

Políticas de “Atención para llevar y Delivery”

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

1. MEDIDAS DE SEGURIDAD:

- Con respecto a la preparación, empaque y entrega de los productos, garantizar que como empresa estamos cumpliendo con todos los protocolos de seguridad. Lo invitamos a revisar en nuestra página web: www.chilis.com.pe

2. Sobre el servicio de “Atención para llevar”:

- El servicio de atención para llevar, se brinda respecto de aquellos pedidos efectuados por los Clientes a través de vía telefónica a nuestro Central de Call Center, número 6100010, opción 2.
- El horario de recojo del pedido en tienda es de 11:00AM – 8:00PM.
- El pago de la orden se realizará contra entrega en el restaurante mediante las modalidades de pago en efectivo o con tarjeta.
- El pedido debe ser recogido en tienda a los 30 min aproximadamente de haber realizado la solicitud vía Call Center.
- 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 2m 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.

3. Sobre el servicio de “Delivery”:

- El servicio de delivery se brinda respecto de aquellos pedidos efectuados por los Clientes a través de vía telefónica, al número 6100010, opción 1 y de manera online.
- El horario para pedidos es de lunes a domingo de 10:30 am a 8:00 pm.
- Tiempo referencial de entrega: 30 minutos
- Nuestra empresa comunica que se adoptarán las siguientes **medidas de seguridad**:
 - Los repartidores entregarán 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 y será informada por el operador en la llamada. Si el pedido se realiza vía online, se indicará la cobertura de reparto al ingresar la dirección en la plataforma web.
- No hay monto mínimo para un pedido por delivery. El costo de envío es de S/ 6.50
- 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 llamando al 610-0010 opción 4, dentro del horario de atención de lunes a domingo de 11:00 am a 08:00 pm.
- Es responsabilidad del cliente asegurarse que al momento de la entrega del producto, este se encuentra conforme.
- Si el pedido incluyera bebidas alcohólicas, estas solo se expenderán a personas mayores de 18 años que muestren su DNI al momento de la entrega del pedido. El repartidor está facultado para negarse a entregar el pedido en caso no se cumpla con mostrar el DNI.
- La empresa se reserva el derecho de suspender el servicio de delivery en cualquier momento.

- La empresa no se hace responsable por el estado de los pedidos que hubieran sido adquiridos por intermedio de terceras empresas

4. MODIFICACIONES EN LOS HORARIOS:

El horario de los servicios de “Atención para llevar” así como del “Delivery” podrán 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.