

¡Envía Flores y Regalos hoy!
Para Toda Ocasión

www.floreriaroberts.com



TERMINOS, CONDICIONES Y POLITICAS DE ENTREGA.

Se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

I.- DE LA CONFIDENCIALIDAD

Florería Roberts garantiza la seguridad de la información de nuestros clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros.

II.- DE LA DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

Debido a la naturaleza del producto, es posible que este no pueda estar disponible, esto por causas diversas como daño, atraso del envío por parte de proveedores, fuera de temporada, fenómenos meteorológicos etc. En caso de presentarse esta situación Florería Roberts seleccionará un tipo de flor aproximado en color y forma, siempre con la filosofía de mejorar o igualar las expectativas del cliente.

Asimismo, los precios están sujetos a cambio sin previo aviso y ya incluyen IVA.

III.- DE LAS ESPECIFICACIONES DE LOS ARREGLOS.

Los arreglos presentados en las imágenes pueden variar ligeramente en cuanto a la forma, tipo de base y los accesorios que tenga el producto, esto debido a los constantes cambios de nuestros proveedores. Sin embargo, Florería Roberts se compromete en lo posible a igualar o mejorar el arreglo vendido, siempre en beneficio del cliente.

TÉRMINOS Y POLITICAS

Florería Roberts

IV.- DE LOS HORARIOS DE ENTREGA

Florería Roberts entrega en los siguientes **RANGOS DE HORARIO LUNES A SABADO:** 9:00 am-12:00 pm, 12:00 pm-4:00 pm y 4:00-7:00 pm. Los días domingo hay un rango de entrega de 9:00-2:00 pm.

El sistema no es capaz de negar compra alguna cuando un cliente pide un arreglo **DENTRO** de un rango de horario que se está dando en ese momento. **El cliente acepta que si eso sucede su arreglo será enviado en el siguiente rango de horario inmediato disponible.**

Entregas en Horario destinado:

Todos los pedidos hechos para el horario destinado, se tienen que pedir y pagar como mínimo antes de cada bloque del **mismo día; pasado este horario se entregaran el siguiente bloque de horario ó día hábil.**

Entregas los domingos:

Las entregas los domingos pueden realizarse solamente **en el rango de horario de 9:00am a 2:00pm. IMPORTANTE:** Los pedidos hechos por internet para el día **Domingo que no se hayan pactado previamente vía telefónica**, serán entregados el siguiente día inmediato laborable.

En caso de que se necesite entregar un arreglo regular entre semana fuera de los horarios establecidos o a una hora exacta, favor de comunicarse al 01 (735) 35 36104 o enviar un email a floreria.roberts@outlook.com.mx. Estas entregas tienen un costo especial de envío.

V.- DE LAS FECHAS IMPORTANTES

Florería Roberts establece como fechas importantes el 14 de febrero y 10 de mayo, esto por la alta demanda de arreglos que tenemos en esos días, por lo que los pedidos para estas fechas deberán de estar pagados con un mínimo de 3 días de anticipación. Esto con el fin de garantizar al cliente la entrega del arreglo en esos días. Asimismo, para garantizar la hora de entrega solo en estas fechas el horario de entrega se maneja en solo dos bloques: de 8:00am a 2:00pm y de 2:00pm a 8:00pm el cliente debe proporcionarnos un rango de tiempo de mínimo 4 horas.

TÉRMINOS Y POLITICAS

Florería Roberts

VI.- DE LOS PAGOS

El cliente se obliga a liquidar el arreglo en su totalidad antes de ser enviado.

El pago se procesa en automático a través de nuestra tienda en línea, también puede realizarlo por depósito bancario, transferencia electrónica o tarjeta de crédito o debido directamente en la sucursal previamente pactado por teléfono o WhatsApp.

Florería Roberts se reserva el derecho de establecer líneas de crédito con empresas y clientes recurrentes, así como de hacer cobros en efectivo posteriores a la entrega del producto y a contra entrega.

- Depósito bancario: El cliente se ve obligado a realizar el depósito bancario por la cantidad acordada antes de que la florería efectúe su envío, mientras no sea así, Florería Roberts no está obligada a prestar el servicio a menos que telefónicamente se haya acordado así con el cliente.

- Transferencia electrónica: Cuando la operación haya pasado el mismo día, el cliente sólo tiene que avisar vía telefónica que ya hizo su transferencia; y en caso de que la operación pase hasta un día después, el cliente debe mandar el aviso con la ficha de depósito.

- Tarjeta de crédito: Florería Roberts recibe pagos con tarjeta de crédito directamente en la sucursal y en su tienda en línea.

- Pago en efectivo o a contra entrega: Florería Roberts se guarda el derecho de aceptar este tipo de pagos después de analizar los datos completos del cliente y del pedido.

VII.- POLITICAS DEL PEDIDO

El cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio del destinatario, En caso de que el cliente no tenga la dirección completa se podrá apoyar al cliente a buscar la dirección **SIEMPRE Y CUANDO** esta sea un domicilio de negocio, empresa o lugares que, por su naturaleza comercial, de asistencia o gubernamental sean de interés público, para esto el cliente deberá proporcionar como mínimo el teléfono de la empresa u oficina. **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA** Florería Roberts hará investigación de domicilios particulares. (Casas, departamentos o lugares de vivienda que por su naturaleza son privados). **Así también no haremos investigación alguna a teléfonos celulares.**

Florería Roberts se reserva el derecho de entregar información al cliente en caso de que este haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

TÉRMINOS Y POLITICAS

Florería Roberts

VIII.- POLITICAS DE ENTREGA.

I) Florería Roberts hace entregas personales solamente en la ciudad de Cuautla, y su área metropolitana. (Municipios de Ayala (Anenecuilco), Jonacatepec, Jantetelco, Yautepec, Oaxtepec). Si el cliente desea el envío en algún municipio aledaño fuera del área metropolitana favor de verificarlo ya sea con nuestro soporte On-line, vía telefónica 01(735)35 36104 o vía correo electrónico (florería.roberts@outlook.com).

II) Ciertos lugares no aceptan arreglos florales, esto por la higiene que se tiene en ese lugar y por políticas de sanidad, ejemplos de esto son **empresas privadas, hospitales** y ciertas **clínicas de maternidad**. Sera siempre responsabilidad del cliente el verificar que en el lugar de envío se reciban arreglos florales antes de hacer sus compras. De lo contrario no se podrá hacer cambio al arreglo toda vez hecho y el cliente tendrá que pagar un envío extra al lugar que nos especifique en caso que en el lugar original no se acepte el arreglo.

III) El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario. Cualquier error o falta de información, Florería Roberts no será responsable.

IV) Los cargos por servicio a domicilio incluyen sólo una entrega a la vez. Por lo que de presentarse alguna situación que nos impida entregar el arreglo y ésta no sea atribuible a Florería Roberts, se tendrá que cubrir otro envío a domicilio o en su defecto que cliente o la persona que reciba el arreglo pase a recogerlo a la Sucursal de Florería Roberts en horario laboral.

v) A fin de garantizar el mejor servicio **pedimos al cliente nos proporcione al menos un rango de horario de entrega**. Esto bajo el entendido de que es responsabilidad del cliente verificar que el destinatario se encuentre en esos horarios. De no encontrarse nadie en el domicilio el mensajero seguirá el sig. procedimiento:

1.- En caso de estar un familiar o un trabajador del lugar ya sea casa u oficina se dejará con el que reciba el arreglo en el domicilio, firmando este de responsable, el chofer tomara nota de quien lo recibió, la hora y el parentesco con el destinatario, en caso de ser el lugar de trabajo se tomará el nombre del recepcionista o guardia en su defecto.

2.- En caso de no haber nadie en el punto 1 el chofer esperará 10 min. para la entrega del arreglo, en caso de no encontrarse nadie se contactará con algún vecino para que nos haga el favor de entregar el arreglo indicándole a quien va dirigido, posteriormente nos comunicaremos telefónicamente con el destinatario para confirmar la entrega del arreglo.

3.- En caso de no haber ningún vecino o de recibir negativa por parte de este, se dejará un aviso en el domicilio del destinatario notificando se comunique con nosotros para la entrega del presente. Asimismo, trataremos de notificar telefónicamente al cliente lo sucedido (sólo clientes locales) o vía correo electrónico. (Clientes locales y foráneos)

TÉRMINOS Y POLITICAS

Florería Roberts

IX.- CANCELACIONES

Debido a la naturaleza perecedera de los arreglos, no existe ningún tipo de cancelación. Tratamos de concientizar a los clientes de esta situación entendiéndose que las flores una vez cortadas para el arreglo no se pueden reutilizar ya que su vida una vez cortada es relativamente corta. Además de que nuestros estándares de calidad nos prohíben reutilizar esta flor.

X.- LIMITE Y RESPONSABILIDAD

Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas.

Florería Roberts no se hace responsable por compras hechas con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño o robadas; se entiende que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción y por tanto **Floreria Roberts** no puede negarla, el realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas robadas se constituye un **fraude** el cual está penado por la legislación mexicana hasta con 10 años de cárcel.

Florería Roberts no aceptara bajo ninguna circunstancia cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco desconociendo con esto su compra implica una SOSPECHA DE FRAUDE POTENCIAL por lo que, con la información del pedido, firma de recepción del arreglo por parte del destinatario y las grabaciones telefónicas se tendrán suficientes pruebas para comprobar que se realizó un fraude con el banco y este puede cancelar su crédito inmediatamente. Será entonces de vital importancia se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.

Protección al consumidor.

Florería Roberts se compromete a acatar lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor y los lineamientos de en cuanto a política de privacidad del Foro de Cooperación Económica Asia Pacifico (APEC)

XI.- NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por el área administrativa de Florería Roberts. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción con el cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.