



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Servicio móvil de limpieza vehicular integral bajo modelo de suscripción y servicio individual

Documento CHY-LEG-004 — Versión 1.0

Lima, Perú — 27 de julio de 2026

Documento de aceptación previa a la contratación

Índice

1. Identificación Del Proveedor
2. Objeto Y Aceptación
3. Descripción Del Servicio
4. Servicios, Planes, Precios Y Ciclos
5. Cobertura, Horarios Y Duración
6. Reservas Y Programación
7. Condiciones De La Ubicación Y Acceso Al Vehículo
8. Tolerancia, Ausencia, Cancelaciones Y Reprogramaciones
9. Inspección, Bitácora Y Conformidad
10. Pago, Pasarela, Comprobantes Y Contracargos
11. Renovación Automática Y Cancelación De La Renovación
12. Reembolsos
13. Calidad, Incidencias Y Medidas Correctivas
14. Responsabilidad
15. Datos Personales Y Comunicaciones
16. Libro De Reclamaciones Y Atención
17. Modificaciones
18. Legislación Aplicable

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

El servicio es prestado por CHUYA ECO WASH S.A.C., identificada con RUC N.º 20616150821, con domicilio en Pasaje Alcides Vigo Mz. I2 Lt. 13A, Hogar Policial, Villa María del Triunfo, Lima, Perú, representada por Derek Danilo Mori Becerra (en adelante, "CHUYA").

Canales oficiales: sitio web <https://chuya.pe>, WhatsApp +51 924 976 987, correo de atención soporte@chuya.pe, correo de privacidad privacidad@chuya.pe y correo de comprobantes comprobante@chuya.pe. El Libro de Reclamaciones virtual y la Política de Privacidad se encuentran disponibles a través de <https://chuya.pe>.

2. OBJETO Y ACEPTACIÓN

Estos Términos y Condiciones regulan la contratación y prestación del servicio móvil de limpieza vehicular integral de CHUYA, ejecutado en la ubicación autorizada que indique el Suscriptor, dentro de las zonas de cobertura.

La contratación está disponible para personas mayores de dieciocho años con capacidad para contratar. El Suscriptor declara que cuenta con autorización para registrar el vehículo y permitir la prestación del servicio en la ubicación indicada. El plan puede contratarse para un vehículo propio o como beneficio inicial para un tercero; en ese caso, el Suscriptor debe proporcionar información veraz y coordinar la autorización de acceso y atención. Una vez activado, el plan no puede transferirse a otra persona.

La aceptación se realiza mediante casillas separadas y no premarcadas antes del pago. CHUYA conservará evidencia de la versión aceptada, fecha, hora, servicio o plan, precio y estado de cada consentimiento.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CHUYA brinda limpieza vehicular integral exterior e interior mediante productos de activación húmeda, atomizadores, microfibras y equipos portátiles, sin uso de manguera ni agua a presión.

El servicio estándar comprende, según el procedimiento operativo vigente: inspección inicial, registro fotográfico, limpieza exterior de carrocería, vidrios, plásticos, aros y llantas; limpieza interior de tablero, consola, paneles de puertas, asientos, alfombras, pisos, aspirado general y maletera; control final y registro fotográfico posterior.

El servicio aplica a autos y camionetas de hasta tres filas de asientos. En vehículos pick-up no incluye la limpieza interior de la tolva. No incluye reparaciones mecánicas, carrocería, pintura, eliminación de rayones, pulido profundo, tratamiento de residuos biológicos o peligrosos, ni trabajos que excedan el alcance informado antes de contratar.

4. SERVICIOS, PLANES, PRECIOS Y CICLOS

Todos los precios incluyen IGV.

Servicio individual:

- Un servicio de limpieza vehicular integral, S/ 100.00.
- No genera suscripción, ciclos ni renovación automática.

Línea Standard:

- Mensual: 4 servicios para una placa, un ciclo de 30 días, S/ 271.00.
- Trimestral: 12 servicios para una placa, tres ciclos de 30 días, S/ 746.00.
- Semestral: 24 servicios para una placa, seis ciclos de 30 días, S/ 1,418.00.
- Anual: 48 servicios para una placa, distribuidos en doce ciclos de 30 días, con 4 servicios habilitados en cada ciclo, S/ 2,836.00. Se renueva automáticamente cada 360 días. El precio equivale referencialmente a aproximadamente S/ 236 mensuales, aunque el cobro se realiza por el importe anual total.

Línea Friends & Family:

- Mensual: 8 servicios totales, 4 por placa para dos placas, un ciclo de 30 días, S/ 513.00.
- Trimestral: 24 servicios totales, 12 por placa para dos placas, tres ciclos de 30 días, S/ 1,324.00.
- Semestral: 48 servicios totales, 24 por placa para dos placas, seis ciclos de 30 días, S/ 2,515.00.
- Anual: 96 servicios totales, 48 por placa para dos placas, distribuidos en doce ciclos de 30 días, con 4 servicios habilitados por placa en cada ciclo, S/ 5,030.00. Se renueva automáticamente cada 360 días. El precio equivale referencialmente a aproximadamente S/ 210 mensuales por placa, aunque el cobro se realiza por el importe anual total.

Cada plan se divide en ciclos sucesivos de treinta días. Al inicio de cada ciclo se habilitan cuatro servicios por cada placa incluida. Los servicios no utilizados vencen al terminar el ciclo y no se acumulan ni trasladan al siguiente.

El cambio de una placa registrada se hará efectivo al inicio del siguiente ciclo de treinta días. Solo se permite un cambio por placa y, una vez solicitado, no podrá realizarse un nuevo cambio sobre esa placa durante los siguientes 360 días calendario. En los planes Friends & Family esta regla se aplica independientemente a cada placa. Los planes no son transferibles.

Los precios publicados comprenden únicamente el alcance descrito. CHUYA no aplicará cargos adicionales sin informar previamente su concepto y precio y obtener la aceptación expresa del Suscriptor antes de ejecutar el servicio adicional.

Los servicios corporativos o para flotas se sujetan a propuestas, cotizaciones o contratos independientes y no se rigen por las condiciones comerciales de los planes aquí descritos, salvo referencia expresa.

5. COBERTURA, HORARIOS Y DURACIÓN

Cobertura inicial: Miraflores, Santiago de Surco, San Isidro, San Borja, Surquillo y Magdalena del Mar. Los demás distritos se consideran fuera de cobertura hasta que CHUYA anuncie su incorporación.

Horario de atención: lunes a domingo, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. La duración estimada es de dos horas y puede variar según el vehículo, las condiciones del lugar y el estado de suciedad.

CHUYA contempla una ventana de llegada de diez minutos respecto de la hora programada. Cualquier demora relevante será comunicada al Suscriptor.

6. RESERVAS Y PROGRAMACIÓN

Las reservas se realizan exclusivamente a través del sitio web de CHUYA, con una anticipación mínima de veinticuatro horas. La solicitud queda sujeta a disponibilidad operativa, geográfica y de personal.

La cita se considera confirmada únicamente cuando CHUYA envía al Suscriptor un correo electrónico de confirmación que incluye, como mínimo, la fecha, hora, dirección, placa y servicio programado.

Las solicitudes de reprogramación o cancelación de una cita deben realizarse mediante el WhatsApp oficial con una anticipación mínima de veinticuatro horas.

7. CONDICIONES DE LA UBICACIÓN Y ACCESO AL VEHÍCULO

El Suscriptor debe garantizar que la ubicación sea accesible, segura y cuente con las autorizaciones necesarias del propietario, administración, condominio, estacionamiento, centro laboral o autoridad que corresponda. El servicio puede ejecutarse en estacionamientos autorizados o en la vía pública cuando su realización esté permitida. La verificación y obtención de las autorizaciones necesarias corresponde al Suscriptor antes de programar la cita.

CHUYA lleva el agua, productos y equipos necesarios y no requiere acceso a electricidad ni tomacorrientes. La ubicación debe contar con iluminación suficiente y con espacio que permita acceder, sin restricciones, a las áreas internas y externas del vehículo. CHUYA puede prestar el servicio en sótanos siempre que estas condiciones se cumplan. Cuando la iluminación o el espacio sean insuficientes, CHUYA podrá suspender o reprogramar la cita, debido a que no puede garantizar un acabado final de calidad.

El Suscriptor debe facilitar el ingreso, retirar objetos de valor y comunicar condiciones especiales del vehículo. CHUYA no recibe ni conserva las llaves y su personal no encenderá ni desplazará el vehículo. El Suscriptor debe dejar el vehículo ubicado en la posición definitiva y abrirlo, así como dejar accesibles la maletera y las demás áreas cuya limpieza haya contratado.

El Suscriptor o una persona autorizada debe estar presente al inicio y al finalizar el servicio. El servicio no podrá cerrarse ni darse por concluido sin su presencia al final, debido a que el vehículo debe ser revisado y asegurado por el propio Suscriptor.

CHUYA puede suspender o reprogramar cuando existan riesgos de seguridad, restricciones de acceso, condiciones climáticas, materiales peligrosos o cualquier situación que impida ejecutar el servicio razonablemente. Una reprogramación atribuible a CHUYA no consume una reprogramación del Suscriptor ni un servicio del plan.

8. TOLERANCIA, AUSENCIA, CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

El vehículo, el acceso y el Suscriptor o persona autorizada deben estar disponibles a la hora programada. CHUYA esperará hasta diez minutos. Transcurrido ese plazo sin poder iniciar, informará al Suscriptor y la cita deberá reprogramarse.

El Suscriptor puede realizar hasta dos cancelaciones o reprogramaciones durante cada ciclo de treinta días. La cancelación de una cita se contabiliza y tramita de la misma manera que una reprogramación, aunque el Suscriptor todavía no indique una nueva fecha. Una tercera cancelación o reprogramación no procede: el turno se pierde y el servicio se considera utilizado. La cancelación o reprogramación no amplía la vigencia del ciclo.

En el servicio individual, el Suscriptor puede solicitar hasta dos cancelaciones o reprogramaciones. Una tercera solicitud ocasiona la pérdida del servicio contratado.

La falta de presencia, acceso o disponibilidad del vehículo se tratará como una reprogramación para efectos del límite indicado. Cuando la reprogramación o cancelación sea atribuible a CHUYA, no se descontará un servicio ni se afectará el límite del Suscriptor.

9. INSPECCIÓN, BITÁCORA Y CONFORMIDAD

Antes y después del servicio, CHUYA puede registrar fotografías, observaciones y datos operativos del vehículo para documentar su estado, controlar calidad y atender incidencias. Estos registros integran la Bitácora CHUYA.

El Suscriptor debe revisar el vehículo al finalizar. CHUYA enviará las fotografías finales y dejará una constancia automática del cierre de la atención. La conformidad y evaluación del servicio se registrarán mediante la encuesta de satisfacción NPS. La revisión o conformidad no limita el derecho del Suscriptor a comunicar posteriormente una observación o presentar un reclamo.

El Suscriptor debe comunicar observaciones visibles durante la entrega o dentro de las veinticuatro horas siguientes, sin perjuicio de sus derechos cuando una afectación no pudiera detectarse razonablemente en ese plazo.

10. PAGO, PASARELA, COMPROBANTES Y CONTRACARGOS

El pago se procesa por adelantado mediante Mercado Pago luego de que el Suscriptor complete el registro y acepte las políticas aplicables. La suscripción o servicio individual no quedará activo hasta que el pago sea confirmado.

Los datos completos de tarjetas, claves y códigos de seguridad son procesados por Mercado Pago y no son almacenados por CHUYA. Los pagos fallidos se gestionarán mediante los reintentos que permita la pasarela.

CHUYA emitirá una boleta de venta por defecto. La factura debe solicitarse antes de efectuar el pago, proporcionando el RUC y la razón social correctos. El comprobante será enviado desde comprobante@chuya.pe dentro de las veinticuatro horas siguientes a la confirmación del pago.

Las solicitudes para corregir datos errados deben realizarse mediante el WhatsApp oficial. CHUYA tramitará la corrección dentro de las veinticuatro horas siguientes, siempre que resulte procedente conforme a las normas tributarias aplicables.

Cuando el Suscriptor cuestione un pago ante su entidad financiera o la pasarela de pagos, CHUYA podrá proporcionar la información y documentación necesarias para acreditar la contratación, la autorización del pago y la prestación del servicio. Si se confirma un cobro indebido, duplicado, posterior a una cancelación oportuna o atribuible a CHUYA, se efectuará la devolución correspondiente. Cuando el pago y el servicio sean válidos, CHUYA podrá formular la respuesta o controversia respectiva ante la pasarela o entidad financiera. No procederá una devolución duplicada por el mismo concepto.

11. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA Y CANCELACIÓN DE LA RENOVACIÓN

Los planes se renuevan automáticamente por un periodo equivalente al contratado. Los planes anuales se renuevan cada 360 días. La cancelación de la siguiente renovación puede solicitarse en cualquier momento mediante el WhatsApp oficial. No genera penalidad, detiene el siguiente cobro y no interrumpe el plan ya pagado.

CHUYA confirmará por WhatsApp la recepción y fecha efectiva de la cancelación. Si el pedido fue recibido antes del procesamiento del siguiente cargo y aun así se efectuó el cobro, CHUYA lo reversará o devolverá conforme corresponda.

Antes de aplicar un cambio de precio a una renovación, CHUYA informará al Suscriptor con una anticipación mínima de quince días calendario.

12. REEMBOLSOS

No corresponde devolución por cancelación voluntaria del plan, servicios no utilizados o saldo proporcional del periodo vigente. Esta regla no limita devoluciones por cobros indebidos o duplicados, cargos posteriores a una cancelación oportuna, incumplimiento atribuible a CHUYA ni otros supuestos exigidos por ley.

Cuando corresponda una devolución, CHUYA la tramitará en un plazo máximo de siete días calendario, al mismo medio de pago utilizado, y enviará al Suscriptor la constancia o código del reverso. CHUYA será responsable de realizar el seguimiento con Mercado Pago hasta su acreditación y mantendrá informado al Suscriptor, sin trasladarle la gestión con la pasarela, aunque el tiempo de visualización final pueda depender de la entidad emisora.

Confirmada la duplicidad de un pago, CHUYA iniciará el reembolso correspondiente. Si el importe ya fue devuelto mediante un contracargo, reverso u otro mecanismo, no se efectuará una segunda devolución por el mismo concepto.

13. CALIDAD, INCIDENCIAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Cuando se compruebe una ejecución deficiente atribuible a CHUYA, se repetirá sin costo la parte afectada o el servicio completo, según corresponda. Si repetirlo no resulta útil o posible, CHUYA podrá reconocer un servicio equivalente adicional, sin perjuicio de otros derechos aplicables.

Las incidencias relacionadas con la calidad o con un posible daño deben comunicarse únicamente mediante el WhatsApp oficial, indicando la placa, fecha del servicio, descripción de lo ocurrido y la evidencia disponible. CHUYA acusará recibo dentro de las veinticuatro horas siguientes y la Gerencia de Operaciones y/o la Gerencia Comercial realizará la evaluación dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles.

CHUYA podrá solicitar una nueva inspección del vehículo antes de determinar la medida correctiva. Si la incidencia se confirma, CHUYA corregirá la parte afectada o adoptará la medida que corresponda. Salvo una emergencia debidamente sustentada, si el Suscriptor repara, modifica o interviene el área reclamada antes de permitir la inspección de CHUYA, la incidencia no podrá ser validada ni la reparación será reconocida por CHUYA.

14. RESPONSABILIDAD

CHUYA responde por daños directos, ciertos y comprobados atribuibles a su personal, productos o procesos. La evaluación considerará la Bitácora, fotografías, observaciones y demás evidencia pertinente.

CHUYA no responde por daños preexistentes, condiciones ocultas, piezas defectuosas o frágiles no informadas, intervenciones de terceros, fuerza mayor o actos atribuibles al Suscriptor, sin restringir derechos reconocidos por la legislación peruana.

El Suscriptor es responsable de retirar dinero, documentos, dispositivos y demás objetos de valor, así como de informar piezas sueltas, reparaciones recientes, filtraciones, fallas eléctricas, accesorios especiales u otras condiciones que puedan afectar la ejecución segura del servicio.

15. DATOS PERSONALES Y COMUNICACIONES

El tratamiento de datos personales se rige por la Política de Privacidad disponible a través de <https://chuya.pe>. Las comunicaciones promocionales y el uso publicitario de imágenes o testimonios requieren consentimientos separados, opcionales y revocables.

Las fotografías y registros de la Bitácora CHUYA podrán utilizarse para documentar el estado del vehículo, controlar la calidad, gestionar incidencias y sustentar la prestación del servicio, de acuerdo con la Política de Privacidad.

16. LIBRO DE RECLAMACIONES Y ATENCIÓN

CHUYA cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual accesible a través de <https://chuya.pe>. Los reclamos y quejas se atenderán dentro del plazo legal máximo de quince días hábiles. Internamente, CHUYA procurará emitir una primera respuesta o solución en un plazo objetivo de cinco días hábiles.

El uso del Libro de Reclamaciones no impide contactar a CHUYA mediante el WhatsApp oficial o sopORTE@chuya.pe, ni acudir a INDECOPI u otra autoridad competente.

17. MODIFICACIONES

Las modificaciones se aplicarán a futuras contrataciones o renovaciones y no afectarán retroactivamente periodos pagados. Los cambios relevantes se comunicarán antes de la siguiente renovación y, cuando corresponda, requerirán una nueva aceptación.

La versión aplicable será la aceptada por el Suscriptor al contratar o renovar. CHUYA conservará evidencia de dicha versión y de la fecha y hora de aceptación.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

La relación se rige por la legislación peruana. Ninguna disposición limita la competencia de INDECOPI, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales u otras autoridades competentes.

Control documental. Versión 1.0 publicada y vigente desde el 27 de julio de 2026. La versión aplicable es la aceptada por el Suscriptor al contratar o renovar.