

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE EMOCIÓN FRUTAL

1. Aceptación de los términos

Al realizar una compra en Emoción Frutal, ya sea a través de nuestra página web, WhatsApp, redes sociales o cualquier otro canal oficial, el cliente acepta los presentes Términos y Condiciones.

2. Nuestros productos

Todos nuestros arreglos son elaborados artesanalmente con frutas frescas y otros ingredientes seleccionados.

Las imágenes publicadas en nuestro catálogo y redes sociales son una referencia del diseño. Debido a la naturaleza artesanal de nuestros productos y a la disponibilidad de frutas de temporada, pueden presentarse pequeñas variaciones en colores, tamaños, decoración o presentación, conservando siempre la calidad y el estilo ofrecido.

3. Disponibilidad

La disponibilidad de frutas, chocolates, flores y demás complementos está sujeta a temporada y existencia.

Si alguno de los elementos no se encuentra disponible, Emoción Frutal podrá reemplazarlo por otro de igual o mayor calidad, procurando mantener la armonía del diseño.

4. Confirmación del pedido

Un pedido se considera confirmado únicamente cuando:

- Se recibe el pago correspondiente.
- Se confirma la información del destinatario.
- Se valida la fecha y horario de entrega.

Hasta ese momento no se reserva producción ni disponibilidad.

5. Información suministrada por el cliente

El cliente es responsable de proporcionar correctamente:

- Nombre del destinatario.
- Dirección completa.
- Barrio.
- Ciudad.
- Número telefónico.
- Fecha de entrega.

- Franja horaria.
- Mensaje personalizado.

Emoción Frutal no será responsable por retrasos o entregas fallidas ocasionadas por información incorrecta o incompleta.

6. Horarios de entrega

Las entregas se realizan dentro de las franjas horarias previamente informadas.

Las horas exactas no pueden garantizarse debido a factores externos como:

- Tráfico.
- Condiciones climáticas.
- Restricciones de movilidad.
- Situaciones ajenas al control de la empresa.

7. Entrega del pedido

El pedido se entenderá como entregado cuando sea recibido por:

- El destinatario.
- Un familiar.
- Un compañero de trabajo.
- El personal de recepción, portería o seguridad del lugar.

En caso de ausencia del destinatario, el pedido podrá dejarse con una persona autorizada en el lugar.

8. Reprogramación

Las solicitudes de cambio de fecha o dirección deberán realizarse con mínimo 24 horas de anticipación.

Las modificaciones estarán sujetas a disponibilidad de producción y logística.

9. Pedidos el mismo día

Los pedidos para entrega el mismo día estarán sujetos a disponibilidad de agenda, inventario y cobertura.

10. Cancelaciones

Una vez iniciada la producción del arreglo no será posible cancelar el pedido.

Si la cancelación se solicita antes del inicio de producción, podrá aplicarse un cargo administrativo según el estado del pedido.

11. Productos perecederos

Nuestros productos contienen frutas frescas, por lo cual se recomienda:

- Consumirlos el mismo día de la entrega o dentro de las siguientes 24 horas.
- Mantenerlos refrigerados.
- Evitar exposición prolongada al sol o altas temperaturas.

Emoción Frutal no se hace responsable por la pérdida de calidad ocasionada por un almacenamiento inadecuado después de la entrega.

12. Garantía

Si el cliente recibe un producto en malas condiciones atribuibles al proceso de elaboración o transporte, deberá informarlo dentro de las dos (2) horas siguientes a la entrega, adjuntando fotografías.

Después de la revisión correspondiente, Emoción Frutal podrá realizar:

- Reposición del producto.
- Corrección del inconveniente.
- Compensación parcial, según el caso.

13. Cobertura de domicilios

La cobertura de entrega dependerá de la ciudad y del sector.

Algunas zonas podrán generar un costo adicional por transporte.

14. Medios de pago

Aceptamos los medios de pago informados en nuestros canales oficiales.

La producción del pedido inicia únicamente después de la confirmación del pago.

15. Protección de datos personales

Emoción Frutal trata la información personal de sus clientes de conformidad con la legislación colombiana vigente sobre protección de datos personales.

La información suministrada será utilizada únicamente para:

- Gestionar pedidos.
- Coordinar entregas.
- Brindar atención al cliente.
- Compartir información comercial cuando el cliente haya autorizado su envío.

En ningún caso será comercializada con terceros sin autorización.

16. Propiedad intelectual

Todo el contenido de la página web, incluyendo fotografías, diseños, logotipos, imágenes, textos, videos y material publicitario, es propiedad de Emoción Frutal.

Está prohibida su reproducción total o parcial sin autorización escrita.

17. Fuerza mayor

Emoción Frutal no será responsable por incumplimientos derivados de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, entre otras:

- Bloqueos.
- Paros.
- Desastres naturales.
- Fallas de servicios públicos.
- Restricciones gubernamentales.
- Alteraciones del orden público.

18. Modificaciones

Emoción Frutal podrá actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en la página web.

19. Contacto

Si tienes inquietudes sobre nuestros productos, pedidos o estos Términos y Condiciones, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales oficiales.

Emoción Frutal

 WhatsApp: 301 666 2803

 www.emocionfrutal.com

 Correo electrónico: contacto@emocionfrutal.com

Horario de atención según los canales oficiales.