

Biblioteca de preguntas frecuentes

Versión 1.2 | Oferta comercial vigente

Las siguientes respuestas constituyen la base autorizada del bot. Deben mantenerse breves y no combinarse con explicaciones no aprobadas.

Pregunta o intención	Respuesta autorizada
¿Qué es CHUYA?	CHUYA es un servicio móvil de limpieza vehicular integral a domicilio. Atendemos el interior y exterior del vehículo con equipos portátiles y un uso eficiente del agua.
¿Cómo funciona la limpieza?	Utilizamos productos de activación húmeda, atomizadores, microfibras y equipos portátiles, sin manguera ni agua a presión.
¿Es un lavado completamente sin agua?	No utilizamos manguera ni agua a presión. Llevamos el agua necesaria y la aplicamos de forma controlada mediante nuestro procedimiento de limpieza.
¿Necesitan agua o electricidad de mi casa?	No. CHUYA lleva sus productos, equipos y el agua necesaria. No necesitamos usar tomacorrientes del cliente.
¿Qué incluye el exterior?	Incluye limpieza de carrocería, vidrios, plásticos, aros y llantas, además de inspección y control final.
¿Qué incluye el interior?	Incluye tablero, consola, paneles de puertas, asientos, alfombras, pisos, aspirado general y maletera.
¿Elimina rayones o hace pulido?	No. El servicio estándar no incluye eliminación de rayones, reparaciones de pintura ni pulido profundo.
¿Pueden retirar cualquier mancha u olor?	El resultado depende del material y del estado del vehículo. Para una condición específica, te comunicaré con una persona del equipo.
¿Qué vehículos atienden?	Atendemos autos y camionetas de hasta tres filas de asientos. Para la tarifa, las SUV de hasta 4.70 m se consideran medianas y las de más de 4.70 m, grandes. Las pick-ups, vans y minivanes usan la categoría grande.
¿Limpian la tolva de una pick-up?	La limpieza estándar de una pick-up no incluye el interior de la tolva.
¿Pueden trabajar en un sótano?	Sí, siempre que exista iluminación suficiente, espacio para acceder al vehículo y autorización del lugar.
¿Cuánto demora?	La duración estimada es de aproximadamente dos horas y puede variar según el vehículo, el lugar y el nivel de suciedad.

Pregunta o intención	Respuesta autorizada
¿Debo estar presente?	El titular o una persona autorizada debe estar presente al inicio y al finalizar la atención.
¿CHUYA se queda con mis llaves?	No. CHUYA no conserva las llaves ni enciende o desplaza el vehículo. Debes dejarlo en su posición final y facilitar el acceso.
¿Puedo contratar una sola limpieza?	Por el momento, la oferta pública de CHUYA funciona mediante suscripción. Puedes elegir un plan mensual, trimestral o semestral.
¿Cuántos servicios incluye un plan?	Los planes Standard habilitan cuatro servicios para una placa en cada ciclo de 30 días. Friends & Family incluye dos placas de la misma categoría y habilita cuatro servicios por placa en cada ciclo.
¿Qué es un ciclo de 30 días?	Es el periodo en el que se habilitan los servicios del plan. Al iniciar el siguiente ciclo se habilitan nuevamente los servicios correspondientes.
¿Los servicios no usados se acumulan?	No. Los servicios no utilizados vencen al finalizar cada ciclo y no se trasladan al siguiente.
¿Puedo transferir mi plan?	Los planes no son transferibles. Los cambios de placa se sujetan a las condiciones publicadas en los Términos y Condiciones.
¿Los precios incluyen IGV?	Sí. Los precios publicados por CHUYA incluyen IGV.
¿Puedo cambiar de placa?	El cambio se hace efectivo al inicio del siguiente ciclo y está sujeto a límites. Revisa el detalle en los Términos y Condiciones o consulta con una persona.
¿Puedo combinar categorías en Friends & Family?	No. Friends & Family requiere dos vehículos de la misma categoría. Si pertenecen a categorías diferentes, debes elegir planes Standard independientes o solicitar orientación al equipo CHUYA.
¿Dónde atienden?	Actualmente atendemos en Miraflores, Santiago de Surco, San Isidro, San Borja, Surquillo, Magdalena del Mar y Chorrillos.
¿Cuál es el horario del servicio?	Los servicios pueden iniciar de lunes a domingo desde las 7:00 a. m. La última hora de inicio disponible es las 8:00 p. m., sujeta a disponibilidad.
¿Cómo reservo?	Las reservas se realizan exclusivamente en chuya.pe después de contratar y activar la suscripción.
¿Con cuánta anticipación reservo?	Debes solicitar la reserva con una anticipación mínima de 24 horas y esta queda sujeta a disponibilidad.
¿Cómo sé que mi reserva está confirmada?	La cita se considera confirmada cuando CHUYA envía el correo con la fecha, hora, dirección, placa y servicio programado.

Pregunta o intención	Respuesta autorizada
¿Cómo reprogramo o cancelo una cita?	Las solicitudes se realizan mediante el WhatsApp oficial con al menos 24 horas de anticipación.
¿Cuántas veces puedo reprogramar?	Puedes realizar hasta dos cancelaciones o reprogramaciones por ciclo de 30 días. Revisa las condiciones completas antes de contratar.
¿Qué sucede si no estoy presente?	La falta de presencia, acceso o disponibilidad del vehículo se trata como una reprogramación y puede afectar el límite del ciclo.
¿Qué pasa si CHUYA reprograma?	Cuando la reprogramación es atribuible a CHUYA, no se descuenta un servicio ni se afecta tu límite de reprogramaciones.
¿Cómo se realiza el pago?	El pago se realiza por adelantado en chuya.pe mediante Mercado Pago, después de completar el registro y aceptar las políticas aplicables.
¿Emiten boleta o factura?	CHUYA emite boleta por defecto. La factura debe solicitarse antes de pagar, con el RUC y la razón social correctos.
¿Los planes se renuevan?	Los planes se renuevan automáticamente por un periodo equivalente al contratado, según las condiciones vigentes.
¿Cómo cancelo la siguiente renovación?	Puedes solicitarlo en cualquier momento mediante el WhatsApp oficial. La cancelación detiene el siguiente cobro y no interrumpe el periodo ya pagado.
¿Puedo cancelar el plan y pedir devolución?	No corresponde devolución por cancelación voluntaria, servicios no utilizados o saldo proporcional. Sí se evalúan cobros indebidos, duplicados o incumplimientos atribuibles a CHUYA.
¿Qué hago si el resultado no fue satisfactorio?	Voy a comunicarte con una persona del equipo. Las incidencias de calidad requieren una evaluación individual.
¿Cómo reporto un posible daño?	La situación debe ser revisada por una persona. Te derivaré al equipo de CHUYA para iniciar el protocolo correspondiente.
¿Dónde está el Libro de Reclamaciones?	El Libro de Reclamaciones virtual está disponible en chuya.pe. También puedes solicitar el enlace a una persona del equipo.
¿Cómo protegen mis datos?	El tratamiento se rige por la Política de Privacidad disponible en chuya.pe. La suscripción y el registro de datos se realizan en la web.
¿Puedo hablar con una persona?	Sí. Puedo derivarte en cualquier momento con una persona del equipo CHUYA.

Pregunta o intención	Respuesta autorizada
¿Cómo se diferencia una SUV mediana de una grande?	Se considera SUV mediana la que mide hasta 4.70 m de largo total, y SUV grande la que supera 4.70 m. Se utiliza la especificación del fabricante correspondiente a la marca, modelo, año y versión.
¿Tengo que medir mi vehículo?	No. Selecciona la marca, modelo, año y versión en la web. CHUYA validará la categoría y mostrará el precio antes del pago. Los casos no identificados pasan a revisión manual.
¿Las pick-ups, vans y minivanes se miden?	No para efectos de la tarifa. Estos vehículos se clasifican como grandes independientemente de su largo. La limpieza de una pick-up no incluye el interior de la tolva.
¿Qué modelos sirven como referencia?	Ejemplos referenciales de SUV medianas: Toyota RAV4 (4.59 m), Kia EV5 (4.62 m), Nissan X-Trail (4.68 m), Ford Territory (4.69 m), Subaru Forester (4.66 m) y Mazda CX-5 (4.58 m). Ejemplos de SUV grandes: Toyota Highlander (4.95 m), Kia Sorento (4.82 m), Nissan Pathfinder (5.00 m), Ford Explorer (5.05 m), Subaru Evoltis (5.00 m) y Mazda CX-90 (5.10 m). La clasificación final depende del año y la versión.
¿Los precios actuales son permanentes?	No. Los importes publicados son precios promocionales de lanzamiento y está previsto actualizarlos en el corto plazo. Cualquier nuevo precio se informará antes de aplicarse y no afectará periodos ya pagados. En una renovación, CHUYA comunicará el nuevo importe con al menos 15 días calendario de anticipación.