

Términos y Condiciones:

Horario de Entrega

- El horario de entrega es de lunes a domingo de **7:00 am a 6:00 pm**.
- Ante cualquier hecho de fuerza mayor o restricciones impuestas por el gobierno que impida la entrega en la fecha solicitada, se informará vía correo electrónico.

Medios de Pago

- Los pagos con tarjetas de crédito y débito se realizan en nuestra página web o app móvil al momento de realizar el pedido.
- Los pagos a través de la plataforma ***pagoefectivo*** se realizan a través de agentes bancarios, bancos y otros medios de pago establecidos por ***pagoefectivo***.
- El monto mínimo para poder realizar una compra es de **S/. 50.00 soles**.
- Los extornos por pedidos anulados se solicitarán al banco dentro de las 48 horas desde la solicitud, sin embargo, el tiempo efectivo de reembolso dependerá de lo establecido por cada banco emisor.

Precios

- Los precios de los productos indicados en la página web incluyen IGV.

Entrega del Producto

- La entrega de los pedidos se realizará cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos por Grupo Santa Elena S.A.
- En la recepción de su pedido portar su DNI o documento de identificación, no olvide el uso de su mascarilla.
- El repartidor validará el DNI o documento de identificación del cliente antes de realizar la entrega del pedido.
- El repartidor solicitará la **firma de la guía de entrega** como prueba de entrega al cliente, tomará fotografías de los productos entregados y de la persona que recibe con los productos del pedido. **De no poder tener ninguno de los 3 sustentos, el repartidor no podrá realizar la entrega del pedido.**
- En caso el cliente no pueda recibir el pedido directamente podrá indicar mediante una llamada telefónica o correo electrónico que persona recibirá el pedido, esta persona deberá mostrar la foto del DNI del cliente y firmar las guías de entrega **o se tomará foto de su DNI para realizar la entrega tal como se indica en el punto anterior.**
- Las entregas se realizan en el domicilio del cliente, puerta a calle o zona de recepción del condominio, no se ingresará a ningún edificio o vivienda.
- Por favor revise sus productos al momento de recibirlos a fin de validar que todo esté conforme.

Vencimiento de Productos

- Todos nuestros productos cuentan con la información de la fecha de vencimiento en su empaque.
- Validar las fechas de vencimiento de los productos al momento de recibirlos y/o consumirlos.

- Nuestras unidades de transporte Delivery están acondicionadas para mantener la cadena de frío de nuestros productos.

Gestión de Reclamos

- Los reclamos deben realizarse dentro de las 24 horas después de la recepción del pedido.
- Los reclamos por problemas en la calidad del producto para el caso de productos refrigerados y huevos deben realizarse antes de su fecha de vencimiento, para el caso de productos congelados deben realizarse hasta 7 días después de la fecha de entrega.
- Los reclamos que requieran cambio de algún producto se realizaran siempre y cuando el producto haya mantenido el empaque original y almacenado en las condiciones indicadas en el empaque o en nuestra página web, lo cual será validado por nuestra área de Calidad.
- Comunícate con nuestra área de atención al cliente [vía el botón de WhatsApp en la web](#) [www.avinkadelivery.com en el horario de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm - sábados de 9:00am a 12:00pm](#) o escríbenos al correo electrónico: deliveryavinka@santaelena.com.pe

Ultima actualización: 21/11/2022