

Preguntas Frecuentes

Cambios en el evento

¿Puedo modificar la cantidad de invitados?

Sí. La cantidad de invitados podrá aumentarse hasta 8 días antes del evento, sujeto a disponibilidad operativa y logística.

Aumentos: estarán sujetos a disponibilidad y pueden generar ajustes en el valor final del servicio. **Reducciones:** no se permiten disminuciones en la cantidad de invitados ya contratados, debido a la compra anticipada de insumos, planificación logística y reserva de personal.

¿Puedo cambiar el menú de la reserva? Sí. Los cambios en el menú podrán solicitarse **hasta 10 días** antes del evento. Después de este plazo, cualquier modificación estará sujeta a evaluación y podrá generar costos adicionales.

¿Se requiere anticipo para reservar el servicio? Sí. Para confirmar y asegurar la fecha del evento mediante la plataforma “Tu Negocio en Línea”, es necesario realizar el pago total del servicio. Sin el pago completo, la fecha no se considerará reservada ni garantizada. Si deseas realizar la reserva mediante un pago con anticipo, debes comunicarte directamente con un asesor a través de WhatsApp al número 324 703 29 67 o haciendo clic en el botón de WhatsApp disponible en la plataforma, donde se te brindará acompañamiento para concretar la reserva.

¿El anticipo es reembolsable? El anticipo garantiza la planificación logística del evento, incluyendo la compra anticipada de insumos, la organización operativa y la reserva del personal requerido. Por esta razón, se aplican las siguientes condiciones:

- Cancelaciones realizadas con más de **8 días de anticipación:** se realizará la devolución del **50 % del valor pagado**.
- Cancelaciones realizadas con menos de **8 días de anticipación:** no se realizarán devoluciones de dinero. Sin embargo, el cliente podrá solicitar el cambio de fecha del servicio, sujeto a disponibilidad.

Garantía del servicio

¿Qué garantía ofrece el servicio? Nos comprometemos a brindar un servicio de alta calidad, garantizando: La calidad, frescura y adecuada manipulación de los alimentos. El cumplimiento del menú previamente acordado con el cliente. La puntualidad en el montaje, entrega y prestación del servicio según lo establecido.

¿Qué pasa si algo no cumple lo acordado? En caso de inconformidad, el cliente deberá informar cualquier novedad durante el desarrollo del evento o dentro de un plazo máximo de 2 horas posteriores a la finalización del servicio, para realizar la correspondiente evaluación.

Según el análisis del caso, podrán aplicarse las siguientes medidas:

Ajuste o corrección en la facturación. Compensación parcial. Repetición total o parcial del servicio, cuando aplique y esté debidamente justificado.

Seguridad alimentaria

¿Qué ocurre si hay alergias alimentarias? El cliente debe informar previamente sobre alergias o restricciones alimentarias. Sin esta información previa no se garantiza adaptación del menú.

Factores externos

¿Qué sucede con clima, retrasos o problemas del lugar? No se realizan devoluciones por factores externos fuera del control del catering, pero se buscarán soluciones razonables.