

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, ENTREGA Y DEVOLUCIONES

La Casa de las Flores, cédula física No. 155803945730, es una floristería dedicada a la elaboración y comercialización de ramos, arreglos florales y decoración de todo tipo de eventos y demás productos relacionados. Al realizar una compra mediante cualquiera de nuestros canales oficiales, el cliente acepta los presentes Términos y Condiciones.

1. Cobertura de entregas:

La Casa de las Flores realiza entregas dentro del Gran Área Metropolitana (GAM) de Costa Rica. Si desea una entrega fuera de nuestra cobertura habitual, puede consultar disponibilidad y costos adicionales.

2. Formas de pago

Los pedidos podrán cancelarse mediante los medios de pago que **La Casa de las Flores** ponga a disposición de sus clientes. El pedido únicamente se considerará confirmado una vez verificado el pago correspondiente.

Una vez confirmado el pago, el cliente recibirá un comprobante de compra o la confirmación correspondiente por el medio electrónico utilizado para realizar el pedido.

Los pedidos podrán pagarse mediante transferencia bancaria, SINPE Móvil, tarjetas de débito o crédito y cualquier otro medio de pago habilitado por **La Casa de las Flores**.

3. Horarios de entrega:

Las entregas se realizan en los siguientes turnos:

Turno 1

8:30 a.m. a 12:00 m.d.

Turno 2

1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Las entregas se realizan dentro del turno seleccionado hasta donde sea posible para **La Casa de las Flores**

No nos comprometemos con una hora exacta de entrega

En fechas especiales como: San Valentín Día de la Madre Día del Padre Navidad Graduaciones Flores Amarillas Otras temporadas de alta demanda

La Casa de las Flores podrá realizar las entregas durante el transcurso del día debido al alto volumen de pedidos.

4. Confirmación del pedido:

El pedido se considerará confirmado únicamente una vez recibido el pago correspondiente y verificada la información necesaria para su preparación y entrega. **La Casa de las Flores** podrá contactar al cliente para aclarar cualquier dato relacionado con la entrega antes de iniciar la elaboración del arreglo floral.

5. Condiciones de entrega:

El cliente es responsable de proporcionar correctamente: Fecha de entrega. Nombre del destinatario. Número telefónico. Dirección completa. Enlace de Google Maps o Waze Referencias claras para localizar la dirección.

Si el destinatario no se encuentra presente, el pedido podrá entregarse a: Familiar. Recepcionista. Oficial de seguridad. Vecino autorizado. Persona encargada del lugar.

Una vez entregado a una persona autorizada en la dirección indicada, el pedido se considerará entregado satisfactoriamente.

A partir de ese momento, **La Casa de las Flores** no será responsable por daños, pérdida, deterioro o cualquier otra situación que pueda afectar el producto una vez recibido por la persona autorizada.

6. Dirección incorrecta:

Si la dirección proporcionada es incorrecta, incompleta o el destinatario no puede ser localizado, se devolverá el producto a nuestra sede y **La Casa de las Flores** se comunicará con el cliente para avisar el inconveniente y para coordinar una nueva entrega, la cual tendrá un costo adicional y está sujeta a disponibilidad de **La Casa de las Flores**. O si el cliente lo prefiere, también puede retirar el producto en nuestra sede.

7. Lugares con acceso restringido:

En hospitales, clínicas, escuelas, universidades, edificios gubernamentales, condominios o empresas, las entregas estarán sujetas a las políticas internas de cada institución. Si dichas políticas impiden la entrega al destinatario, el pedido podrá dejarse en la recepción o con la persona autorizada por la institución, una vez entregado el producto, **La Casa de las Flores** no se hace responsable de la entrega final al destinatario.

8. Disponibilidad de flores:

Las flores son productos naturales y su disponibilidad puede variar según la temporada. Si alguna flor o material no estuviera disponible, **La Casa de las Flores** podrá sustituirla por otra de igual o mayor valor, procurando conservar el diseño, tamaño, color, estilo y combinación de colores del arreglo.

9. Productos:

Las fotografías publicadas en nuestro sitio web son de referencia. Debido a la naturaleza artesanal de nuestros arreglos florales, pueden existir ligeras variaciones en flores, follajes, envolturas, cintas, bases o accesorios, manteniendo siempre la calidad y el valor del producto adquirido.

10. Promociones y ofertas:

Las promociones, descuentos y ofertas especiales estarán sujetas a disponibilidad y podrán ser modificadas o finalizadas sin previo aviso, salvo respecto de pedidos ya confirmados.

11. Cancelaciones:

Debido a que nuestros arreglos florales se elaboran por encargo y muchas de las flores se adquieren específicamente para cada pedido, una vez confirmado el pedido y realizado el pago, no será posible cancelarlo. Asimismo, una vez iniciado el proceso de elaboración del arreglo floral o cuando el pedido se encuentre en ruta de entrega, no se aceptarán cancelaciones, modificaciones ni reembolsos.

En caso de que el cliente no pueda recibir el pedido en la fecha programada, podrá solicitar la reprogramación de la entrega, sujeta a disponibilidad y a la naturaleza de los productos adquiridos. **La Casa de las Flores** se reserva el derecho de aceptar dicha reprogramación según las circunstancias de cada caso.

En el caso de decoración de eventos, si éste se cancelara con un mes de anticipación, se cobrará un 20% del monto total del evento por los gastos incurridos en la elaboración de las propuestas, cotizaciones, visitas a las locaciones, etc.

En caso de cancelación de un evento a última hora, el cliente deberá cancelar la totalidad de la cotización del evento, pues ya se incurrió en la compra de materia prima, elaboración de arreglos, trabajadores, etc.

12. Devoluciones, cambios, garantías y reprogramación:

La Casa de las Flores no realiza devoluciones de dinero, salvo en los casos en que la legislación costarricense así lo exija. En caso de cancelación aprobada o de una incidencia atribuible a **La Casa de las Flores**, el monto pagado se conservará como crédito para ser utilizado en una nueva compra o para reprogramar la entrega en una fecha posterior, de común acuerdo con el cliente. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los derechos que la legislación costarricense otorgue a los consumidores en los casos en que corresponda.

En caso de que el arreglo floral llegue en mal estado, presente daños atribuibles al transporte o no

corresponda al producto solicitado, el cliente deberá comunicar la incidencia a **La Casa de las Flores** a través de los canales oficiales de atención, aportando una descripción del inconveniente y, cuando sea posible, fotografías del producto, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la entrega. **La Casa de las Flores** analizará cada caso y, de comprobarse una incidencia atribuible a la empresa, podrá sustituir el producto, reprogramar la entrega o aplicar un crédito para una futura compra, según corresponda y de conformidad con la legislación aplicable.

Debido a la naturaleza perecedera de las flores, la garantía aplica únicamente respecto a errores en la elaboración del pedido o daños atribuibles al proceso de entrega, no aplica al cuidado, hidratación y mantenimiento que se le deben dar a las flores después de realizada la compra o una vez que se entregan.

En el caso de decoración de eventos, si éste se cancelara con menos de un mes de anticipación, se cobrará un 20% del monto total del evento por los gastos incurridos en la elaboración de las propuestas, cotizaciones, visitas a las locaciones, etc.

En caso de cancelar un evento a una semana o menos de la fecha del mismo, el cliente deberá cancelar la totalidad de la cotización del evento, pues ya se incurrió en la compra de materia prima, elaboración de arreglos, trabajadores, etc. No se hará devoluciones de dinero y el cliente deberá cancelar el saldo pendiente.

13. Fuerza mayor:

La Casa de las Flores no será responsable por retrasos o imposibilidad de realizar entregas debido a circunstancias fuera de nuestro control, incluyendo fenómenos naturales, cierres de carreteras, accidentes, huelgas, manifestaciones, emergencias nacionales o cualquier otra situación de fuerza mayor.

14. Tratamiento de datos personales y propiedad intelectual:

Los datos personales suministrados por los clientes serán tratados conforme a la Política de Privacidad y la Política de Eliminación de Datos de **La Casa de las Flores**, disponibles en nuestros canales oficiales.

Todo el contenido publicado por **La Casa de las Flores**, incluyendo fotografías, logotipos, diseños, textos e imágenes, está protegido por la normativa de propiedad intelectual y no podrá reproducirse sin autorización previa.

15. Aceptación de las políticas:

Al realizar una compra mediante nuestro sitio web, WhatsApp, redes sociales o cualquier otro canal oficial de **La Casa de las Flores**, el cliente acepta los presentes Términos y Condiciones de Venta, Entrega y Devoluciones, así como la Política de Privacidad y la Política de Eliminación de Datos.

16. Vigencia de la política:

La presente Política entra en vigor a partir de su fecha de publicación y puede ser modificada por **La Casa de las Flores** en cualquier momento. Las modificaciones serán aplicables desde su publicación en los canales oficiales de la empresa.

