

POLITICA DE CONTACTO Y ATENCION AL CLIENTE

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 establece los canales oficiales para consultas, seguimiento de pedidos, reclamaciones, cancelaciones, reembolsos, solicitudes de datos personales y soporte general.

1. Canales oficiales de contacto

Canal	Informacion
WhatsApp / Telefono	849 275-2222
Correo principal	contacto@smashburger.do
Correo alternativo	smashburger.rd@gmail.com
Sitio oficial	https://ava.smashburger.do
Pagina de politicas	https://ava.smashburger.do/politicas
AVASMASH	Asistente Virtual Oficial de SMASHBURGER RD

2. Horario de atencion

El horario general de atencion es todos los dias de 10:00 a.m. a 11:00 p.m. Las respuestas pueden variar segun volumen de solicitudes, horario, naturaleza del caso y disponibilidad operativa.

3. Consultas y seguimiento de pedidos

Para consultar el estado de un pedido, el cliente debe escribir por WhatsApp o AVASMASH e indicar numero de orden, nombre o telefono registrado. SMASHBURGER RD podra informar el estado del pedido, tiempo estimado, incidencias operativas o instrucciones de entrega.

4. Reporte de problemas con pedidos

Para reportar problemas de productos, empaque, faltantes, errores de preparacion o entrega, el cliente debe contactar dentro de las dos (2) horas posteriores a la entrega o al tiempo estimado en caso de no entrega.

- Numero de orden.
- Nombre completo.

- Telefono registrado.
- Descripcion del problema.
- Foto del producto y empaque cuando aplique.
- Comprobante, captura o evidencia adicional si corresponde.

5. Cancelaciones, reembolsos y reclamaciones

Las cancelaciones, reembolsos y reclamaciones seran gestionadas conforme a la Politica de Cancelaciones, Reembolsos y Reclamaciones. SMASHBURGER RD evaluara cada caso individualmente y procurara responder dentro de un plazo razonable de hasta 24 horas habiles desde que reciba la informacion necesaria.

6. Solicitudes de datos personales

Para ejercer derechos de acceso, rectificacion, cancelacion, oposicion, actualizacion o retiro de consentimiento para comunicaciones comerciales, el cliente debe escribir a contacto@smashburger.do o al WhatsApp 849 275-2222 e indicar nombre, telefono o correo asociado, tipo de solicitud e informacion razonable para verificar identidad.

7. Seguridad en comunicaciones

El cliente no debe enviar numeros completos de tarjeta, CVV, PIN, contraseñas, codigos de autentificacion o credenciales bancarias por WhatsApp, correo electronico, llamadas, redes sociales o AVASMASH. Los pagos deben realizarse exclusivamente en enlaces oficiales de pago.

8. 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.
- Rubro: Restaurante / comida rapida - pedidos y delivery
- Moneda / impuesto: DOP / ITBIS 18%

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.