

Compromiso Leroy Merlin

Queremos que nuestros usuarios disfruten y se beneficien de la experiencia de poder contratar, a través de este Portal, servicios profesionales competitivos, diligentes y adecuados en términos de mercado y de profesionalidad.

Por eso, en la plataforma de servicios Leroy Merlin ofrecemos un compromiso comercial de asistencia a todos nuestros usuarios que contraten un trabajo a través de este Portal y que tengan una disputa con alguno de los profesionales que prestan sus servicios en éste y que no la hayan podido resolver entre ellos directamente.

En este sentido, Leroy Merlin ofrece a sus usuarios, que así se lo soliciten expresamente, un compromiso comercial de asistencia de doce (12) meses, a contar desde la correspondiente finalización del servicio prestado, consistente en intentar mediar en situaciones de desavenencia y de discrepancias entre los usuarios y los profesionales por incumplimientos, daños y/o no conformidades en la ejecución de los trabajos de mano de obra realizados por los referidos profesionales y, en su caso, ofrecer o proponer soluciones de resolución de la correspondiente disputa.

Esta soluciones pueden consistir, entre otras, en:

(i) simplemente mediar entre las partes afectadas para que entre ellas mismas lleguen directamente a un acuerdo amistoso al respecto sin entrar en el fondo de la disputa

(ii) valorar la causa de la disputa y, en caso de entender que ha habido algún incumplimiento o una no conformidad causado por el profesional, proponer, bajo su coste y como gesto comercial:

- Devolver directamente al usuario el importe del precio pagado por la contratación de los servicios del profesional.
- Designar a un tercero profesional para que intente reparar el defecto ocasionado por el incumplimiento del Profesional objeto de la disputa.

¿Cuándo puedo solicitar la mediación?

- Cuando no se ha cumplido con lo contratado, la calidad del trabajo no es suficiente o cuando mi propiedad ha sufrido algún daño como consecuencia directa del trabajo realizado.
- Cuando he hecho el pago de ese servicio a través de Hogami.

¿Cómo puedo solicitar la mediación?

Escríbenos un email a hogami@leroymerlin.es indicando la dirección de email, nombre, apellidos y DNI con los que hiciste la solicitud de trabajo en la plataforma, indicando la fecha acordada para la ejecución del trabajo y su finalización, una descripción del trabajo realizado, los datos del profesional, una descripción del problema y las acciones llevadas a cabo con el profesional para intentar resolver la disputa.

En un plazo máximo de 10 días laborables, nuestros expertos se pondrán en contacto con el usuario para comunicarle la resolución o bien para solicitarle más información.

Para más información sobre este Compromiso Leroy Merlin te invitamos a que consultes nuestro Aviso Legal, que podrás encontrar en la sección inferior de la web.

hogami.leroymerlin.es