



## POLÍTICA DE CONTRATACIÓN:

Es muy importante que, en beneficio de un mejor servicio y de un mejor entendimiento, antes de realizar un encargo con nosotros tengas bien clara nuestra política de contratación.

No nos hacemos responsables, si no las has leído, de que luego puedan surgir inconvenientes o malos entendidos.

Cualquier duda o consulta que quieras plantearnos la contestaremos con muchísimo gusto.

### 1. Comunicación:

- Una vez hayamos hablado y visto contigo lo que quieres encargarnos, a la mayor brevedad posible (entre 24 y 48 horas), te enviaremos un borrador de presupuesto para que lo estudies y nos lo confirmes o consultes.
- Os rogamos que, si queréis hacernos un encargo seáis vosotros mismos, los que estéis a cargo del evento, los que habléis con nosotros, no deleguéis en vuestros maridos, esposas, hijos o amigos, luego pueden surgir malos entendidos debidos a la falta de comunicación.
- Con todas las condiciones claras (nº invitados, fecha y hora entrega, transporte) y la selección hecha te enviaremos el presupuesto definitivo.

### 2. Fianza y pago:

- Solicitamos, a modo de fianza, el 40% del importe final del encargo, para lo cual te indicaremos un número de cuenta bancaria donde poder realizar el pago de la misma.
- En el momento de la entrega del pedido se realizará el pago del 60% del precio restante, en efectivo, así como la entrega de la factura.
- Si solicitas nuestro servicio de entrega a domicilio el pago del mismo también se abonará en el momento de la entrega del encargo.

### 3. Aceptación de encargos, cambios de última hora y política de anulación:

- Aceptamos encargos con una semana de antelación antes de la fecha de la celebración, o, para celebraciones pequeñas (5-10 invitados) con 48 horas de antelación.

En caso de contar con menos tiempo, la aceptación del encargo estará sujeta a nuestra disponibilidad, pero no dudes en consultarnos.

- El encargo no incluye las bebidas, el servicio, el menaje, ni el montaje.
- Tenemos disponible servicio de camareros si te hace falta, consúltanos.



- Pedirte, que en todo caso nos indiques si entre tus invitados existen casos de alergias, intolerancias o enfermedades alimentarias que tengamos que tener en cuenta a la hora de planificar el catering de tu celebración.  
Siempre vamos a preguntaros, pero, si por cualquier razón, no nos indicáis y existen incidentes derivados de esta circunstancia no nos hacemos responsables de una posible intoxicación.
- Se aceptan cambios de última hora con un máximo de 48 horas de antelación, en encargos pequeños (hasta 10 invitados) y de 4 días de antelación, en encargos más grandes. Cualquier cambio efectuado a partir de ese momento incrementará el precio del presupuesto definitivo.
- Se admiten cancelaciones si estas se producen con una antelación máxima de entre 10 y 7 días antes del evento dependiendo de la magnitud del mismo, conservando, en cualquier caso, el importe de la fianza.
- Las anulaciones se harán vía telefónica o email con acuse de recibo, si este no se formaliza la anulación no será efectiva.

#### 4. Servicio de recogida y servicio de entrega a domicilio:

- Los portes y entregas no están incluidos en el precio.

Puedes venir a recoger tu encargo, de forma gratuita, a la calle Zurbarán, nº 19, CP/28010, Madrid.

Si decides venir a recoger tu pedido tienes que saber dos cosas:

- Hay platos de la carta, que por razones de higiene, movilidad delicada o riesgo de llegar en mal estado sólo se podrán escoger si los entregamos nosotros a domicilio.
- Nosotros preparamos el encargo para que lo recojas embolsado y etiquetado, desde aquí sale en perfectas condiciones, y es aquí donde termina nuestra responsabilidad respecto a la manipulación posterior que se haga de los platos. Es decir, no nos hacemos responsables si una vez entregados los platos no llegan en perfectas condiciones a destino, ya que no podemos garantizar que, una vez entregados, sean tratados apropiadamente.
- Puedes solicitar nuestro servicio de entrega a domicilio que tiene un cargo adicional de:
  - Por desplazamientos de 0 a 50 Km (desde calle Zurbarán): 12€.
  - Por desplazamientos de 50 a 100 Km (desde calle Zurbarán): 15€.
  - Por desplazamientos de 100 a 150 Km desde calle Zurbarán): 20€.
  - Distancias mayores: consultar disponibilidad.
- Indícanos la hora a la que será el evento y lo tendremos listo 2 horas antes del mismo, bien para que pases a recogerlo o bien para recibirlo en tu puerta. En caso de que el plato sea caliente o que requiera de alguna preparación extra antes de servirlo os lo dejaremos claramente explicado.



CATERING  
Las Hermanas

5. Política de reclamaciones, devoluciones y responsabilidad civil:

- Atenderemos con mucho gusto cualquier reclamación, queja o comentario que tengas que hacernos si has tenido algún problema con nuestra empresa.
- Advertimos que, todos nuestros platos, antes de entregarlos, son debidamente testados y fotografiados para un mejor servicio y entendimiento entre todos.
- No aceptaremos reclamaciones respecto a cantidades, ingredientes o problemas derivados del servicio de recogida a domicilio ya que, como hemos advertido, os informamos antes de aceptar el encargo en firme sobre el número de raciones de los platos encargados, los ingredientes que los componen y los riesgos que entrañan una mala manipulación de los platos, en esos casos no habrá posible devolución.
- Estamos abiertos a reclamaciones, devoluciones y, por supuesto, al reembolso total o parcial del coste del encargo en caso de que haya habido algún problema debido a nuestra propia negligencia. Eso se dará en los siguientes casos:
  - No tener el encargo entregado/preparado a tiempo sin justificación válida.
  - No hacer entrega del pedido completo tal y como estaba contratado.
  - No realizar una correcta entrega del encargo, llegando las cosas en mal estado.
  - Producir, alguno de nuestros platos, una intoxicación alimentaria derivada del mal estado de los ingredientes, una mala preparación o un transporte defectuoso.
- El Catering las Hermanas cuenta con un seguro de responsabilidad civil acorde al tipo de actividad que venimos desarrollando.