AMAURA EVENTOS

Políticas de Reserva, Contratación y Servicio

Documento informativo para entregar al cliente antes de confirmar la reserva.

1. Cotización y valores

Todos los servicios se cotizan según la estación seleccionada, categoría, cantidad de personas o porciones, duración, operadores requeridos, ubicación y adicionales. Los valores informados corresponden a precios finales con IVA incluido, salvo indicación expresa. Una cotización no bloquea ni asegura una fecha.

2. Reserva y confirmación de fecha

Para reservar se requiere un abono del 30% del valor total. La fecha queda confirmada una vez aceptada la cotización y estas políticas, recibido el abono y enviado el comprobante. El abono se descuenta del total.

3. Pago del saldo

El 70% restante deberá estar pagado antes del inicio del servicio el día del evento. No se dará inicio mientras exista saldo pendiente, salvo acuerdo previo y por escrito.

4. Duración del servicio

La duración estándar es de 2 horas, contadas desde el horario de inicio acordado. El montaje y desmontaje no se descuentan de las 2 horas de atención.

5. Llegada y montaje

Amaura Eventos llegará aproximadamente 45 minutos antes del inicio para descargar, instalar, organizar insumos, conectar y revisar equipos y preparar la estación. El cliente deberá facilitar el ingreso al recinto a esa hora e informar previamente controles de acceso, estacionamientos restringidos, ascensores, acreditaciones o condiciones especiales.

6. Hora adicional

La extensión del tiempo de atención, sujeta a disponibilidad, tendrá un valor de $15.000 por hora con 1 operador y $30.000 por hora con 2 operadores. Este valor no incluye porciones, ingredientes ni reposición adicional. Si se requieren más productos o porciones, se cotizan aparte.

7. Cantidad de personas y porciones

Cada servicio incluye la cantidad indicada en la cotización. Si aumenta el número de asistentes, deberá informarse con anticipación para evaluar disponibilidad y costo. Amaura Eventos no garantiza porciones para asistentes por sobre la cantidad contratada.

8. Productos o porciones sobrantes

Los productos no utilizados que puedan entregarse en condiciones seguras quedarán a disposición del cliente al finalizar. Una vez entregados, su almacenamiento y conservación serán responsabilidad del cliente. No se entregarán alimentos cuando su conservación posterior pueda representar un riesgo sanitario.

9. Atrasos del cliente o del evento

Si el inicio se retrasa por causas atribuibles al cliente, invitados, recinto u organización, se mantendrá el horario de término originalmente contratado. La extensión posterior estará sujeta a disponibilidad y al cargo correspondiente.

10. Atrasos atribuibles a Amaura Eventos

Si el servicio comienza tarde por responsabilidad directa de Amaura Eventos, el tiempo perdido será compensado para completar el período de atención contratado.

11. Condiciones del espacio

El cliente deberá proporcionar un lugar seguro, limpio, estable, de fácil acceso, con espacio suficiente y protegido de condiciones que puedan dañar alimentos o equipos.

12. Electricidad

Los servicios con máquinas eléctricas requieren una conexión segura, operativa y cercana. Cuando se utilicen varias máquinas podrán requerirse conexiones independientes. Amaura Eventos no será responsable por interrupciones causadas por fallas del recinto, cortes generales o condiciones externas a sus equipos.

13. Eventos al aire libre

El cliente deberá contar con un espacio alternativo techado, protegido y seguro ante lluvia, viento intenso u otras condiciones que puedan afectar alimentos, personas o equipos. Amaura Eventos podrá suspender la conexión o funcionamiento de equipos si existe un riesgo de seguridad.

14. Fuerza mayor y situaciones excepcionales

Se consideran, entre otras, condiciones climáticas severas, temporales, inundaciones, terremotos, incendios, cortes prolongados de energía, accidentes graves, emergencias, restricciones de autoridad, cierre inesperado del recinto o imposibilidad extraordinaria de acceso. La primera alternativa será reprogramar el evento, sujeta a disponibilidad. Si ya existen compras, preparaciones, traslados u otros gastos específicos, el caso se evaluará considerando esos costos. La fuerza mayor no implica automáticamente la devolución total de los montos pagados.

15. Cancelación por parte del cliente

El 30% abonado para reservar no es reembolsable ante una cancelación voluntaria, ya que bloquea la fecha y permite iniciar la planificación. El cliente podrá solicitar una reprogramación avisando con un mínimo de 7 días de anticipación, sujeta a disponibilidad y por una sola vez.

16. Cancelaciones con menos de 7 días

No darán derecho a devolución del abono. La posibilidad de reprogramar se evaluará según las circunstancias y los gastos ya realizados. Situaciones excepcionales podrán evaluarse individualmente.

17. Cancelación por parte de Amaura Eventos

Si Amaura Eventos no puede prestar el servicio por una causa directamente atribuible a la empresa, se ofrecerá primero reprogramación. Si no es posible acordar una nueva fecha, se devolverá el 100% de los montos pagados.

18. Cambio de fecha

Los cambios estarán sujetos a disponibilidad y podrán realizarse una sola vez bajo las condiciones anteriores. Si cambia el servicio o existe una diferencia de precio aplicable a la nueva contratación, deberá pagarse la diferencia correspondiente.

19. Cambios en el servicio contratado

Cambios de cantidad, categoría, estación, horario, duración, ubicación, ingredientes o adicionales deberán solicitarse con anticipación y pueden modificar el precio final.

20. Alergias, intolerancias y restricciones alimentarias

El cliente deberá informar antes del evento cualquier alergia, intolerancia o requerimiento especial. Cuando sea posible se evaluarán adaptaciones, pero no se garantiza ausencia absoluta de trazas o contaminación cruzada en equipos o espacios compartidos. Las alergias severas deben informarse expresamente antes de contratar.

21. Ingredientes y disponibilidad

Se procurará utilizar los ingredientes y acompañamientos informados. Ante una falta excepcional de una marca o producto, podrá utilizarse un equivalente de características y calidad similares, procurando no alterar la experiencia contratada.

22. Cuidado de equipos y estación

Máquinas, utensilios, mobiliario y elementos de la estación son propiedad de Amaura Eventos. Los asistentes no deberán manipular máquinas ni conexiones eléctricas. Los daños intencionales o por manipulación indebida podrán generar cobro de reparación o reposición.

23. Niños y seguridad

Algunas estaciones utilizan superficies calientes, electricidad u otros elementos que requieren precaución. Los niños deberán permanecer a una distancia segura y respetar las indicaciones de los operadores. El acceso al área de trabajo podrá restringirse para prevenir accidentes.

24. Acceso, estacionamiento y descarga

El cliente deberá informar previamente restricciones de carga/descarga, escaleras, ausencia de ascensor, controles de acceso, horarios restringidos o distancias extensas. Estacionamientos, permisos u otros costos extraordinarios no informados podrán adicionarse al servicio.

25. Traslado

El valor contempla traslado dentro de la zona especificada en la cotización. Eventos fuera de esa cobertura podrán tener un cargo adicional, informado antes de confirmar. Cambios posteriores de dirección pueden modificar el valor.

26. Desmontaje y retiro

Al finalizar el horario contratado, Amaura Eventos procederá al cierre, limpieza básica del área utilizada y retiro de equipos. El tiempo de desmontaje no constituye una hora adicional de atención.

27. Responsabilidad sobre el recinto

La contratación del recinto, permisos, autorizaciones de administración y requisitos del lugar son responsabilidad del cliente. El cliente debe verificar que el recinto permita instalar y operar las máquinas contratadas.

28. Fotografías y contenido audiovisual

Amaura Eventos podrá solicitar autorización para registrar la estación, montaje o productos con fines de difusión. Cuando aparezcan personas claramente identificables, especialmente niños, se solicitará la autorización correspondiente. El cliente puede indicar que no autoriza registros y ello no afectará el servicio.

29. Aceptación de las políticas

Estas políticas serán entregadas antes del abono. El pago del abono y la confirmación de la reserva implican que el cliente declara haber recibido, leído y aceptado estas condiciones.

RESUMEN DE CONDICIONES PRINCIPALES

Duración: 2 horas | Llegada: 45 min antes
Reserva: 30% | Saldo: 70% antes del inicio
Hora adicional: $15.000 (1 operador) / $30.000 (2 operadores)
Reprogramación: aviso mínimo 7 días, sujeta a disponibilidad y por una sola vez
Valores: IVA incluido