

# POLITICA DE ENTREGA

Smash Burger RD | Ultima actualizacion: Junio 2026 | Republica Dominicana

| Datos del comercio |                                                                                         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre comercial   | Smash Burger RD                                                                         |
| Razon social       | KYLG & ASOCIADOS SRL                                                                    |
| RNC                | 132315103                                                                               |
| Direccion          | Mirador Norte - Calle Primera #6, Santo Domingo, R.D.                                   |
| WhatsApp           | 849 275-2222                                                                            |
| Correo             | contacto@smashburger.do / smashburger.rd@gmail.com                                      |
| Sitio              | <a href="https://ava.smashburger.do">https://ava.smashburger.do</a>                     |
| Políticas          | <a href="https://ava.smashburger.do/politicas">https://ava.smashburger.do/politicas</a> |
| Moneda / impuesto  | DOP / ITBIS 18%                                                                         |

*Esta política establece las condiciones bajo las cuales SMASHBURGER RD procesa, despacha y entrega pedidos realizados a través de sus canales digitales autorizados.*

## 1. Cobertura

SMASHBURGER RD realiza entregas unicamente dentro de las zonas habilitadas por la plataforma o canal oficial al momento de realizar el pedido. La cobertura es exclusivamente dentro del Gran Santo Domingo, sujeta a disponibilidad operativa.

- Distrito Nacional
- Santo Domingo Este
- Santo Domingo Norte
- Santo Domingo Oeste

No se realizan envios al interior del pais ni al extranjero.

## 2. Factores que afectan la disponibilidad

La disponibilidad de entrega puede depender de distancia desde la sucursal, disponibilidad de repartidores, seguridad de la zona, condiciones climaticas, trafico, capacidad operativa, horario de sucursal y eventos extraordinarios. SMASHBURGER RD podra ampliar, restringir o suspender temporalmente zonas por razones operativas o de seguridad.

## 3. Horario de servicio

Como referencia general, las entregas se realizan todos los dias de 10:00 a.m. a 11:00 p.m. El horario especifico puede variar por sucursal, dia festivo, canal, clima, capacidad operativa o situacion extraordinaria. El horario aplicable sera el mostrado o informado al cliente al momento del pedido.

## 4. Tiempos estimados de entrega

El tiempo estimado comienza a contarse a partir de la confirmacion del pedido, la aprobacion del pago cuando aplique y la aceptacion operativa de la orden.

| Zona de entrega | Tiempo estimado | Tarifa referencial |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| Zona cercana    | 15 a 30 minutos | RD\$150            |
| Zona intermedia | 20 a 40 minutos | RD\$200            |
| Zona extendida  | 30 a 60 minutos | Segun plataforma   |

Los tiempos son estimaciones razonables y no constituyen garantia absoluta, pues pueden variar por trafico, clima, demanda, eventos extraordinarios, disponibilidad de repartidores o fuerza mayor.

## 5. Costos de entrega

El costo exacto de entrega sera mostrado o informado al cliente antes de confirmar la compra. No existen cargos ocultos. El total de productos, impuestos y entrega estara disponible antes del pago. Las promociones de envio gratuito o reducido aplicaran automaticamente cuando correspondan y estaran sujetas a sus condiciones especificas.

## 6. Seguimiento del pedido

El cliente podra consultar el estado de su pedido mediante aplicacion movil, WhatsApp oficial, AVASMASH, sitio web o el canal que este disponible.

| Estado             | Descripcion                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| Pedido recibido    | La orden fue ingresada al sistema.                            |
| Pedido confirmado  | La orden fue aceptada y, cuando aplica, el pago fue validado. |
| En preparacion     | La sucursal esta preparando los productos.                    |
| Listo para entrega | El pedido esta empacado y pendiente de despacho.              |
| En ruta            | El repartidor se dirige al punto de entrega.                  |
| Entregado          | El pedido fue recibido o colocado en el punto acordado.       |

## 7. Notificacion de retrasos

Si se produce un retraso significativo respecto al tiempo estimado, SMASHBURGER RD procurara notificar al cliente por WhatsApp, AVASMASH, aplicacion, correo o mensaje de texto cuando aplique. La notificacion podra incluir motivo del retraso, nuevo tiempo estimado y canal de asistencia.

## 8. Responsabilidad del cliente

Para recibir el pedido, el cliente debe proporcionar una direccion completa, correcta y accesible, mantener disponible su numero telefonico o WhatsApp, estar presente o designar una persona autorizada, facilitar el acceso al lugar de entrega e informar instrucciones especiales antes del despacho.

El repartidor podra realizar hasta tres (3) intentos razonables de contacto durante un periodo aproximado de diez (10) minutos.

## 9. Torres, condominios, oficinas y zonas restringidas

Cuando existan controles de acceso, politicas internas o restricciones de seguridad, la entrega podra realizarse en recepcion, lobby, garita, entrada principal, punto autorizado por administracion o lugar indicado por el cliente. Por seguridad, el repartidor no esta obligado a ingresar a apartamentos, habitaciones, oficinas privadas, parqueos internos o areas restringidas.

## 10. Entrega sin contacto

Cuando este disponible, el cliente podra solicitar entrega sin contacto. En estos casos, el pedido sera colocado en el punto indicado, podra generarse evidencia fotografica y la responsabilidad se transfiere al cliente una vez colocado en el punto acordado.

## 11. Entrega fallida

Se considerara entrega fallida cuando el cliente no responda llamadas o mensajes, la direccion sea incorrecta o incompleta, el acceso sea imposible, exista riesgo para el repartidor, el cliente rechace injustificadamente el pedido o no exista persona autorizada para recibirlo.

Dado que los productos son preparados especificamente para cada orden y son perecederos, los pedidos no entregados por causas atribuibles al cliente no seran reembolsables. Si es viable realizar un nuevo intento de entrega, el cliente podra asumir el costo adicional correspondiente.

## Ley aplicable y actualizaciones

Esta politica se rige por las leyes de la Republica Dominicana, incluyendo, segun aplique, normas de proteccion al consumidor, comercio electronico, proteccion de datos personales, seguridad de pagos, obligaciones fiscales y demas disposiciones vigentes.

SMASHBURGER RD podra actualizar esta politica para adaptarla a cambios legales, regulatorios, operativos, tecnologicos o comerciales. La version vigente estara disponible en los canales oficiales.

*Ninguna disposicion de esta politica limita derechos irrenunciables reconocidos a los consumidores por la legislacion dominicana aplicable.*