

¿PUEDO REALIZAR UN CAMBIO EN MI PEDIDO EL MISMO DÍA DE LA ENTREGA?

No se pueden realizar cambios en la dirección consignada cuando el pedido ya fue procesado, si el cliente desea hacer el cambio de dirección se reprogramará para el día siguiente.

¿CÓMO PUEDO RECIBIR MI PEDIDO SI ES EN UNA ZONA ROJA Y/O ALTA?

En caso la dirección de entrega sea una Zona Roja y/o alta; la cual dificulte la entrega por seguridad tanto de nuestro vehículo de reparto, así como del personal a cargo se informa lo siguiente: **La persona que recibirá el presente deberá acercarse a nuestro vehículo de reparto en la zona más segura la cual el repartidor a cargo informará.**

PROCESO DE ENTREGA

Intentaremos contactar al cliente al teléfono. Si no recibimos respuesta por ningún medio, **luego de 10 minutos procederemos a continuar** con la ruta establecida para evitar perjudicar la entrega de otros pedidos en el rango pactado. La foto de intento de entrega será enviada al cliente por vía WhatsApp.

¿QUÉ PASA CON MI PEDIDO EN CASO NO PUEDA RECIBIR EL PRODUCTO?

El **pedido será devuelto al taller** donde el cliente podrá coordinar una re programación de envío con costo adicional (varía según distrito) ó el recojo de producto por sus propios medios dentro del rango establecido por el personal, dependiendo hasta que hora se encuentren en taller.

IMPORTANTE: Es responsabilidad del cliente ponerse en contacto con nosotros para retirar o re programar el nuevo envío del pedido a la brevedad posible. **Pasada la fecha programada, no habrá derecho a reclamo por deshidratación o deterioro debido a que trabajamos con productos naturales perecibles.**

Agradecemos su comprensión y pedimos encarecidamente estar atentos al teléfono de contacto brindado el día de la entrega para evitar cualquier inconveniente.

SERVICIO DE ENTREGAS (INGRESO)

Es responsabilidad del cliente que la dirección de entrega, nombre de destinatario y todos los datos proporcionados sean correctos. Así como verificar previamente que los establecimientos permitan entrega de flores. Ante los siguientes inconvenientes:

- El destinatario no se encuentre en la dirección indicada y nadie quiera recepcionar el pedido.
- La dirección indicada sea incorrecta o inexistente.
- La oficina, Colegio, Clínica u Hospital no permita el ingreso del Courier o entrega del pedido en recepción.

Nuestros repartos se realizan en el frontis de la vivienda o local elegido. **Nuestros repartidores no ingresarán bajo ningún motivo a edificios, ni subirán escaleras y/o ascensores para realizar entregas.** Las personas sorprendidas (aquellas que reciben los presentes) deberán acercarse a nuestros repartidores a la puerta de la calle.

POLITICA DE PRIVACIDAD

No brindamos datos en la entrega ni después de **ella a menos que el cliente lo autorice**, de no indicar que podemos brindar sus datos, la entrega quedará de forma anónima

PEDIDOS EN FECHAS ESPECIALES

Para fechas especiales como San Valentín, Día de la Madre, Día de la Mujer, Día del Padre, Día Niño, Fiestas patrias y Navidad únicamente se aceptarán pedidos de la categoría que lleve el nombre correspondiente a la campaña en curso.

Los datos de registro no se pueden editar por ser una fecha de alta demanda, corroborar bien la información brindada para poder completar su registro sin problemas.

PRODUCTOS SUSTITUTOS

Pese a nuestros mejores esfuerzos, es posible que no dispongamos exactamente de alguno de los productos, que se ven en la página web. En este caso se remplazará la flor no encontrada por alguna en estación, la cual convivirá con el producto.