

Bienvenidos a Flor Colores: El Comienzo

Guía de reserva, proceso de preservación con los términos y condiciones del servicio.

Queremos que este proceso sea tan especial como el recuerdo que estás preservando. Este documento reúne toda la información importante sobre tu reserva, el proceso de preservación y nuestras condiciones de servicio. Te invitamos a leerlo con calma. Nuestro objetivo es que siempre sepas qué esperar y que disfrutes esta experiencia con total tranquilidad.

1. Tu reserva

Toda la comunicación, entrega del ramo, seguimiento del proceso y envío o retiro de la obra se realizará utilizando los datos registrados al momento de la reserva. Para evitar confusiones o errores, toda la información deberá mantenerse asociada a un único nombre, correo electrónico y teléfono durante todo el proceso. Si un tercero entrega el ramo, elige el diseño o retira la obra, deberá hacerlo indicando el nombre de la persona titular de la reserva.

Reservas realizadas como regalo:

Si la reserva es realizada por un tercero, antes del ingreso del ramo deberá informarse quién será la persona titular de la reserva, para poder hacer cruce de información y evitar errores.

- La reserva queda confirmada una vez recibido el abono del 50% del total.
 - El abono no es reembolsable. Si el matrimonio se reprograma, la reserva puede trasladarse a una nueva fecha sin costo.
-

2. El cuidado de tu ramo antes de llegar a nosotros

Las flores son elementos naturales y continúan cambiando con el paso del tiempo. Una hidratación inadecuada, la exposición al calor, la humedad o el retraso en la entrega pueden afectar su color, forma y estado de conservación.

Tu ramo comienza su proceso de preservación mucho antes de llegar a nuestro taller. Los cuidados que reciba durante las primeras horas y días posteriores al matrimonio son fundamentales para lograr el mejor resultado posible.

Cuidados del ramo

❖ Cambiar el agua a diario

Desde que tu florista te entrega el ramo, debes mantenerlo en agua. Si te lo entrega el día anterior a tu fecha, debes cambiarle el agua al día siguiente y así sucesivamente hasta que llegue a nuestras manos. NO debes rociarle agua por encima, esto puede producir que se pudra o aparezcan hongos.

❖ Dejar un encargado

Apenas termines de utilizar tu ramo, encárgale a tu wedding planner o persona de confianza, que lo vuelva a poner inmediatamente en agua, en caso que por cualquier motivo no se pueda, lo ideal es que quede de forma vertical y no acostado, para no dañar ninguna flor.

❖ Mantenerlo fresco

Deja siempre tu ramo en lugares donde este lo mas fresco posible y lejos del sol directo.

❖ Caso SOS

Si por algún motivo no puedes hacerlo llegar inmediatamente post matrimonio, debes soltar la cinta y añadir media cucharada de azúcar con una gotita de cloro.

Flor Colores es responsable del cuidado del ramo desde el momento en que este es recibido. Antes de eso, el estado del ramo depende exclusivamente de su conservación por parte del cliente. Quedará mediante registro fotográfico el estado en que es recibido.

Si algunas flores llegan marchitas, oxidadas o en descomposición, Flor Colores podrá reemplazarlas únicamente si hay en stock, con autorización del cliente y con costo adicional.

Si el ramo viaja desde región, debe cumplir con las indicaciones recibidas del empaquetado. Flor Colores no se hace responsable por lo sucedido durante el trayecto de viaje, se debe gestionar directamente con la empresa escogida para la entrega.

3. Nuestro proceso de preservación - diseño, plazos y pagos

Cada obra de Flor Colores requiere tiempo, dedicación y un proceso cuidadoso que no puede acelerarse. Por eso, la preservación se desarrolla en dos etapas principales:

- **Primera etapa:** Prensado y secado. Durante los primeros meses, las flores permanecen en un proceso de prensado y estabilización que permite conservarlas de la mejor manera posible. Durante esta etapa es normal que no existan novedades visibles sobre el avance de la obra. Sin embargo, si en cualquier momento deseas conocer en qué etapa se encuentra tu ramo, puedes escribirnos con total confianza. Estaremos felices de orientarte e informarte sobre el estado de tu proceso.
- **Segunda etapa:** Diseño y composición. Una vez finalizado el prensado, nos pondremos en contacto contigo para definir el diseño de tu obra y coordinar el pago del saldo pendiente. A partir de ese momento comenzará el proceso de composición, montaje y terminaciones.

La preservación floral no detiene el paso del tiempo; busca conservar la belleza natural de las flores dentro de sus posibilidades.

❖ **Por esta razón:**

- Pueden existir pequeñas variaciones de color, algunas flores aclaran u oscurecen.
- Algunas reducen o aumentan ligeramente su tamaño, dependiendo la forma en que se solicite su armado.

Una vez finalizado el proceso de prensado, recibirás un correo electrónico con el formulario de diseño y la información correspondiente al pago del saldo pendiente.

- El formulario deberá ser respondido dentro de los **primeros cinco días hábiles** del mes indicado, utilizando los mismos datos registrados en la reserva. En él podrás seleccionar las características de tu obra y entregar toda la información necesaria para comenzar la etapa de composición.
- Para resguardar la correcta ejecución del proyecto, **las decisiones de diseño, modificaciones e instrucciones serán recibidas exclusivamente a través del formulario**. No se aceptarán solicitudes de diseño enviadas por WhatsApp, redes sociales u otros medios.

- El armado de flores y la composición de la obra comenzará una vez recibido el formulario completo y confirmado el pago del saldo pendiente.
- Te recomendamos revisar desde el momento de tu reserva la fecha estimada para este segundo pago, la que normalmente corresponde aproximadamente al **tercer mes posterior a tu matrimonio**.
- Flor Colores se compromete a enviar una fotografía de tus flores cuando ya estén armadas, para que puedas ver cómo han conservado su belleza antes de iniciar la composición de tu obra
- El diseño final es realizado por Flor Colores respetando la esencia, forma, armonía del ramo original y solicitud realizada a través del formulario, ya que cada composición es única.
- En Flor Colores creemos en el valor de lo hecho a mano. Por eso, nuestros **marcos** son elaborados artesanalmente por proveedores especializados. Al igual que las flores que preservamos, cada pieza es única y puede presentar sutiles variaciones o pequeñas marcas propias de su fabricación, las que no afectan su calidad, sino que reflejan el trabajo artesanal detrás de cada obra.

4. Entrega de tu obra

Una vez finalizada tu obra, nos pondremos en contacto contigo para coordinar su entrega. Nuestro compromiso es que este último paso sea tan cuidado como todo el proceso de preservación, asegurando que tu obra llegue en perfectas condiciones.

Antes de la entrega recibirás fotografías de tu obra terminada para que puedas conocer el resultado final.

Plazos y pagos

- La **entrega final** es **durante el 6to mes** post matrimonio. Los plazos siempre son estimados y pueden adelantarse o extenderse levemente durante las diferentes temporadas.

- **Fuerza mayor:** si ocurren desastres naturales, interrupciones de transporte, cortes eléctricos importantes, eventos ajenos al control de Flor Colores, **los plazos podrán modificarse.**

- **Pago del saldo:** El saldo pendiente corresponde al 50% restante del valor contratado y deberá ser pagado dentro de los **primeros cinco días hábiles** del mes informado por Flor Colores. La fecha de pago será comunicada con **anticipación** por correo electrónico o WhatsApp.

- **Pagos fuera de plazo:** Si el saldo no ha sido recibido dentro del plazo indicado, Flor Colores podrá reprogramar el inicio o la continuidad del proceso de preservación hasta regularizar el pago. Los plazos de entrega se recalcularán a partir de la fecha en que el pago sea recibido.

- Nuestro objetivo siempre será **acompañarte** durante todo este proceso. Si surge una **situación excepcional** que pueda afectar el cumplimiento de la fecha de pago, te pedimos comunicarte con nosotros oportunamente para buscar una solución antes del vencimiento

1. Envíos

Los despachos se realizarán a la **dirección registrada** por el cliente. Si tu dirección cambia durante el proceso, te pedimos informarnos apenas lo sepas para actualizar los datos. Flor Colores no será responsable por retrasos o inconvenientes derivados de direcciones desactualizadas.

Los envíos **dentro de la cobertura informada** por Flor Colores **se encuentran incluidos** en el servicio. Si el destino corresponde a una localidad fuera de dicha cobertura, el despacho podrá realizarse mediante la **empresa de transporte que el cliente prefiera**, con **envío por pagar** o con el costo de despacho correspondiente a cargo del cliente.

Flor Colores:

a) Notificará oportunamente la fecha de envío y compartirá la información necesaria para el seguimiento del despacho.

b) Entregará la obra debidamente embalada para su despacho.

c) Antes del despacho se registra el estado de la obra mediante fotografías y/o videos, como respaldo de sus condiciones al momento del envío.

d) En el caso excepcional de que la obra sufra daños atribuibles al transporte coordinado por Flor Colores (Santiago), evaluaremos la situación y buscaremos la mejor solución para el cliente.

f) En el caso excepcional de que la obra sufra daños atribuibles a los envíos que se encuentran fuera de nuestra cobertura de despacho, una vez entregadas a la empresa de transporte seleccionada, cualquier eventualidad, retraso, pérdida o daño ocurrido durante el traslado deberá gestionarse directamente con la empresa transportista.

2. Retiros presenciales

Si prefieres retirar tu obra personalmente, este deberá coordinarse previamente y se realizará únicamente en el taller vigente de Flor Colores, en horario de mañana (09:00 a 14:00 hrs). También podrán realizarse retiros, previa coordinación de día y horario, en nuestros puntos habilitados en **Chillán y Concepción**, sin costo adicional.

El **embalaje** de cada obra es preparado especialmente para asegurar que llegue en perfectas condiciones a su hogar. Por ello, recomendamos mantenerlo **cerrado hasta llegar a destino**. Si durante el retiro presencial se solicita abrir el embalaje, este **no podrá ser reacondicionado nuevamente** por nuestro equipo. Desde ese momento, el empaquetado y transporte de la obra se realizará bajo responsabilidad del cliente, por lo que **Flor Colores no podrá responder por daños** que pudieran producirse durante el traslado.

3. Plazo para retiros: Si seleccionas retiro presencial, una vez que te informemos que tu obra está lista, dispondrás de **5 días hábiles** para retirarla. Transcurrido ese plazo sin que el retiro se haya realizado, la obra será trasladada a una bodega externa para su resguardo. Los costos de almacenamiento y de un eventual nuevo traslado serán de cargo del cliente.

Esta medida nos permite resguardar adecuadamente cada obra y mantener el correcto funcionamiento de nuestro taller.

Ubicación del taller: Debido al crecimiento y funcionamiento de nuestro taller, la dirección de retiro podrá cambiar durante el tiempo que dure tu proceso. En caso de ocurrir, te informaremos oportunamente la nueva dirección para coordinar tu entrega.

5. Información final y garantías

Ya casi terminamos. Gracias por tomarte el tiempo de leer esta información. Sabemos que puede parecer mucha, pero cada uno de estos puntos tiene un solo propósito: cuidar tu experiencia y preservar tu historia de la mejor manera posible.

Fotografías y difusión

Con el fin de registrar nuestro trabajo y mostrar el proceso de preservación, **Flor Colores podrá tomar fotografías y videos del ramo, de las flores y de la obra terminada**, los que podrán ser utilizados con fines de difusión en nuestras redes sociales, sitio web, material publicitario u otros canales oficiales de la marca.

En ningún caso se publicarán fotografías **proporcionadas por el cliente** (como imágenes del matrimonio, de los novios o de terceros) **sin su autorización previa**. Cuando dichas imágenes sean autorizadas para su difusión, Flor Colores procurará dar los créditos correspondientes al fotógrafo o creador de la imagen, siempre que esta información haya sido proporcionada por el cliente.

Si deseas que mencionemos a quienes fueron parte de este recuerdo (opcional):

- Instagram de los novios
- Florista que realizó el ramo (nombre o Instagram)
- Wedding Planner
- Fotógrafo
- U otra persona

Garantía de la obra:

- En Flor Colores cuidamos cada detalle durante el proceso de preservación y elaboración de tu obra. Si al momento de recibirla detectas alguna situación que consideres atribuible a nuestro proceso de trabajo, te pedimos contactarnos dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción, adjuntando fotografías para que podamos evaluar el caso y ofrecerte la mejor solución posible.

- Esta garantía cubre únicamente situaciones atribuibles al proceso de elaboración realizado por Flor Colores. No incluye daños ocasionados por golpes, caídas, humedad, exposición directa o prolongada al sol, manipulación inadecuada,

almacenamiento incorrecto, ni situaciones ocurridas durante transportes contratados directamente por el cliente o por terceros.

- Las características naturales propias de las flores preservadas, como leves variaciones de color, forma o textura, no se consideran un defecto de fabricación, sino parte de la naturaleza del proceso de preservación.

Queremos que vivas esta experiencia con tranquilidad y confianza. Si durante el proceso surge cualquier duda o necesitas informarnos algún cambio relevante, estaremos siempre disponibles para ayudarte a través de nuestros canales oficiales de comunicación.

En Flor Colores creemos que cada flor guarda una historia irrepetible. Gracias por permitirnos preservarla y convertirla en una obra que te acompañará durante muchos años, recordándote que la verdadera belleza está en aquello que hace única cada historia.