POLITICA DE CANCELACION Y REEMBOLSOS

FLORERIA FIORELA

A continuación, se enlistan las condiciones y responsabilidades a las que Florería Fiorela se compromete con sus clientes en caso de que llegase a presentarse alguna eventualidad con su pedido.
Al comprar en florería Fiorela a través del sitio de internet, vía telefónica o en sucursal, se aceptan nuestra Política de Cancelación y Reembolso mencionadas a continuación:

a) El destinatario no se encontró en el domicilio.

Se intentará dejar el regalo con un vecino. En caso de ser oficina, el tiempo máximo de espera del repartidor es de 10 minutos, transcurrido este lapso de tiempo se intentará dejar con algún compañero de trabajo, recepción, asistente, etc.
Si no es posible dejar el regalo con un tercero: Se contactará al cliente por cualquier medio (telefónica, whatsapp, mensajería o correo electrónico) para notificar que acudimos a realizar la entrega de su regalo y que deberá comunicarse con nosotros para proceder con la re-programación y entrega del pedido al día siguiente.
En fechas especiales como 14 de febrero y 10 de mayo, un correo electrónico de "Pedido No entregado" puede llegar al día siguiente.

b) Inconformidad con el producto

El Cliente tiene un máximo de 48 hrs. para reportarnos la inconformidad, pasado este tiempo, Florería Fiorela concluye su política de garantía en el producto, ya que se trabaja con un producto altamente perecedero.
Para realizar una queja puede hacerlo comunicándose a sucursal vía teléfono o por medio del correo electrónico.
En caso de que el cliente este inconforme con la presentación del arreglo ya sea por la calidad de la flor, la conformación del arreglo u alguna otra situación, se requerirá una fotografía para evaluar la queja, toda la informacion relativa a la queja puede hacerse a traves del correo electronico ventas@floreriafiorela.com.mx .

*FLORERIA FIORELA NO SE HACE RESPONSABLE POR DAÑOS O FALTANTES EN EL ARREGLO O REGALO, CUANDO SE DEJA CON VECINOS, EN RECEPCIÓN, VIGILANCIA O COMPAÑERO DE TRABAJO.

c) Pedidos no entregados

El cliente tendrá que comunicarse dentro de las próximas 24 hrs, de lo contrario, no se podrá hacer una re-programación y se dará por concluido el servicio sin posibilidad de reembolso monetario o cambio de cualquier tipo.

El cliente que realice la compra, se compromete a proporcionar la siguiente información:

- Nombre del destinatario
- Correcta dirección de entrega
- Bloque de horario de entrega

d) Direcciones con entrega condicionada.

Florería Fiorela trata de entregar el arreglo con forme a las reglas de cada lugar, pero no se hace responsable si estas impiden la entrega. Se tiene que considerar que algunas instituciones médicas no permiten la entrega en habitaciones, en centros de trabajo como maquilas se requieren datos como la extensión o departamento en que labora el destinatario o en fraccionamientos privados es necesario un código de acceso que debe proporcionar el dueño del domicilio, Florería Fiorela no realiza reembolsos si no se ha podido realizar la entrega debido a estos motivos.

e) Rechazo de Entrega

En caso de que el destinatario no quiera recibir el arreglo se le notificará al cliente. En este caso no aplicará reembolso. El cliente tendrá la opción de recoger su pedido en sucursal.

f) Pedidos duplicados

Si se han realizado dos o más pedidos idénticos y se notifica de ello se puede cancelar el pedido duplicado, aplicando un reembolso por el monto total duplicado, siempre y cuando no se haya enviado y entregado el producto.

g) Cancelaciones

Se permiten cancelaciones con reembolso solo hasta 24 horas antes de la fecha programada de entrega.

h) Cobertura

En caso de haber realizado el pedido y Florería Fiorela no cuente con la cobertura en la dirección indicada para la entrega, si aplicará el reembolso por el monto total del articulo pagado.

i) Horarios de entrega

Los productos se entregan en bloques de horario, cuando el pedido es entregado dentro del bloque de horario programado no se realizarán reembolsos.

j) Disponibilidad de producto

En caso de no tener el producto disponible, nos comunicaremos con el cliente para cambiar el producto por uno disponible o realizar la cancelación del producto o pedido y aplicará el reembolso parcial o total. Tome en cuenta que los productos de Florería Fiorela son artesanales y que pueden variar ligeramente de la fotografía original, pero siempre cuidando la estética, la cantidad de flor descrita y el concepto original.