

# Política de Reembolsos y Cancelaciones – Flora

En **Flora**, floristería especializada en **arreglos florales premium en León, Guanajuato**, nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y un servicio al cliente excepcional. Nuestro objetivo es que cada cliente quede completamente satisfecho con su compra.

## 1. Garantía de satisfacción

Si el cliente considera que el arreglo floral recibido no corresponde a lo solicitado, presenta un problema de calidad o no cumple con las condiciones ofrecidas, deberá notificarnos dentro de las **primeras 24 horas posteriores a la entrega**. Para evaluar el caso, se podrá solicitar evidencia fotográfica del arreglo recibido.

## 2. Rediseño, reposición o ajuste

En Flora priorizamos la satisfacción del cliente. En caso de inconformidad justificada podremos ofrecer rediseño del arreglo floral, reposición del arreglo o ajuste del diseño según disponibilidad de flores y logística de entrega.

## 3. Reembolsos

Los reembolsos aplicarán únicamente cuando no sea posible realizar una reposición, rediseño o solución satisfactoria para el cliente. En caso de proceder, el reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la compra.

## 4. Cancelaciones de pedidos

Las cancelaciones con reembolso completo podrán solicitarse con al menos **24 horas de anticipación** a la fecha programada de entrega. Si el pedido ya se encuentra en proceso de preparación o entrega, la cancelación podría no ser elegible para reembolso.

## 5. Arreglos personalizados

Los arreglos florales personalizados o elaborados bajo solicitud específica del cliente no son elegibles para reembolso, salvo en casos comprobables de defectos de calidad o incumplimiento del pedido.

## 6. Variaciones naturales de las flores

Debido a que las flores son productos naturales, pueden existir ligeras variaciones en tonos, tamaño o tipo de flor. Si alguna flor no está disponible, Flora podrá sustituirla por una flor de igual o mayor valor manteniendo la estética del diseño.

## 7. Contacto

Para cualquier aclaración relacionada con su pedido, puede contactarnos a través de nuestros canales oficiales de atención. En Flora trabajamos para que cada arreglo floral represente una experiencia memorable y cumpla con altos estándares de calidad.