

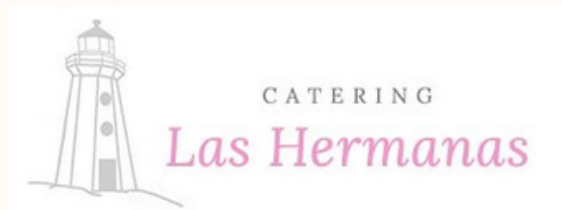
Política y condiciones contratación

1. PRESUPUESTO.

- Una vez establecida comunicación con el catering, éste mandará propuesta de presupuesto + listado de servicios a cotizar para el evento a realizar.
- Es importante que, si el cliente está decidido a contratar el servicio con nosotros deje hecha reserva de la fecha cuanto antes. Somos un catering pequeño, con lo que no podemos atender varias solicitudes de día/horario similar.
- Intentamos que, si otro cliente nos solicita la misma fecha y horario por el que está interesado el primer cliente avisarle para que reserve la fecha si está decidido, pero si no hay respuesta por su parte la fecha estará abierta a otros encargos.
- Una vez el cliente nos comunique que quiere seguir adelante con nosotras elaboraremos un presupuesto preliminar con los servicios que quiera incluir en el mismo (menú, bebidas, personal, etc...).
- El presupuesto desglosa servicios y precios, datos del evento, horario del servicio, tiempos y formas de pago y datos de facturación.
- Este presupuesto preliminar, sobre el que se hará la reserva de la fecha, podrá ir modificándose conforme se vayan concretando los detalles (nº final de invitados, tipo de servicio, ampliación horaria, modificación items mobiliario o menaje, etc...).
- Las correcciones del presupuesto tienen los siguientes plazos:
 - Número final de invitados: A confirmar, como muy tarde, 5 días laborables antes del evento. A partir de esa fecha la modificación de asistentes puede conllevar un recargo en el precio del menú.
 - Proveedores externos (bebidas, hielo, personal de servicio, mobiliario y menaje): A confirmar, como muy tarde, 15 días antes del evento. A partir de esa fecha, la modificación de los proveedores externos puede o bien no ser posible -si el pedido ya se ha formalizado y abonado- o bien puede conllevar un recargo por cancelación de última hora.
- **Todos los presupuestos llevan incluido su IVA correspondiente.**
- Todos los presupuestos están sujetos a la emisión de una factura a fecha de la celebración del evento del servicio realizado. Si necesitas factura pro-forma o facturas de cada momento de pago (reserva, fianza y pago final), ¡no dejes de decírnos!

2. MENÚ DEL EVENTO Y SERVICIOS COTIZADOS.

- Los precios indicados en las cartas sólo incluyen, salvo que se indique lo contrario, el precio del menú en sí.
- Se cotizan a parte el resto de servicios que pueden o no hacer falta para la realización del evento (bebidas, personal, menaje y mobiliario, etc...).

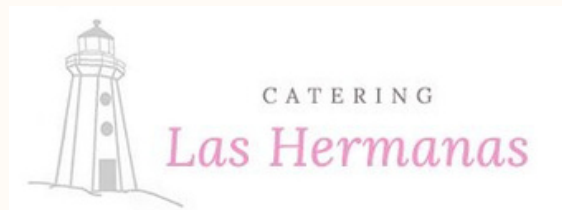


- Dentro de los servicios extra ofertados muchos son servicios externalizados con otras empresas del sector. Todas son empresas de toda confianza y conocimiento público con las que trabajamos desde hace más de 5 años. Todas cuentan con seguros sociales, registro sanitario (las que lo necesitan) y seguro de responsabilidad civil.
- Existe un pedido mínimo general de 10 personas mínimo o importe del menú de 180€ sin contar otros servicios extra (como portes), pero consúltanos por si podemos ofrecerte nuestro servicio de catering aunque seáis menos invitados.
- Abarcamos, como máximo, hasta 80 comensales, pero siempre sujetos al tipo de evento, menú, condiciones y servicios a contratar, ¡consulta con nosotras!
- Adaptamos todos los menús a dietas especiales, alergias alimentarias e intolerancias. Comunícanos número de invitados y dietas especiales y te enviaremos los menús adaptados con su nombre, para que el día del evento lleven su plato etiquetado evitando así riesgos de contaminación ¡y que no puedan probar su menú!
- Todos los menús y los platos de las cartas están pensados para el tipo de evento descrito en el título de la carta correspondiente. Algunos requieren de personal de cocina o elaboración al momento, en cuyo caso aparece destacado en las cartas.
Siempre indicamos a los clientes tanto las instrucciones de regeneración y emplatado de los platos en caso de que se vayan a ocupar ellos del montaje del menú, como, si vemos que algún plato es de difícil manipulación o montaje, o no lo vemos viable para el tipo de evento y la logística del espacio, de darles alternativas más viables que puedan resultar más idóneas para el evento particular que están celebrando.

3. CONDICIONES DE PAGO.

- Las formas y tiempos de pago del servicio de catering son las siguientes:
 1. Para la reserva de la fecha se hará un pago inicial o **RESERVA del 10%** del precio final del presupuesto preliminar.
 - El pago se puede realizar: en efectivo, Bizum o transferencia bancaria. Una vez se haga efectivo el pago se tendrá por reservada la fecha y el servicio de catering.
 2. Segundo pago, en concepto de **FIANZA, del 50% del importe final del encargo**, se realizará 10 días naturales antes de la celebración del evento, a modo de provisión de materias primas y pago de servicios y proveedores externos.
 - El pago se puede realizar: en efectivo, Bizum o transferencia bancaria.
 3. **PAGO FINAL, del 40% del importe final del encargo**, se realizará:
 - En encargos cuyo importe total supere los 800€, el pago final se hará 4 días hábiles antes de la celebración del evento.
 - En encargos cuyo importe total NO supere los 800€ y no se contraten servicios externos, el pago final se hará el día de la celebración del evento al finalizar el servicio.
 - El pago se puede realizar: en efectivo, Bizum o transferencia bancaria.

IMPORTANTE. Ni en el presupuesto, ni en la lista de servicios extras, se incluye posible comisión/canon que pueda solicitar el espacio del evento, finca, casa rural, etc... Si el espacio se comunica con nosotras para el pago de canon remitiremos dicha comunicación y responsabilidad de pago al cliente.



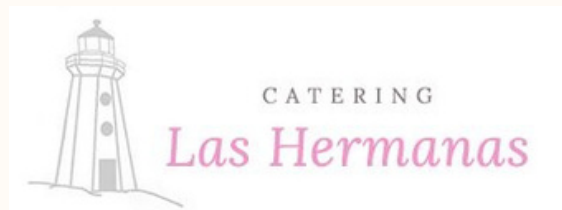
4. LUGAR DE CELEBRACIÓN, HORARIO, VISITA TÉCNICA Y CATA DE MENÚ.

- Durante la fase de preparativos y toma de decisiones nos pondremos en contacto con el cliente para:

1. Hacer **visita técnica** al lugar de celebración (si hace falta), a fin de conocer el espacio, la entrada al mismo, carga y descarga, instalaciones y servicios, suministros y maquinaria, etc...
 - En esta visita podemos, además, concretar los espacios del evento, las necesidades para el desarrollo de nuestro trabajo y temas como decoración, personal necesario, etc...
 - El catering necesita, en todo caso, para llevar a cabo el servicio de cocina un espacio habilitado para ello, en caso de que no haya tal o éste sea inviable, el cliente debe hacerse cargo de habilitar un espacio techado y con la potencia eléctrica suficiente para poder dar el servicio.
2. Una vez realizada la visita enviamos al cliente **plano del espacio**, marcando las zonas del evento, ubicación del mobiliario, etc... así como un **cronograma o calendario de trabajo** donde desglosamos el horario del evento (a qué hora llega el catering, cada proveedor, los horarios de cada fase del evento y la hora del final del servicio).
 - La hora de comienzo del evento es la que figura y se ha acepta en el presupuesto. Si esta se ve modificada el día del evento (retraso en la llegada de los invitados/anfitriones, toma de fotos, ampliación discursos, etc...), el catering no se hace responsable de las consecuencias de estas variaciones de última hora, manteniendo, en la medida de lo posible el horario establecido y concretando con el cliente, las posibles repercusiones de esta modificación en el horario (si el servicio termina a las 4 horas y no se ha terminado de recoger, de pasar el café o de comenzar la barra libre habría que ver si el personal de servicio puede - previo pago de hora extra- ampliar su estancia o si tiene que marcharse).
3. Por último, para los servicios de catering de bodas los clientes tienen opción de realizar **una cata o prueba del menú** una vez hayan escogido las opciones de menú y tipos de plato que más les apetece.
 - La cata se celebrará en nuestro obrador de cocina, sito en Robledo de Chavela, donde se degustará el menú a servir el día del evento con el menaje de servir y las bebidas que se disfrutarán ese día.
 - A la misma pueden asistir un máximo de 6 personas, y el precio de la misma está incluido en el presupuesto del evento (no tiene un coste extra).

5. POLÍTICA DE MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

1. Modificaciones en las condiciones del servicio de catering y en el presupuesto.
 - Las modificaciones se irán realizando a lo largo del tiempo en que se vayan determinando los detalles del evento, y, como máximo, el número final de invitados se puede corregir hasta 5 días laborables antes del evento. A partir de esa fecha la modificación de asistentes puede conllevar un recargo en el precio del menú.
 - Si los cambios afectan a proveedores externos, las modificaciones se podrán realizar, como máximo hasta 15 días laborables antes de la celebración del evento. A partir de esa fecha, la modificación de los proveedores externos puede o bien no ser posible -si el pedido ya se ha formalizado y abonado- o bien puede conllevar un recargo por cancelación de última hora.



2. Cancelación del servicio de catering contratado.

Las condiciones, plazos y reembolsos para la cancelación del servicio de catering son las siguientes:

- Las cancelaciones se deben comunicar (vía telefónica o por email) con acuse de recibo por parte de la empresa de catering.
- Si el cliente desiste del servicio contratado **antes de los 15 días laborables previos al evento** el Catering Las Hermanas conservará, en todo caso, el importe de la señal (10% importe final del encargo), pero el resto del pago no habrá de abonarse.
- Si el cliente desiste del servicio contratado **dentro de los 10 días laborables previos al evento** y ya se ha producido el abono de la fianza (50% importe final del presupuesto aprobado) para acopio de material o reserva de servicios externalizados (camareros, bebidas, menaje o mobiliario), se devolverá el importe de dicha fianza minorando el importe de materiales o reservas ya abonadas.
- Si la cancelación del servicio por parte del cliente se produce **dentro de los 4 días hábiles previos al evento**, el Catering Las Hermanas conservará los importes abonados por el cliente en concepto de señal (10% importe final) y fianza (50% importe final).
- En caso de que la cancelación se realice por parte de la empresa de catering el cliente tendrá derecho al reembolso total de las cantidades abonadas hasta la fecha en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la comunicación de dicha cancelación.

*Estos plazos indicados son siempre orientativos. Siempre procuramos adaptarnos y buscar una solución que sea beneficiosa para ambas partes y que resulte la menos gravosa para todos.

En caso de cancelación lo mejor es comunicarlo con la máxima antelación posible.

6. RECLAMACIONES, DEVOLUCIONES Y RESPONSABILIDAD CIVIL.

- Disponemos de hojas de reclamaciones y presentación de quejas que serán evaluadas y respondidas lo más pronto posible bien con una disculpa, una acción concreta, o llegado el caso, el reembolso total o parcial del coste del encargo en caso de que haya habido un problema durante el desarrollo del servicio contratado debido a nuestra propia negligencia.

Son causas ciertas de reembolso total o parcial del importe total del encargo:

- No tener el encargo entregado/preparado en el tiempo establecido en el presupuesto sin justificación válida.
 - No hacer entrega del pedido completo tal y como estaba contratado.
 - No realizar una correcta preparación y transporte del encargo, llegando las cosas en mal estado.
 - Producir alguno de nuestros platos y productos, una intoxicación alimentaria derivada del mal estado de los ingredientes, una mal preparación o transporte defectuoso.
- *El catering recoge muestras testigo de todos los platos elaborados para que, llegado el caso, puedan ser objeto de análisis y ver qué producto estaba contaminado.
- ***Si un cliente quiere servir en su evento otros alimentos que no provengan de nuestro obrador tendrán que:**
- Firmar un **eximente de responsabilidad** que incluya el listado de productos servidos que quedan exentos del control, manipulación y servicio por parte del catering y de su personal.
 - Presentar **una muestra testigo** para depósito por parte del catering, de forma que si hay algún problema con la comida ingerida ese día se pueda determinar si el origen es un producto del catering o de otro ajeno a él y servido en el mismo momento.
- El Catering las Hermanas dispone de un seguro de responsabilidad civil acorde al tipo de actividad que venimos desarrollando.
 - Disponemos, igualmente, de Hojas de Reclamaciones suministradas por la Comunidad de Madrid.
 - El Catering Las Hermanas ha sido inscrito en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos, con el siguiente Número de Registro Sanitario 26.019383/M.