

Preguntas frecuentes para usuarios de Hogami

Hemos preparado una lista con las preguntas más frecuentes de nuestros clientes. Si después de leerlas no has encontrado lo que buscabas, por favor, ponte en contacto con nosotros a través del email hogami@leroymerlin.es. Responderemos a tus preguntas lo antes posible, en horario de lunes a sábado de 10 a 21, una hora menos en Canarias.

Preguntas generales sobre el servicio

¿Cómo funciona Hogami?

Puedes consultar toda la información en el enlace “Cómo funciona” que encontrarás en la franja inferior de la página de inicio: Hocami.com

¿Deben ser los productos a instalar o utilizar comprados en Leroy Merlin?

Aunque siempre lo preferiremos y te lo aconsejamos ;) - no es necesario que los productos sean de tiendas Leroy Merlin. Puedes usar productos que tú o el profesional hayáis adquirido en otras tiendas.

¿Puedo cancelar una cita para un trabajo?

Sí. Puedes cancelar un trabajo y te devolveremos el total del importe siempre y cuando lo hagas con más de 24 horas de antelación a la fecha y hora acordadas con el profesional. Si cancelas con menos de 24 horas de antelación, te devolveremos el total del importe deduciendo el precio de la reserva del trabajo (20€ para trabajos de manitas o 30€ para el resto de los trabajos).

¿Cuánto tarda un profesional en contestar?

Pedimos a los profesionales que contesten a las solicitudes lo antes posible, pero a veces las solicitudes les llegan cuando están ocupados y no pueden contestar tan rápido como quisieran. En cualquier caso, siempre deberías recibir una respuesta antes de 24 horas desde la solicitud.

Preguntas sobre pagos y facturas

¿Cómo se hace el pago?

Cuando acuerdas un trabajo con un profesional, fecha, hora y dirección para él, te haremos el cobro por adelantado en el caso de trabajos de manitas y una vez introduzcas tus datos de tarjeta de crédito o débito, aunque podrás cancelar posteriormente y recuperar el dinero (ver pregunta “¿Puedo cancelar una cita para un trabajo?”). Si solicitas cualquier otro tipo de trabajo, te cobraremos 30€ por adelantado y el resto se pagará una vez realizado el trabajo y confirmada por ti la

finalización. Igualmente, puedes cancelar y recuperar los 30€ siempre y cuando lo hagas con anterioridad a las 24 horas previas a la cita.

Si realizas el trabajo y posteriormente pides al profesional que realice algún servicio extra, lo pagarás una vez que el profesional termine todos los trabajos y confirmes que los ha finalizado.

Preguntas sobre la garantía del servicio

¿Y si algo no sale como yo quería?

Puedes ponerte en contacto con nosotros a través del email hogami@leroymerlin.es para contarnos lo ocurrido y mediamos para intentar resolver el problema.

¿Qué cubre el Compromiso Leroy Merlin?, ¿cómo puedo solicitarlo?

Puedes consultar sus términos en la parte inferior derecha de la página de inicio o bajo el buscador de la página de inicio. En el enlace “Más información”. Para solicitarla, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del email hogami@leroymerlin.es escribiendo toda la información relevante.

¿Cómo son seleccionados los profesionales que trabajan en Hogami?

En Hogami tenemos un proceso de selección exhaustivo y pedimos garantías y documentación a los profesionales que ofrecen sus servicios, para trabajar con profesionales de calidad y de confianza. También tenemos un proceso de valoración de la calidad de los profesionales que garantiza que aquellos que no cumplen los altos estándares de calidad que requerimos, no continúen trabajando en Hogami.