



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA PEDIDOS ACTUALIZADO: 28 FEBRERO 2022

1. SALUD A LA CARTA SAS ofrece toda una variedad de productos saludables libres de harinas, gluten y azúcares añadidos, como: pizzas, lasañas, muffins de sabores, tamales, arepas, paquete de minimuffin, quiches, foccaccia, postres y demás variedades de productos. ¡Porque comer saludable es exquisito!, también ofrecemos almuerzos a domicilios (individual o planes de 5, 10 y 20 días), tu pídelo y nosotros te lo llevamos. Si estas interesado, no dudes en contactarnos

2. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS:

SALUD A LA CARTA, se reserva el derecho de hacer cualquier modificación en cualquier momento de estos términos y condiciones, en caso de hacerlo, SALUD A LA CARTA, publicará estos términos en la página web para que los usuarios puedan leer los cambios correspondientes. Una vez publicados los nuevos términos, el usuario acepta automáticamente los cambios realizados, por lo tanto es importante que los usuarios lean estos cambios una vez sean publicados.

3. ZONA DE COBERTURA:

Desde la Cl 26 hasta la Cl 180, Cra. 1 hasta la Cra. 86 (avenida ciudad de Cali), Zona Centro entre Cra. 5 y Cra 14.

- Los pedidos por fuera de la zona de cobertura, deberá comunicarse previamente al 320-382-7071.
- Se hará recargo adicional al costo del domicilio, por los pedidos fuera de la zona de cobertura. El costo adicional estará sujeto a la distancia de entrega del domicilio.
- Antes de entregar el domicilio, se hace validación de dirección de entrega, si realizó el pago del pedido sin previa validación de la cobertura, se realiza devolución del dinero.

4. HORARIOS DE ENTREGA:

Los almuerzos serán entregado a la dirección indicada dada por cada cliente en un rango de 10:00 am a 01:30 pm.

- Trabajamos de Lunes a Viernes, excepto días festivos y domingo; ofreciendo un menú diario, saludable y delicioso.
- Los días sábados ofrecemos un menú especial con una sola ronda de entrega entre 10:30 a.m. a 1:00 p.m.
- Los almuerzos de Lunes a Viernes serán entregados en dos rondas, de acuerdo a la dirección indicada por el cliente y previa validación de la cobertura, así:

Primera ronda: 10:30 a.m. a 02:00 p.m. Segunda ronda: 2:00 p.m. a 3:30 p.m.

5. SOLICITUD DEL PEDIDO:

Salud a la carta se comunicará el día anterior con el cliente para la confirmación del menú, esto se hará a partir de las 4 p.m. vía WhatsApp o telefónica. Para el almuerzo del día lunes enviaremos la información al cliente el día sábado anterior.

6. CANCELACIÓN DEL PEDIDO:

El pedido se deberá cancelar, con un plazo máximo de 12 horas con antelación, de no ser así el menú se dará por entregado.

7. CAMBIO DE DIRECCIÓN:

El cliente puede cambiar la dirección, donde usualmente se entrega el domicilio hasta las 8:00 a.m. en el día de la entrega (con previa validación de cobertura).

8. CADUCIDAD DE LOS PLANES:

- El plan de (5 almuerzos) se deberá consumir en un plazo máximo de 10 días hábiles (lunes a sábado).
- Plan de (10 almuerzos) se deberá consumir en un plazo máximo de 20 días hábiles (lunes a sábado).
- Plan de (20 almuerzos) Se deberá consumir en un plazo máximo de 40 días hábiles (lunes a sábado).

9. PAGO DEL PLAN:

Los Planes de almuerzo se podrán pagar, en efectivo o tarjeta, en la entrega del primer almuerzo del plan elegido. El valor cancelado no será reembolsado.

10. MEDIO AMBIENTE:

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, algunos de nuestros empaques de productos y almuerzos son de materiales biodegradables, fabricados a partir de bagazo de caña de azúcar por HERVALLE SAS, son una alternativa sostenible y 100% amigable con el medio ambiente. Asimismo, continuamos trabajando diariamente por seguir adaptando esta alternativa y cultura ambiental en todos nuestros empaques.

11. TEMPERATURA EN ALMUERZOS:

Nuestros almuerzos diariamente salen frescos hacia tu mesa, se pueden presentar variaciones de temperatura durante su transporte. Por tal razón, sugerimos calentar en microondas máximo 1 a 2 minutos (empaque apto para calentar).

12. CALIDAD:

En Salud a la Carta SAS tenemos establecido dentro de nuestra política de calidad, que se deberá comunicar a través de un email, telefónicamente, vía WhatsApp o una carta formal radicada con el área de Aseguramiento de Calidad de Salud a la Carta, para informar cualquier situación que se presente con nuestros productos y servicios.

13.CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS:

Asegurar las condiciones de almacenamiento en refrigeración (0° a 4°C), antes, durante y después de comprado (evitar romper la cadena de frío por tiempos largos). Para garantizar que la calidad en los productos se mantenga, importante:

- Tener siempre los productos en refrigeración y no al ambiente.
- Una vez abiertos, consumirlos en el menor tiempo posible.

14. REPOSICIÓN DE PRODUCTOS:

Realizar la notificación antes de la **fecha de vencimiento** con evidencias (fotografía o producto en físico), que soporte la irregularidad en el producto para proceder a realizar un análisis de lo sucedido.

Nota. Para productos como: lasañas o tamales, realizar la notificación por irregularidad en el producto lo más pronto a la fecha que se evidencia.

15. No se realiza devoluciones de productos después de la fecha de vencimiento.

16. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Los tiempos establecidos para responder a un NO CONFORME son:

i. Cinco (5) días hábiles para dar respuesta a quejas y reclamos.

ii. Ocho (8) días hábiles para contestar peticiones de información o Derechos de Petición.

iii. Ocho (8) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones. iv. Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes de Información dispendiosa.

17. DISPONIBILIDAD DE PLATOS

SALUD A LA CARTA no se compromete a tener disponibles siempre los platos promocionados en la página, debido a cuestiones de inventario, disponibilidad, escasez y estacionalidad de los insumos.

18. CONTENIDO Y DERECHO DE CONTENIDOS:

- La marca SALUD A LA CARTA SAS y su logo son exclusivos del derecho de propiedad intelectual de SALUD A LA CARTA SAS y no podrán ser reproducidos, usados o representados en cualquier forma o medio, y sin el permiso de SALUD A LA CARTA SAS.
- Con respecto a la página web y demás redes sociales de SALUD A LA CARTA, los gráficos, fotografías, videos y textos, más los elementos para asegurar o facilitar la navegación dentro del sitio web, arquitectura, diseño, páginas de códigos, y otros elementos; son propiedad intelectual exclusiva de SALUD A LA CARTA SAS y no pueden ser reproducidos, utilizados o representado en cualquier forma o en ningún medio sin el permiso expreso de SALUD A LA CARTA SAS. En general, todo el contenido en el sitio www.saludalacarta.co son propiedad exclusiva de SALUD A LA CARTA SAS.

19. PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE DATOS PERSONALES

Se puede consultar la política de tratamiento de datos en nuestra página web a través del botón “Tratamiento y protección de datos”.