

Preguntas Frecuentes

Sobre el alcance de Casera

¿Dónde puedo pedir una Casera?

Actualmente, Casera trabaja en el perímetro urbano de Guayaquil, en la vía a la Costa, en La Puntilla y en la avenida Samborondón. Estamos trabajando muy duro para ofrecer nuestro servicio en las demás ciudades del Ecuador.

Sobre las caseras

¿Cómo puedo pedir a la misma Casera?

En Casera sabemos que una vez encuentras a la casera perfecta, no querrás cambiarla. Por eso, una vez que calificas de manera positiva a tu primer casera y pides el servicio de manera recurrente, podrás contar con tu casera cada semana.

¿Quiénes son Caseras?

Para tu tranquilidad quienes son parte de esta red de profesionales de limpieza han pasado por un proceso riguroso de selección que incluye una validación de domicilio, datos personales y referencias de empleos anteriores, pruebas psicométricas enfocadas en honestidad y un examen de conocimientos de limpieza doméstica; además, al ser escogidas, reciben una capacitación introductoria y de conocimientos relacionados al servicio.

Sobre los pagos

¿Puedo pagar con tarjeta de crédito?

Por el momento aún no contamos con pagos con cargo a tu tarjeta de crédito. Nuestro equipo geek se encuentra trabajando en ello para pronto ofrecerte este servicio.



¿Puedo pagar en efectivo?

Por tu seguridad y la de la casera, los pagos se hacen comodamente a través de depósitos o transferencias bancarias. No más efectivo.

¿Puedo ofrecerle una propina a la casera?

Nuestra misión es ofrecerte un servicio de excelente calidad, y apoyar directamente a las Caseras en todo lo que ellas necesiten, por lo tanto no fomentamos las propinas. ¡Tu solo preocúpate de disfrutar de tu hogar!

¿Si la cita dura menos o más de lo planeado?

No te preocupes si al principio no estimas correctamente el tiempo que necesitarás de tu Casera, ellas nos reportan diariamente la duración real de los servicios y según esto se hace el cobro de la visita. La contratación mínima es de 4 horas ya que las Caseras incurrir en gastos de transporte considerables para llegar hasta tu hogar.

Sobre la garantía de satisfacción

¿Cuál es la política de satisfacción de Casera?

Para nosotros es muy importante tu opinión y queremos atenderte de la mejor manera. En caso que no estés satisfecho con el servicio ofrecido por la Casera, puedes contactarnos dentro de las siguientes 72 horas y te ayudaremos a reagendar una nueva cita con un descuento.

¿Qué pasa si mi Casera no llega?

En el hipotético caso que la Casera no se presente en tu hogar, por favor notifícanos a la brevedad para re-agendarte un nuevo servicio con descuento para el día y hora que tu decidas.*

¿Puedo cancelar o reagendar una visita?

Tu eres nuestra razón de ser, y estamos para atender tus necesidades. Sí, puedes cancelar o reagendar tu visita. Puedes hacerlo notificándolo a nuestros contactos o a través de nuestro website. Ten en cuenta que los cambios y cancelaciones se deben de hacer por





lo menos 24 horas antes de la cita programada, esto para que tu Casera tenga la oportunidad de aceptar otro servicio. Si por alguna razón debes cancelarlo dentro de las 24 horas antes de tu servicio, deberás cancelar un cargo de \$5.

** Según disponibilidad de la red de caseras.*

Seguridad y confianza

¿Puedo dejarle la llave de mi hogar a mi casera?

Pensamos en tu seguridad y en el de las caseras, por tanto no está permitido que ellas tengas llaves de tu hogar. Recuerda que puedes agendar una cita en horarios que van desde las 7h00 hasta las 16h00 para tu comodidad. Recomendamos que siempre haya una persona mayor de 18 años que reciba a la casera y que durante los primeros 10 minutos pueda explicarle el enfoque del arreglo y limpieza de tu hogar durante su visita.

¿Puedo hacer mi reservación por teléfono?

Debes hacer las reservaciones desde la página web para poder recibir toda la información que necesitamos para que la casera pueda llegar a tu hogar de manera fácil.

¿Qué pasa si mi casera daña algo?

Notificanos de la situación durante las siguientes 72 horas del servicio por correo para que podamos resolver el incidente.

Sobre el servicio de nuestras caseras

Servicios que ofrecen las caseras

¿Qué está incluido en el servicio?

Nuestros servicios principales son limpieza general (barrer, trapear, sacudir, etc.), lavado y planchado de ropa. El detalle de los servicios incluidos se puede consultar en nuestro [checklist de limpieza](#).

¿Tienen servicio de planta a tiempo completo?

Por el momento las caseras sólo ofrecen servicios por hora.

