



PRESERVACION Y ARTE FLORAL

Bienvenidos a FLOR COLORES

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

Para dar inicio al proceso de preservación es necesario contar con la confirmación de la reserva, el pago del 50% del valor de la obra, la firma de los Términos y Condiciones y la recepción de las flores dentro de los cinco días posteriores a la ocasión que representan.



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.

Si es tu caso, por favor indícanos los datos de la persona a quien vas a dar este regalo. (nombre, teléfono y email)

- La reserva queda confirmada una vez recibido el abono del 50% del total.
- El abono no es reembolsable. Si el evento 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 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.

- **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 a nosotros, 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 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.
- 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.

1. 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 uno de nuestros diseños del catálogo para comenzar la etapa de composición.

2. Para resguardar la correcta ejecución del proyecto, las decisiones de diseño serán recibidas exclusivamente a través del formulario. No se aceptarán solicitudes de diseño enviadas por WhatsApp, redes sociales u otros medios.

3. El armado de flores y la composición comenzarán una vez recibido el formulario completo y confirmado el pago del saldo pendiente.

4. Te recomendamos revisar desde el momento de tu reserva la fecha estimada para este segundo pago, la que normalmente corresponde aproximadamente al tercer mes desde que recibimos tus flores.

5. El diseño final es realizado por Flor Colores con la solicitud realizada a través del formulario.

6. 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.
- Antes de la entrega recibirás fotografías de tu obra terminada para que puedas conocer el resultado final.

Plazos y pagos

- La entrega final es entre el 6to a 7mo mes. 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 decidir la continuidad del proceso de preservación hasta regularizar el pago.
- Si no se paga el saldo, no se realizan devoluciones.

1. Envíos

Los despachos no están incluidos dentro del valor del servicio. Se deben pagar aparte dependiendo de la comuna (Santiago)

Para regiones el despacho podrá realizar 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:

- Notificará oportunamente la fecha de envío
- Entregará la obra debidamente embalada para su despacho.
- Antes del despacho se registra el estado de la obra mediante fotografías y/o videos, como respaldo de sus condiciones al momento del envío.
- 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.
- En el caso excepcional de que la obra sea enviada mediante una empresa de transporte externa elegida por el cliente, Flor Colores entenderá cumplida su obligación al momento de hacer entrega de la obra a la empresa transportista. Desde ese instante, cualquier retraso, pérdida o daño que pudiera ocurrir durante el traslado deberá ser gestionado directamente entre el cliente y la empresa de transporte correspondiente.



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, los cuales serán informados al día siguiente del plazo vencido de retiro.

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

4. 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 evento) 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.

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.

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.