



1. Política de Reembolso – Florea

a) Cancelaciones

- Se permiten cancelaciones con derecho a reembolso únicamente hasta 72 horas antes de la fecha programada de entrega.
- Las cancelaciones fuera de este plazo no serán reembolsables, ya que se trabaja con productos perecederos y procesos de preparación anticipada.

b) Reembolsos

El reembolso es la solicitud por parte del cliente para recuperar el monto pagado por un producto. Se evaluará su procedencia bajo los siguientes criterios:

Motivos válidos para reembolso:

- El producto no fue entregado el día o en el rango horario establecido, siempre y cuando se haya hecho la solicitud formal y esta sea aprobada por escrito vía correo electrónico.
- El pedido fue extraviado por el servicio de mensajería.
- El monto cobrado fue incorrecto y aplica un reembolso por la diferencia.
- El producto llegó dañado (podrá pactarse un reembolso parcial).
- El artículo adquirido se encuentra agotado y no es posible sustituirlo por otro de características similares y valor equivalente o superior.

Condiciones y proceso:

1. Enviar un correo a **florea@corporativoreco.com** indicando el motivo de la solicitud y evidencia fotográfica en caso de productos dañados.
2. Adjuntar datos personales del comprador y comprobante de compra.
3. Se analizará el caso y se notificará la resolución por la misma vía.
4. Si se aprueba el reembolso, este será realizado únicamente por transferencia bancaria.



5. En pagos con tarjeta de crédito, el reembolso será realizado por transferencia descontando la comisión bancaria correspondiente.
6. El cliente deberá devolver físicamente el producto si así lo solicita el equipo de Florea.

Importante:

- Los artículos en oferta o con promociones especiales no son reembolsables.
- No se aceptan reembolsos por inconformidad relacionada con gustos personales.

Tiempo estimado de reembolso:

De **3 a 10 días hábiles**, dependiendo del banco receptor.

c) Inconformidades

- El cliente deberá reportar cualquier inconformidad dentro de las primeras **12 horas posteriores a la entrega**.
- Pasado este tiempo, no aplica garantía por el carácter perecedero del producto.
- En caso de no conformidad con la presentación, se deberá enviar evidencia fotográfica al correo indicado.

d) Entrega y horarios

- Matutino: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.
- Vespertino: 4:00 p.m. – 11:00 p.m.
- Tolerancia de hasta 6 horas.
- Si el producto fue entregado dentro del día solicitado, no aplica reembolso.
- En pedidos urgentes, no se garantizan horarios exactos.



e) Cobertura

- Si no existe cobertura para la dirección solicitada, se procederá con la cancelación del pedido y reembolso total.

f) Disponibilidad de producto

- Si alguna flor o elemento solicitado no se encuentra disponible, se contactará al cliente para autorizar un cambio equivalente.
- Si no se acepta la sustitución, se reembolsará el monto total.

Aviso Legal:

Florea se reserva el derecho de modificar esta política sin previo aviso.