suscripción Mensual, contarán con la posibilidad de solicitar el servicio de urgencias. El mismo podrá solicitarse en nuestra plataforma [www.joyaweb.com](http://www.joyaweb.com), de lunes a sábados en la franja horaria entre las 9.00 a 13.00hs y 13.00 a 18.00hs. De solicitarse luego de las 16.00hs, el servicio estará disponible a partir del día hábil próximo siguiente. La Tarifa por este servicio tendrá un recargo que será informado por los medios correspondientes al usuario Solicitante.

#### **6) ¿Qué Beneficios tiene la Suscripción Mensual del servicio de limpieza de vidrieras Joya?**

Quienes contraten la Suscripción mensual podrán seleccionar los días y horarios de la semana en que requieran el servicio (de Lunes a Sábados de 9.00 a 18.00 hs), contratar servicio de urgencias y cancelar el servicio. Tendrás descuentos del servicio cuanto más días contrates. Podés realizar modificaciones (días, horario).

Si tenés más de un local, suscribite y obtené descuentos adicionales

#### **7) Soporte Técnico:**

Podés comunicarte al wapp +54 9 11 3426 1100 especificando cuál es tu inconveniente y/ o consulta

#### **8) ¿Cuáles son las formas de pago?**

Pagá de forma segura, registrás tus datos y realizás el pago con tu tarjeta de crédito y/ o débito, o adhiriéndote al débito automático. En el caso de los servicios de **única vez** las tarifas aplicables serán cobradas al momento de registrar la solicitud.

Para el caso de los servicios asociados a una **suscripción** el cobro será mensual.

En todos los casos la plataforma de cobro de Mercado Pago y los precios que se muestran incluyen IVA.

La política de cancelación de cualquiera de los servicios indica que el mismo será cobrado por Joya en todos los casos, y en caso de corresponder, se gestionará la devolución y/o reembolso con la compañía de tarjeta de crédito correspondiente.

La facturación es online y vas a recibirla por correo electrónico y / o estará disponible en la web dentro de tu usuario.

### **9) ¿En qué días y horarios se realiza el servicio de limpieza de vidrieras?**

Actualmente el servicio de limpieza de vidrieras comerciales está disponible de lunes a sábados de 9.00 a 18.00 hs.

Las personas que contraten el servicio tanto **Suscripción** como servicio de **Única Vez**, deberán solicitarlo con un mínimo de 48hs de antelación. Los usuarios de Única vez contarán únicamente con la opción de horario flexible entre las 9.00 y 18.00hs, y, para el caso que cancelen el servicio, les será cobrado el total del mismo.

### **10) ¿En qué zonas trabaja Joya?**

Actualmente, el servicio se ofrece en CABA. Comenzamos con la Comuna 13, e iremos extendiendo nuestro servicio a otras comunas/ barrios en los próximos meses. Seguimos en redes sociales para enterarte más novedades.

### **11) ¿Quiénes realizan la limpieza de las vidrieras?**

La limpieza de las vidrieras es realizada por personal calificado para dicho servicio, con selección, capacitación técnica previa y soporte continuo del equipo Joya. Asimismo, se realiza seguimiento y control de calidad de servicio a partir de cuestionarios y evaluaciones por parte de los comercios. Los vidrieristas se trasladan en bicicletas en correcto estado, usan casco reglamentario, con logo de Joya. Asimismo utilizan indumentaria con logo distintivo para una fácil identificación. Cuando el vidrierista finaliza su tarea, el responsable del local podrá reportar cualquier comentario que tenga al respecto.

### **12) ¿Qué productos utilizan para la limpieza de las vidrieras?**

Se utilizan detergentes biodegradables, amigables con el medioambiente.

Los productos y elementos para limpieza (detergente, escobilla, baldes, etc) son provistos por Joya para garantizar la calidad del servicio brindado

### **13) ¿Tienen promociones? ¿Cuáles?**

Frecuentemente Joya lanzará promociones especiales ofreciendo cupones de descuento a usuarios que cumplan determinadas condiciones.

### **14) Centro de Ayuda**

Joya pone a disposición de los comercios usuarios del servicio el Centro de Ayuda a través del cual podrán comunicarse con Joya ante eventuales inconvenientes surgidos mientras se realizan los servicios de limpieza de vidriera contratados/ consultas/ sugerencias/ reclamos.

Wapp +54 9 11 3426 1100

### **15) Situaciones atípicas**

- Días de lluvia: los días de lluvia no se realizarán los servicios. Los mismos serán reprogramados en fecha y hora a definir por Joya según disponibilidad.
- Feriados: Salvo que se informe lo contrario, no se realizarán servicios. Las limpiezas serán reprogramadas.
- El local está cerrado en el horario pactado: en caso que la vidriera sea accesible (ej: sin rejas que impida el acceso) se limpia igual la vidriera.
- El local está cerrado con la persiana alta: se limpia igual la vidriera.
- El local está cerrado con la persiana baja: no se limpia y el usuario pierde el día (abona la tarifa).

**16) Querés ofrecer tu servicios de limpieza de vidriera a través de Joya o sumarte a nuestro staff?**  
Escribinos a [administracion@joyaweb.com](mailto:administracion@joyaweb.com) y compartinos tu perfil.

**Si tenés otras consultas, por favor, escribí tu mensaje y te responderemos a la brevedad.**