



HEALTH & FITNESS CATERING

📍 Jl. Pulau Galang, Gg. Penataran Sari II, Ruko Blok IA, Pemogan, Denpasar Selatan, 80221

🌐 BalancedLane.com/Bali/

☎ 082132118146

📷 [Balanced.Lane.Bali](https://www.instagram.com/Balanced.Lane.Bali)

BALANCED LANE BALI

TERMS OF SERVICE

Welcome to Balanced Lane Catering! We are excited to have you with us. 😊 For the best possible experience, please take a moment to carefully review the following information:

Our customer service representatives are available daily between 8:30 AM - 5:30 PM.

Delivery, Address, & Meal Changes

We do not honour time requests, last-minute changes in delivery, or last-minute cancellations.

If you need to change your address, pause your service, or make an adjustment to your meal plan, **we kindly require at least 24 hours' notice, no later than 11:30 AM the day before delivery.**

This allows us to adjust our meal prep and/or routing accordingly.

Meal Storage

To ensure freshness and optimal taste, please consume your meals upon arrival, or place them directly into the refrigerator, especially if you plan to enjoy them later in the day.

Delivery Notifications

- Notifications are sent by default and can only be turned off upon request.
- If no one is available to collect the delivery, you'll receive a notification from our courier.
- If someone collects it, our team will confirm receipt.
- If you don't receive a message during your delivery window, please contact us.

Special Instructions - to help us deliver smoothly, please share the following before 8 AM on your first delivery day.

1. Any special instructions, photos, or directions for your address.
2. If you will be hanging a reusable bag on your door for our driver to place the meals into.

Please note: We do not automatically provide tote bags or cutlery.

ESTIMATED Delivery Windows by Area

- Teuku Umar / Imam Bonjol / Pemogan / Sunset Road: 9:30 - 10:30 AM
- Denpasar / Renon: 10:00 - 11:00 AM
- Kuta / Jimbaran / Sanur / Seminyak / Berawa: 10:30 - 11:30 AM
- Canggu / Pererenan / Nusa Dua: 11:15 AM - 12:15 PM
- Kedungu / Tanah Lot / Ubud / Gianyar / Uluwatu: 11:30 AM - 12:30 PM

Please Note: The Following May Affect Delivery Arrival:

- The listed times are estimates; actual delivery may vary.
- Mondays may run slightly late due to locating new addresses.
- Saturdays may arrive earlier due to fewer deliveries.
- Delays may occur when we use an on-call driver, or a new driver as they need more time to locate addresses.
- Some deliveries may be made using GoJek or Grab.
- Our routing changes week by week - timing may vary from a previous week.

Important Disclaimers

Meal credits or replacements will **only** be issued for:

- Incorrect deliveries
- Incorrect meals (**photo proof required from the box**, including what is written for your meal)

Please check your meal(s) upon arrival and let us know immediately if you have any concerns. To honour any meal credits, we require to be informed no later than 2 PM.

We are not responsible to replace meals that:

- Are left uncollected
- Spoil due to improper storage
- Were stolen, infested with insects, or spoil due to delay in retrieval
- Are delivered to an incorrect address provided on your form

Payment Policy

Full payment is required to be received before 3PM on Sundays, and 11AM on weekdays, the day before your service starts, as this helps us manage our resources.

All sales are final.

We appreciate your trust in Balanced Lane, and we hope you enjoy your service! If you have any questions or concerns, please send us a message and we will be happy to assist. 😊

BALANCED LANE BALI

KEBIJAKAN PENGGUNAAN LAYANAN

Selamat datang di Balanced Lane Catering! Kami sangat senang Anda bergabung. 😊 Untuk pengalaman terbaik, mohon luangkan waktu sejenak untuk meninjau informasi berikut:

Bantuan pelanggan melalui chat ada setiap hari dimulai dari jam 8:30 pagi hingga 5:30 sore.

Pengiriman, Alamat, & Perubahan

Kami tidak melayani permintaan waktu pengiriman spesifik, perubahan pengiriman ataupun pembatalan di menit-menit terakhir.

Jika Anda ingin merubah alamat, menunda jadwal pengiriman, atau membuat perubahan pada paket makan Anda, **kami mohon untuk memberitahu kami 24 jam sebelumnya, atau paling lambat pada jam 11:30 siang satu hari sebelum pengiriman tersebut diubah / ditunda.**

Ini akan memungkinkan kami untuk menyesuaikan persiapan bahan makanan dan atau rute pengiriman.

Penyimpanan Makanan

Untuk memastikan cita rasa dan kesegaran, mohon konsumsi makanan Anda saat telah tiba, atau simpanlah di dalam kulkas, terutama jika Anda ingin menikmati hidangan di lain waktu pada hari tersebut.

Notifikasi Pengiriman

- Pemberitahuan pengiriman sudah jadi standar operasional kami dan hanya bisa dimatikan jika Anda memberitahu kami.
- Jika tidak ada orang yang menerima pengiriman, Anda akan diberi notifikasi oleh kurir kami.
- Jika seseorang menerima pengiriman Anda, Anda akan diberi notifikasi oleh tim admin kami.
- Jika Anda tidak menerima pesan selama durasi pengiriman, mohon segera beritahu kami.

Instruksi Khusus - untuk membantu kelancaran pengiriman, mohon beritahukan hal-hal berikut sebelum jam 8 pagi di hari pengiriman pertama.

1. Instruksi khusus, foto, arahan, dan petunjuk jalan menuju ke alamat Anda.
2. Jika Anda menyediakan tas, tas thermal, kotak, kotak pendingin di pintu atau depan pintu Anda agar kurir kami menaruh makanan di dalamnya.

Mohon dicatat: Kami tidak menyediakan tas ataupun alat makan.

ESTIMASI PENGIRIMAN, Menurut Area

- Teuku Umar / Imam Bonjol / Pemogan / Sunset Road: 9:30 - 10:30 AM
- Denpasar / Renon: 10:00 - 11:00 AM
- Kuta / Jimbaran / Sanur / Seminyak / Berawa: 10:30 - 11:30 AM
- Canggu / Pererenan / Nusa Dua: 11:15 AM - 12:15 PM
- Kedungu / Tanah Lot / Ubud / Gianyar / Uluwatu: 11:30 AM - 12:30 PM

Mohon Dicatat: Hal Berikut Kemungkinan Mempengaruhi Waktu Pengantaran:

- Waktu yang kami sebutkan adalah estimasi saja, jam kedatangan sebenarnya bisa berbeda.
- Senin mungkin akan tiba lebih lambat karena driver harus menemukan alamat-alamat baru.
- Sabtu mungkin akan tiba lebih awal karena alamat rute yang tidak terlalu banyak.
- Keterlambatan mungkin terjadi ketika kami menggunakan kurir panggilan, atau kurir baru karena mereka membutuhkan lebih banyak waktu untuk menemukan alamat-alamat.
- Beberapa pengiriman mungkin akan dilakukan dengan Grab / Gojek.
- Rute kami berubah tiap minggu, waktu tempuh mungkin akan berbeda dengan minggu sebelumnya.

Disclaimer Penting

Meal credit atau kompensasi berupa penggantian makanan **hanya** akan diberikan untuk:

- Salah pengiriman
- Salah menu (foto makanan dibutuhkan sebagai bukti, termasuk yang tertulis di kemasan)

Mohon periksa makanan Anda saat tiba, dan segera beritahu kami jika terdapat masalah. Untuk dapat memproses kompensasi / penggantian makanan (meal credit), kami perlu diberitahu paling lambat jam 2 siang.

Kami tidak bertanggung jawab mengganti makanan yang:

- Tidak diambil
- Kualitas rusak karena tidak disimpan dengan benar
- Dicuri, terserang serangga, bau/rusak karena lama tidak diambil
- Terkirim ke alamat yang salah dari info yang Anda berikan

Kebijakan Pembayaran

Pembayaran penuh harus diterima sebelum pukul 15.00 pada hari Minggu, dan pukul 11.00 pada hari kerja, sehari sebelum layanan Anda dimulai, karena ini membantu kami mengelola sumber daya kami.

Semua penjualan bersifat final.

Kami menghargai kepercayaan Anda pada Balanced Lane, dan kami harap Anda menikmati layanan kami! Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran, silakan kirim pesan kepada kami dan kami akan dengan senang hati membantu. 😊