



FLORES Y PASTELES CK

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y SERVICIO

Bienvenido a **Flores y Pasteles CK**. El presente documento establece los términos y condiciones formales bajo los cuales se rigen las compras, producción, logística y entrega de productos en nuestra tienda en línea. Al realizar cualquier pedido o transacción en nuestra plataforma, el cliente acepta de manera expresa y sin reservas los lineamientos aquí descritos.

1. Variación de Productos Naturales y Arreglos

En **Flores y Pasteles CK** nos esmeramos por entregar productos de la más alta calidad, diseño y frescura. No obstante, al trabajar con elementos vivos y de origen natural, el cliente acepta las siguientes condiciones:

- **Variación de Tonos y Apertura:** Los tonos, matices y colores exactos de las flores naturales pueden variar ligeramente en comparación con las fotografías mostradas en la tienda en línea, catálogos o redes sociales. Factores ambientales, de temporada y el comportamiento orgánico del botón floral influyen en su apariencia final.
- **Disponibilidad e Insumos:** En caso de que una variedad floral o follaje específico no se encuentre disponible debido a la temporada o causas de fuerza mayor, nos reservamos el derecho de sustituirlo por uno de igual o mayor calidad y valor, manteniendo siempre la estética, paleta de colores y armonía general del arreglo seleccionado.

2. Políticas y Métodos de Pago

Para asegurar el correcto procesamiento, diseño artesanal y preparación oportuna de cada orden, es un requisito indispensable la liquidación total del pedido de manera anticipada:

- **Pago Previo Obligatorio:** Todo pedido realizado en nuestra plataforma debe estar completamente pagado previamente para considerarse como "Confirmado" y poder programar su entrega. Bajo ninguna circunstancia se procesarán, fabricarán o enviarán pedidos con saldos pendientes o bajo la promesa de pago contra entrega.
- **Canales Autorizados:** Los pagos podrán realizarse de manera segura a través de los procesadores disponibles en nuestra tienda en línea utilizando tarjetas de crédito o débito, o bien mediante transferencia electrónica bancaria.
- **Validación de Transferencias:** Si el cliente opta por el pago vía transferencia bancaria, es estrictamente obligatorio enviar el comprobante digital de la transacción a nuestros canales oficiales de atención (WhatsApp o correo electrónico). El tiempo de procesamiento e inicio de la regla de entrega comenzará a contar formalmente a partir del momento en que recibamos dicho comprobante y sea validado de forma exitosa.

3. Horarios de Logística, Pedidos Matutinos y Tiempos de Entrega

Con el fin de garantizar la excelencia y la puntualidad en el servicio de reparto en las zonas de cobertura, operamos bajo las siguientes normativas de tiempo:

Entregas solicitadas antes de las 10:00 AM: Para que un pedido pueda ser entregado a primera hora de la mañana o antes de las 10:00 AM, este debe haber sido liquidado, validado y programado con anticipación (el día previo), quedando sujeto a la capacidad logística establecida.

Margen de Entrega Estándar: Todo pedido confirmado cuenta con un **margen de entrega de 4 horas** posteriores a la validación exitosa del pago. Este periodo de tiempo es indispensable para realizar la selección minuciosa de la flor, el armado de los arreglos, el empaque de repostería y la asignación en la ruta de distribución de los repartidores.

4. Datos de Envío y Responsabilidad del Cliente

El cliente es el único responsable de proporcionar información de entrega completa, exacta y verídica (dirección con calle, número exterior/interior, colonia, municipio, referencias visuales y teléfono de contacto de quien recibe).

- **Ausencia del Destinatario:** Al llegar al domicilio y no encontrar a nadie que reciba el pedido, el repartidor esperará un máximo de 10 minutos. De no tener éxito, el chofer continuará con su ruta establecida y el pedido regresará al taller.
- **Reprogramación de Envíos:** Si el pedido es devuelto por falta de información, dirección incorrecta o ausencia en el sitio, el cliente deberá pagar un cargo adicional por concepto de reenvío en un nuevo bloque de horario disponible. Debido a la naturaleza altamente perecedera de las flores y los pasteles, la empresa no se hace responsable por el deterioro o merma del producto si este no pudo ser entregado en el primer intento.

5. Cancelaciones y Modificaciones

Debido a que cada arreglo floral y producto de repostería se confecciona sobre pedido de forma totalmente personalizada, no se aceptan cancelaciones ni devoluciones en efectivo una vez que el proceso de producción ha comenzado o los insumos han sido preparados. Cualquier cambio en la dirección o fecha de entrega deberá notificarse con un mínimo de 12 horas de anticipación a la ventana de entrega pactada y estará sujeto a aprobación por parte de la empresa.

Flores y Pasteles CK © 2026. Todos los derechos reservados.
Gracias por su confianza. Nos apasiona llevar momentos inolvidables a su puerta.