



Condiciones Operacionales

The Fresh Co. SpA

Vigencia: Desde el 15 de agosto de 2025 hasta nueva actualización.

Contacto general: contacto@thefreshco.cl.

1. Canales de contacto

- Los pedidos pueden iniciarse vía **WhatsApp** (+56 9 6647 1279) o **correo electrónico** a contacto@thefreshco.cl.
- El **modo de gestión del pedido** (formato, frecuencia, confirmaciones) se **acordará con cada cliente**.
- El grupo de WhatsApp está integrado por el **Equipo** de The Fresh Co. junto a la persona o personal que indique el cliente.

2. Operación y despacho

- Operación de **lunes a sábado**, y domingos a convenir con el cliente por evento especial.
- Despacho **al mismo local del cliente**; puede incluir **entrega dentro del local / bodega** si así lo solicita.

3. Programación de pedidos (cut-off)

- Los pedidos pueden **agendarse hasta las 20:00 hrs del día anterior** al despacho.
- Pedidos con **menos de 24 horas de antelación** quedan sujetos a **disponibilidad** y podrían no contar con la totalidad de los productos requeridos.
- **Todos** los productos son **frescos**.
- Para pedidos de productos **inusuales**, se solicitan con **48 hrs.** antes, para poder encontrar el producto.

4. Facturación y precios

- Todo pedido será **facturado con la última lista de precios vigente**, la cual se **actualiza cada domingo**.

- La factura se emite y envía el mismo día de la entrega, de acuerdo con las Condiciones Comerciales.

5. Grupo de WhatsApp

- Está integrado por el **Equipo** de The Fresh Co., y siempre está presente el **Chef** y el **Conductor / Despachador**.
- La primera finalidad del grupo, es poder **contactar al cliente rápidamente** para potenciales reemplazos de productos en caso de no encontrar el requerido.
- El segundo fin es para poder avisar los **horarios** potenciales **de llegada** a destino, en caso de ocurrir algún **contra tiempo** durante la jornada.
- El tercer fin es, para comunicación fluida con **el cliente**, si así lo prefiere.

6. Reporte semanal al cliente

- Se enviará un **reporte semanal** (histórico de las últimas cuatro semanas, con los **consumos del mes** a correo que indique el cliente.

Al cursar un pedido, el cliente declara haber leído y aceptado estas Condiciones Operacionales.

Documento emitido por The Fresh Co. Spa, Santiago de Chile.

