CAFE DIARIO
COMPAÑIA INTEGRAL

Políticas de Compensación Café Diario

Hacemos todo lo posible para ofrecerte el mejor servicio, pero si algo sale mal con tu pedido, no te preocupes. Aquí te explicamos qué hacer en cada caso, ¡queremos que tengas una gran experiencia con nosotros!

Para cualquiera de estos casos mencionados abajo, recuerda que tienes hasta 72 horas desde el momento del problema para solicitar una solución. No olvides incluir el número de pedido y fotos en tu solicitud, ya sea por correo electrónico o WhatsApp. ¡Así podemos ayudarte rápido y sin contratiempos!

Los reembolsos se procesarán a través del método de pago original. Los tiempos de devolución dependen del banco en caso de tarjetas de crédito o débito, y si es por transferencia bancaria, el reembolso estará disponible en un máximo de 48 horas.

💥 **Pedido Dañado**
Si tu pedido llega dañado (ya sea desarmado o roto), por favor mándanos una foto de cómo está para que podamos evaluar el problema. Luego, puedes elegir una de estas dos opciones:

- Nuevo envío: Escríbenos por WhatsApp y coordina para recibir tu pedido de nuevo.
- Devolución del pago: Te enviaremos un correo con los pasos para que puedas solicitar el reembolso del producto dañado. Una vez que recibamos y revisemos la prueba, gestionaremos tu devolución.



CAFE DIARIO

COMPAÑIA INTEGRAL

Políticas de Compensación Café Diario

💸 Pérdida del Pedido

Si no recibiste tu pedido y confirmamos que el repartidor no lo entregó, puedes elegir una de estas dos opciones:

- **Solicitar un nuevo envío: Escríbenos por WhatsApp y organizamos para que te llegue de nuevo.**
- **Solicitar la devolución del pago: Te mandamos un correo con los pasos para hacer el reembolso.**

¡Queremos asegurarnos de que tengas lo que pediste y sin inconvenientes!

❌ Pedido Incompleto

Si te falta algún producto de tu pedido, puedes elegir una de estas dos opciones:

- **Reenvío del producto faltante: Te lo enviamos de nuevo.**
- **Devolución parcial: Te devolvemos el pago por el producto que no recibiste. Te enviaremos un correo con los pasos para gestionar el reembolso.**

¡Queremos que recibas todo lo que pediste!

⏰ Atraso en la entrega

Hacemos todo lo posible para que tu pedido llegue a tiempo, ¡pero a veces surgen imprevistos que no podemos controlar! Si el repartidor se retrasa más de lo acordado, te ofrecemos la siguiente compensación:

Compensación Atraso

30 a 40 minutos 40%
41 a 59 minutos 50%
Más de 60 minutos 100%



CAFE DIARIO

COMPAÑIA INTEGRAL

Políticas de Compensación Café Diario

<u>Cliente no se encuentra en la dirección de entrega</u>

Si el repartidor no puede entregarte el pedido porque no estás en la dirección indicada, no hay conserjería o no contestas las llamadas, el pedido será devuelto a nuestro local y puedes elegir una de estas dos opciones:

- **Retirar tu pedido en nuestro local dentro del mismo día hasta las 16:30 h.**
- **Solicitar un nuevo despacho (con un nuevo cobro de despacho).**

<u>Error en la dirección de despacho</u>

Si por error indicaste una dirección o número de contacto incorrecto, el repartidor también devolverá el pedido a nuestro local y puedes elegir una de estas dos opciones:

- **Retirar tu pedido en nuestro local dentro del mismo día hasta las 16:30 h.**
- **Solicitar un nuevo despacho (con un nuevo cobro de despacho).**

También nos puedes solicitar el los cambios de dirección o número de contacto hasta con 24 horas de anticipación a través de WhatsApp indicándonos el número de pedido para poder gestionar el cambio.

Lamentablemente, si no es posible coordinar, no habrá opción de reembolso.

