

# Política de Devolución

## DESCRIPCIÓN GENERAL

En todas nuestras dos (2) tiendas ubicadas en San Juan y Patillas, toda compra es final, excepto en ciertos casos excepcionales. La Gerencia y/o Tienda En Línea se reserva el derecho de aceptar, denegar y/o honrar cambio o devolución, según el caso que aplique.

Nuestra póliza tiene una duración de dos (2) días. Si han pasado dos (2) días desde su compra, lamentablemente no podemos ofrecerle un reembolso o cambio. Varios tipos de bienes están exentos de ser devueltos. Los productos perecederos como alimentos y flores no se pueden devolver, excepto en aquellos casos a discreción de Flovers.

## SECCIÓN 1 - CANCELACIÓN

Nuestra floristería trabaja en el diseño, confección y despacho de flores frescas diariamente. Toda compra es final, pero si por razones ajenas a su voluntad ocurriesen pagos no autorizados, esquema de fraude, robo de identidad en la cual pueda probar, pueden ocurrir excepciones que quedan a discreción de la Tienda en Línea otorgar dicha cancelación.

Para solicitar una cancelación (no garantizada y a discreción de la Gerencia), debe de cumplir con las siguientes condiciones:

- a. La Orden o Pedido es reciente y no han pasado las dos (2) horas desde el momento de completarse el pago;
- b. su artículo debe estar sin usar y en las mismas condiciones en que lo recibió. También debe estar en el embalaje original,
- c. y si la misma, tiene opción de entrega, éste no se haya entregado.

La Tienda en Línea se dedica a la venta al detal de arreglos florales de alta calidad con flores frescas naturales las cuales son seleccionadas cuidadosamente y otros productos o artículos derivados en la industria de la floristería. Sin embargo, la Tienda en Línea no se hace responsable, ni garantiza la durabilidad de las flores una vez son despachadas de nuestras floristerías, incluyendo y sin limitarse a:

1. la perfección de dichas flores frescas naturales, así como sus partes (pétalos, tallos, tonos de colores),
2. el mal estado del producto o artículo en el se encuentre (alta temperatura, humedad y ambiente no adecuado),
3. deterioros naturales de todas las partes de la flor,
4. deshidratación, pérdida de color, compostura o forma,
5. destrucción del producto o artículo por mascotas o terceras personas,
6. causas meteorológicas, humanas, naturales o de Dios,
7. cualquier maltrato del producto o artículo envuelto
8. y el rechazo del destinatario (si aplica) una vez ésta sea entregada.

Del cliente no estar satisfecho con el producto o artículo entregado, el mismo debe ser devuelto en su totalidad con todos sus accesorios (si aplica), lo más pronto posible dentro de las dos (2) horas en la floristería en donde efectuó la compra para recibir un crédito, ajuste monetario o cambio que estará sujeto a la Política de Devolución. No se devuelve dinero si cumple con los renglones mencionados del uno (1) al ocho (8). De otorgarse un crédito de tienda, este debe ser reclamado en el mismo día de la orden o pedido a partir de la cancelación y tendrá sesenta (60) días de validez al ser otorgado.

Cualquier producto o artículo que compre solo puede devolverse de acuerdo con esta Política de Devolución.

Su derecho a cancelar una orden o pedido solo se aplica a los Bienes que se devuelven en las mismas condiciones en que los recibió. No se reembolsarán costos de entregas y productos o artículos que estén dañados, incompletos, que no estén en las mismas condiciones en que los recibió o simplemente no cumplan con los renglones mencionados. Por lo tanto, debe tener un cuidado razonable de los Bienes comprados mientras esté en su posesión.

## **SECCIÓN 2 - REEMBOLSOS**

Una vez que se reciba e inspeccione su devolución, le enviaremos un correo electrónico para notificarle que hemos recibido su artículo devuelto. También le notificaremos la aprobación o rechazo de su reembolso.

Si se aprueba, se procesará su reembolso y se aplicará automáticamente un crédito a su tarjeta de crédito o método de pago original, dentro de una cierta cantidad de días.

## **SECCIÓN 3 - REEMBOLSOS ATRASADOS O FALTANTES**

Si aún no ha recibido un reembolso, primero verifique su cuenta bancaria nuevamente. Luego, comuníquese con la compañía de su tarjeta de crédito, puede tomar algún tiempo antes de que se publique oficialmente su reembolso.

A continuación, póngase en contacto con su banco. A menudo hay algún tiempo de procesamiento antes de que se publique un reembolso.

Si ha hecho todo esto y aún no ha recibido su reembolso, contáctenos en: [ <https://floverspr.com/pages/contacto> ].

Le reembolsaremos a más tardar 14 días a partir del día en que recibamos los Bienes devueltos. Usaremos el mismo medio de pago que usó para el Pedido, y no incurrirá en ninguna tarifa por dicho reembolso.

## **SECCIÓN 4 - ARTÍCULOS EN OFERTA**

Solo se pueden reembolsar los artículos de precio regular, lamentablemente los artículos en oferta no se pueden reembolsar.

## **SECCIÓN 5 - INTERCAMBIOS**

Solo reemplazamos artículos si están defectuosos o dañados. Si necesita cambiarlo por el mismo artículo o uno de igual valor, envíenos un mensaje en: [ <https://floverspr.com/pages/contacto> ] y traiga su artículo a: FLOWERS, 778 Ave. San Patricio Urb. Lomas, San Juan PR 00907.

## **SECCIÓN 6 - CONTRACARGOS (CHARGEBACKS)**

En caso de cliente haga una reclamación o disputa de su cuenta de banco o tarjeta de crédito, estaremos en la cooperación para resolver la misma y escuchar la alegada reclamación del cliente en cuanto al producto y/o servicio.

Flovers diligentemente, someterá en estos canales de disputa, toda evidencia del asunto en cuestión.

Órdenes y perdidos que tengan servicio de entrega y hallan sido entregados satisfactoriamente, Flovers ejercerá su derecho a mantenerse firme en no devolver dinero cuando ya la compra-venta con servicio de entrega se haya consumido en el tiempo razonable ofrecido en calendario al cliente.

De haber un fraude o actividad no autorizada, favor de comunicarse al +1 (787) 979-1117, +1 (787) 979-1118, +1 (787) 938-6942, +1 (939) 845-7575.

## SECCIÓN 7 - INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de Devolución, puede contactarnos:

- Al visitar esta página en nuestro sitio web: <https://flovrspr.com/pages/contacto>
- Por número de teléfono: +1 (787) 979-1117, +1 (787) 979-1118, +1 (787) 938-6942, +1 (939) 845-7575.

