

NORMAS DE SERVICIO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento por la confianza que nos brindan al permitirnos ofrecer diariamente el servicio de desayunos y almuerzos a sus hijos y a toda la comunidad educativa. Para nosotros es un honor poder servirles, y nos comprometemos a seguir trabajando con esmero para ofrecerles siempre un servicio de excelente calidad, ordenado y transparente.

Con el fin de mantener una mejor organización y asegurar que cada estudiante reciba un servicio ágil y eficiente, hemos establecido las siguientes normas:

- **Órdenes del Menú Semanal**
 - Si no pertenece al sistema prepago y desea ordenar del almuerzo semanal, deberá realizar su pedido entre miércoles o jueves de la semana anterior a la que desea ordenar. No se aceptarán pedidos el viernes para la semana entrante. El pago deberá realizarse en el momento de la orden.
 - Si desea realizar algún cambio (ej: "sin vegetales"), deberá indicarlo en ese mismo momento.
- **Órdenes para el Mismo Día**
 - Si no pertenece al sistema prepago y desea ordenar el mismo día, la cafetería podrá ofrecer un menú alternativo: nuggets, hamburgers, cheeseburger o hot dog, acompañados de papas fritas o arroz blanco y habichuelas.

- **Pizza Day**
 - Si no pertenece al sistema prepago y desea ordenar para el Pizza Day, el pedido deberá realizarse con 2 a 3 días de anticipación. El pago debe hacerse al momento de la orden.
- **Horario para Órdenes y Cambios**
 - Los pedidos y cambios deberán realizarse únicamente en horario laboral: lunes a viernes de 6:00am a 4:00pm
- **Solicitud para Cambios**
 - Los estudiantes inscritos en el plan semestral y mensual deberán realizar sus cambios una semana antes de que comience cada mes.
 - Los estudiantes inscritos en los planes semanales deberán realizar sus cambios los miércoles o jueves de la semana anterior a la que desea ordenar.
- **Pagos**
 - Las órdenes diarias deberán pagarse al momento de realizarse.
 - Los planes mensuales deberán pagarse dentro de la primera semana de cada mes.
- **Pagos Electrónicos**
 - El monto mínimo para pagos mediante ATH Móvil Business o tarjeta es de \$4.00.
- **Crédito**
 - Ya no se estarán realizando ventas a crédito. Todo pago debe realizarse al momento de la compra.
- **Renovación de Contratos**
 - Para todos aquellos que vayan a renovar contrato con la cafetería, deben llenar el formulario completo, indicando: nombre de los padres, nombre completo del estudiante, grado y salón correspondiente.
 - En caso de realizar el pago mediante ATH Móvil Business, deben añadir en el texto de la transacción el nombre completo del estudiante, grado y salón, para poder identificar su pago correctamente.

- **Responsabilidad**
 - La cafetería no se hace responsable de pertenencias personales olvidadas en el área.
- **Alergias y Restricciones Alimentarias**
 - Es responsabilidad del padre, madre o encargado informar cualquier alergia, condición médica o restricción alimentaria del estudiante antes de comenzar el servicio.
- **Días Feriados y Suspensiones**
 - No se ofrecerá servicio durante días feriados ni cuando la institución suspenda las clases.
- **Almuerzos No Recogidos**
 - Los alimentos preparados y no recogidos no podrán ser reembolsados ni sustituidos, ya que fueron elaborados específicamente para el estudiante.
- **Ausencias del Estudiante**
 - Si el estudiante se ausentara por razones personales, enfermedad u otra situación, deben notificarlo a más tardar a las 7:30am para evaluar las alternativas disponibles conforme a las políticas del servicio.
- **Reembolsos y Créditos**
 - Si el estudiante dejara de utilizar el servicio por un viaje u otra situación planificada, deben notificarlo con 30 días de anticipación para evaluar las alternativas disponibles.
 - En situaciones inesperadas, como enfermedad que requiera más de 1 día de ausencia, cada caso será evaluado individualmente y podrá solicitarse una excusa médica.
- **Calidad del Servicio**
 - Trabajamos diariamente para ofrecer alimentos frescos, balanceados y preparados bajo estrictas normas de higiene, limpieza e inocuidad, procurando mantener un servicio de excelencia.

- **Comunicación Oficial**

- Toda comunicación deberá realizarse por los canales oficiales de **Apetito PR**. No se responderán llamadas ni mensajes luego de las 3:30pm, los fines de semana, ni días feriados.
- Para consultas, puede escribirnos a apetitopr@gmail.com.

- **Actualización de la Información del Estudiante**

- Es responsabilidad del padre, madre o encargado mantener actualizada la información del estudiante y los datos de contacto para facilitar cualquier comunicación importante.

- **Revisión de Precios**

- Los precios podrán ajustarse cuando existan cambios significativos en los costos operacionales. Cualquier cambio será informado con anticipación.

- **Confidencialidad**

- La información suministrada por las familias será manejada de manera confidencial y utilizada únicamente para fines relacionados con el servicio.

- **Conducta y Respeto**

- Promovemos un ambiente de respeto y buena comunicación entre estudiantes, padres, encargados, personal e institución educativa.

- **Situaciones Fuera de Nuestro Control**

- En caso de fenómenos atmosféricos, pandemias, emergencias, interrupciones de servicios esenciales o cualquier otra situación fuera del control de **Apetito PR**, podrán realizarse ajustes temporales al servicio según las circunstancias.
- En estos casos, los pagos realizados no serán reembolsados. No obstante, el balance correspondiente permanecerá disponible como un crédito a favor del estudiante para ser utilizado una vez el servicio sea restablecido.
- Nuestro compromiso será mantener informadas a las familias sobre cualquier cambio que pueda afectar la operación del servicio.

- **Disponibilidad de Alimentos**

- Aunque planificamos cuidadosamente nuestro menú, algunos productos pueden verse afectados por la disponibilidad de suplidores u otras circunstancias ajenas a nuestro control. Cuando esto ocurra, procuraremos sustituirlos por una alternativa similar que mantenga la calidad y el valor nutricional del servicio.

- **Cambio de Menú en el Día del Servicio**

- Si el día del servicio el estudiante decide no consumir el almuerzo preparado y el cambio no fue solicitado con anticipación, podrá ofrecerse, sujeto a disponibilidad, una alternativa como nuggets, hamburger, cheeseburger o hot dog.
- La preparación de esta segunda comida tendrá un costo adicional, ya que el almuerzo del plan prepago fue preparado previamente. El almuerzo original será enviado al hogar para su consumo.

- **Sugerencias**

- Invitamos a padres, estudiantes y maestros a compartir sus sugerencias a través de nuestros contactos.

- **Aceptación de las Normas**

- Al utilizar los servicios de Apetito PR, el padre, madre o encargado reconoce haber leído y aceptado estas normas, establecidas para beneficio de toda la comunidad escolar.

CONTÁCTANOS

Información de Contacto

Para cualquier duda o gestión relacionada con la cafetería, puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes contactos:

📞 Eduardo Ferrer – 787-607-2168

📞 Marilyn Maldonado – 787-399-7417

✉️ Correo electrónico: apetitopr@gmail.com

Agradecemos profundamente su cooperación y comprensión. Estas normas nos ayudarán a mantener un servicio organizado y de calidad, siempre en beneficio de nuestros estudiantes y toda la comunidad escolar.

Atentamente,
Apetito PR

