

Políticas de “Atención para llevar y Reparto a Domicilio”

Estimado Cliente, a continuación te presentamos los Términos y Condiciones de nuestra Política de reparto a domicilio y atención para llevar. Te recomendamos que la revises cuando realices tus pedidos por estos canales.

Te comunicaciones que como empresa estamos cumpliendo con todos los protocolos de seguridad sanitaria respecto a la preparación, empaque y entrega de los productos, por lo cual lo invitamos a revisar el siguiente link <https://www.facebook.com/notes/madam-tusan/protocolos-de-seguridad-e-higiene-delivery-y-para-llevar/3337983189545180/>

1. Política de “Atención para llevar”

- Los pedidos se deben solicitar mediante nuestra Central de Call Center al número 505-5090, opción 2.
- El horario de recojo en tienda es de 11:30AM – 5:30PM.
- El pago de la orden se realizara contra entrega en el restaurante mediante las modalidades de pago en efectivo o con tarjeta.
- El pedido debe ser recogido en tienda a los 40 min aproximadamente de haber realizado la solicitud.
- No se aceptan billetes mayores de \$50.00 como forma de pago.
- Todos los clientes que se acerquen a recoger sus pedidos deberán seguir las siguientes **medidas de seguridad**:
 - Portar mascarilla al momento de recoger su pedido.
 - Verificar que su pedido tenga el sticker de seguridad.
 - Respetar el distanciamiento social de 2 m entre clientes al momento de hacer la cola para el reajo del pedido.
 - La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas antes indicadas.
 - Se recomienda al cliente que al recibir su pedido pueda desinfectar el empaque, para posteriormente desecharlo, y efectuar el lavado de manos correspondiente.

2. Política de Reparto a Domicilio:

- Los pedidos se pueden realizar vía telefónica al número 505-5090, opción 1.

- El horario de atención es de 11:30AM – 5:30PM.
- Nuestra empresa comunica que se adoptarán las siguientes **medidas de seguridad**:
 - Los repartidores entregaran los pedidos en la puerta principal de la casa, condominio, edificio, empresas, etc. Es decir el motorizado no ingresará ni subirá a los departamentos, áreas, torres, etc.
 - Los clientes deberán portar su mascarilla al momento que se le haga entrega del producto y mantener el distanciamiento de por lo menos 2 metros con el repartidor.
 - La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas antes indicadas.
 - Por motivos de prevención y seguridad en el reparto, por el momento no se brindará el servicio de delivery a clínicas, hospitales u otros centros de salud.
- La zona de Reparto es limitada e informada por el operador en la llamada. Si hace el pedido vía online, se indicará la cobertura de reparto al ingresar la dirección en la plataforma web.
- El costo de envío es de S/ 5.00
- No se aceptan billetes mayores de \$50.00 como forma de pago.
- En caso el cliente no se encontrara conforme con el servicio prestado por alguno de los repartidores o quisiera interponer una queja sobre la forma de conducir, podrá comunicarlo a través del libro de reclamaciones virtual o llamando al 505-5090 opción 4, dentro del horario de atención (11:30 am a 05:30 pm).
- Es responsabilidad del cliente asegurarse que al momento de la entrega del producto, este se encuentra conforme.
- La empresa se reserva el derecho de suspender el servicio de delivery en cualquier momento.

3. **MODIFICACIONES EN LOS HORARIOS:**

El horario de la “Atención para llevar” así como la del “Reparto a Domicilio” podrá estar sujeto a modificaciones por diferentes motivos, entre ellos: nuevas disposiciones emitidas por el Gobierno, cierre de tienda, días festivos y/o feriados, huelgas, condiciones de clima (lluvias, neblina, garúa, etc.), desastres naturales

(sismos, terremotos, huaycos, entre otros), días de eventos deportivos/partidos de fútbol o ubicación de la vivienda (dificultades de acceso en determinadas horas, incremento de peligrosidad, etc.); lo cual será informado al momento en que usted se contacte con nosotros para realizar su pedido.