

POLITICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y RECLAMACIONES

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	https://ava.smashburger.do
Políticas	https://ava.smashburger.do/politicas
Moneda / impuesto	DOP / ITBIS 18%

Esta politica aplica a los pedidos realizados por canales digitales oficiales de SMASHBURGER RD y regula cancelaciones, incidencias, reclamaciones, reposiciones, creditos y reembolsos.

1. Naturaleza de los productos

Los productos de SMASHBURGER RD son alimentos preparados para consumo inmediato, perecederos y elaborados conforme a cada orden. Por esta razon, una vez iniciada la preparacion no se aceptan cancelaciones por cambio de opinion, error del cliente o desistimiento injustificado. Lo anterior no limita reclamaciones por errores, defectos o incumplimientos atribuibles a SMASHBURGER RD.

2. Cancelacion antes de pagar

El cliente puede cancelar libremente antes de confirmar el pago. En este caso no se generan cargos ni costos de cancelacion.

3. Cancelacion despues de pagar y antes de preparacion

Si el cliente solicita cancelar despues de aprobado el pago, pero antes de que el pedido entre en preparacion, SMASHBURGER RD evaluara la solicitud segun el estado operativo de la orden. Cuando proceda, podra ofrecer reembolso total, reembolso parcial, credito para futuras compras, cupon u otra solucion acordada.

4. Pedido en preparacion, listo o en ruta

Una vez que el pedido entra en preparacion, esta listo para entrega o se encuentra en ruta, no se aceptan cancelaciones por cambio de opinion. Los alimentos son preparados para esa orden especifica y no pueden ser reutilizados de forma segura o comercialmente razonable.

5. Cancelacion por SMASHBURGER RD

SMASHBURGER RD podra cancelar una orden por falta de inventario, error evidente de precio o descripcion, falla tecnica, problema de pago, riesgo operativo o de seguridad, zona fuera de cobertura, imposibilidad de entrega, duplicidad de pedido o fuerza mayor. Si la causa es atribuible a SMASHBURGER RD y el monto fue cobrado, se ofrecera una solucion adecuada.

6. Casos en los que puede proceder una solución

- Producto recibido distinto al pedido.
- Producto faltante cobrado.
- Pedido en condiciones inaceptables por causa atribuible a SMASHBURGER RD.
- Error significativo de preparación.
- Pedido no entregado por causa atribuible a SMASHBURGER RD.
- Cobro duplicado o indebido.
- Falla técnica o de sistema confirmada.
- Producto que afecte su idoneidad, calidad o seguridad.

7. Modalidades de solución

- Reposición del producto.
- Reenvío del producto correcto sin costo adicional.
- Crédito para futuras compras.
- Cupón de cortesía.
- Reembolso parcial.
- Reembolso total.
- Ajuste en facturación o nota de crédito cuando aplique.

8. Casos no reembolsables

- Dirección incorrecta o incompleta suministrada por el cliente.
- Cliente no disponible para recibir el pedido o que no responde intentos razonables de contacto.
- Acceso imposible o inseguro al lugar de entrega.
- Rechazo injustificado del pedido.
- Cambio de dirección luego del despacho cuando la nueva entrega no sea viable.
- Inconformidad subjetiva de sabor o presentación dentro de estándares normales.
- Producto consumido total o sustancialmente, salvo que la evidencia permita validar una incidencia atribuible a SMASHBURGER RD.
- Pedidos personalizados o combos especiales una vez confirmados, salvo defecto o error atribuible a SMASHBURGER RD.

9. Plazo para reportar incidencias

Por tratarse de alimentos perecederos y de consumo inmediato, el cliente debe reportar cualquier incidencia dentro de las dos (2) horas posteriores a la entrega o, en caso de no entrega, dentro de las dos (2) horas posteriores al tiempo estimado informado. Este plazo operativo permite verificar el estado del producto, empaque y trazabilidad de la orden.

10. Como presentar una reclamación

Para iniciar una reclamación, el cliente debe escribir por WhatsApp al 849 275-2222 o al correo contacto@smashburger.do e incluir:

- Número de pedido.
- Nombre completo.

- Telefono o WhatsApp registrado.
- Descripcion clara del problema.
- Fotos del producto y empaque cuando aplique.
- Capturas, comprobantes o evidencia adicional cuando corresponda.

11. Evaluacion y tiempo de respuesta

SMASHBURGER RD procurara confirmar recepcion de la reclamacion dentro del horario de atencion. Las reclamaciones seran evaluadas en un plazo razonable de hasta 24 horas habiles, contado desde la recepcion de la informacion necesaria para analizar el caso.

12. Reembolsos y tiempos bancarios

Cuando proceda un reembolso al metodo de pago original, SMASHBURGER RD lo gestionara ante la pasarela o adquirente. El reflejo del reembolso puede tardar aproximadamente cinco (5) a siete (7) dias habiles o el plazo que aplique segun banco emisor, adquirente o procesador de pago.

Cada caso sera analizado individualmente, tomando en cuenta evidencia suministrada, registros internos, estado del pedido, trazabilidad de entrega y naturaleza del producto.

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.