

Políticas de Envío y Despacho

CONDICIONES DE ENTREGA

Los productos adquiridos a través del Sitio Web están sujetos a las condiciones de Envío y Despacho seleccionadas por el cliente y a la disponibilidad en el Sitio Web. Los productos están sujetos a un Stock Disponible (máximo 45 unidades por producto). En caso contrario, si el producto elegido por el cliente no tiene stock disponible, la Empresa comunicará al cliente en un tiempo máximo de 1:00 hora la Indisponibilidad del producto. TIKAKUNA no se hace responsable por pagos anticipados ni por los daños que estos pudieran haber ocasionado al cliente. En tal sentido, la Empresa efectuará la devolución del dinero al cliente en un plazo máximo de 7 días hábiles. (Por favor, revisar la POLÍTICA DE PAGO).

El servicio de Despacho a Domicilio tiene un costo adicional y no está incluido en los precios de los productos. El Despacho a Domicilio se puede solicitar de lunes a sábado (consultar los días feriados o festivos) en el horario de 8:00 am a 10:00 pm, y los domingos de 9:00 am a 8:00 pm. Los Despachos a Domicilio se realizarán en los diferentes Rangos de Horas establecidos por la Empresa (consultar los Rangos de Horas de Entrega con un Asesor de Ventas de la Empresa mediante nuestros Canales de Ventas: ventas@rosasdeliveryperu.com, WhatsApp 971049829).

El servicio de Despacho a Domicilio tiene un tiempo de anticipación para la entrega del producto de 2 horas, contadas inmediatamente después de realizar la totalidad del pago correspondiente. Estas 2 horas de anticipo son con respecto al Rango de Horas de Entrega escogido por el Cliente. Por ejemplo, si el Cliente desea el Despacho a Domicilio de su pedido en el Rango de Hora de Entrega de 5:00 pm a 8:00 pm, deberá realizar la totalidad del pago correspondiente máximo a las 3:00 pm del mismo día, con las coordinaciones previas a su solicitud de pedido.

El servicio de Despacho a Domicilio también tiene un tiempo de anticipación para la entrega del producto de 11 horas, contadas inmediatamente después de realizar la totalidad del pago correspondiente. Estas 11 horas de anticipo son con respecto al primer Rango de Horas de Entrega escogido por el Cliente. Por ejemplo, si el Cliente desea el Despacho a Domicilio de su pedido en el Rango de Hora de Entrega de 8:00 am a 1:00 pm, deberá realizar la totalidad del pago correspondiente máximo a las 9:00 pm del día anterior, con las coordinaciones previas a su solicitud de pedido.

El Servicio de Despacho a Domicilio tiene una amplia cobertura de distribución (consultar si su distrito se encuentra dentro de la zona de cobertura Lima-Callao). Por lo mismo, el reparto a ciertos distritos podría demandar un tiempo de anticipación mayor; consultar con un Asesor de Ventas sobre la lista de distritos que requieren mayor tiempo de anticipo para la entrega. El cliente se compromete a brindar datos necesarios y exactos del lugar de entrega, así como referencias del lugar (nombres de avenidas principales conocidas, locales conocidos en la zona, supermercados, mercados, hospitales, colegios, centros comerciales, etc.) con la finalidad de que el Servicio de Despacho a Domicilio se pueda concretar de manera exitosa. En caso contrario, si el cliente no puede proporcionar la dirección exacta y/o referencias del lugar de entrega, TIKAKUNA no se responsabiliza por los daños ocasionados al cliente si no se logra concretar el servicio de despacho. Se cancelará el servicio inmediatamente, comunicándose con el cliente para informar los motivos de la cancelación y se procederá a elaborar la solicitud de devolución.

El servicio de despacho a domicilio está limitado en cuanto a que nuestro personal de delivery tenga acceso restringido y/o prohibido en las siguientes condiciones:

- No podrá ingresar a un centro médico (hospital, clínica, policlínico, postas, consultorios, etc.).
- No podrá ingresar a condominios, casas, departamentos e interiores.
- No podrá ingresar a centros comerciales, malls, supermercados, tiendas por departamentos y demás locales comerciales. En caso de que la destinataria se encuentre dentro de estas instalaciones, la entrega del producto será en la zona de ingreso peatonal primaria.
- No podrá ingresar a emporios comerciales y demás centros comerciales donde no se permita el ingreso de ningún tipo de vehículos motorizados. En caso de que la destinataria se encuentre dentro de estas instalaciones, la entrega del producto será en la zona de ingreso peatonal primaria o alguna avenida principal aledaña.
- No podrá ingresar a centros financieros.

En todos estos casos, la entrega será realizada en la puerta o entrada principal, ingreso peatonal primario (la primera zona de ingreso que da a una avenida principal). TIKAKUNA no se hace responsable por los daños que puedan causarse si la persona destinataria no puede recibir el pedido debido a que se encuentra en horario laboral.

Los pagos realizados por cualquier medio de pago oficial mencionado en el presente deben ser comprobados y corroborados por la Empresa (TIKAKUNA). Esta confirmación de pago se realizará en un plazo máximo de 3 horas, excepto en fechas festivas (Día de los Enamorados, Día de la Madre, Día del Padre, etc.), donde esta confirmación de pago se realizará en un plazo máximo de 24 horas.

PROTOCOLO DE ENTREGA:

El Despacho a Domicilio tiene la siguiente modalidad de entrega: nuestro personal de delivery se acercará al lugar de entrega especificado por el cliente y preguntará por el receptor o destinatario en dicho lugar. Si el receptor o destinatario se encuentra en el lugar, tendrá un tiempo de 5 a 7 minutos de tolerancia como máximo para poder atender y recibir el producto a entregar. En caso contrario, nuestro personal de delivery se retirará con el producto debido a la AUSENCIA DE DESTINATARIO. Para tal efecto, TIKAKUNA no se responsabiliza por los daños ocasionados al cliente y no aplicará una solicitud de devolución del producto ni del costo de delivery. El cliente tiene la opción de recojo en tienda o la reprogramación de su mismo producto. Para esta opción, el cliente deberá adicionar el pago por el costo del nuevo envío. Es necesario consultar y coordinar previamente los costos de envío a través de nuestros canales de ventas y atención. Este proceso puede realizarse en un tiempo máximo de 48 horas, durante el cual el producto será ubicado en nuestro local principal ubicado en Jr. Trinidad Moran 244, Lince, Lima. Adicionalmente, la empresa no se hace responsable por el deterioro del producto, considerando que las flores naturales son perecibles.

En Caso que El Receptor o Destinatario no se encuentre en el lugar de entrega, Nuestros

El personal de delivery brindará solamente un tiempo de 5 a 7 minutos de tolerancia como máximo para realizar las coordinaciones y comunicarse con el cliente en primera instancia. Si no recibe respuesta alguna, nuestro personal de delivery se comunicará con el destinatario mediante una llamada telefónica (información proporcionada

obligatoriamente por el cliente). Si nuestro personal de delivery no logra contactar con el cliente ni con el destinatario dentro del tiempo de tolerancia (7 minutos), se retirará del lugar con el producto a entregar debido a la AUSENCIA DE DESTINATARIO, sin lugar a reclamo posterior por parte del cliente. Por lo tanto, TIKAKUNA no se responsabiliza por los daños ocasionados al cliente y no aplica una solicitud de devolución del producto ni del costo de delivery. El cliente tiene como opción el recojo en tienda o la reprogramación de su mismo producto. Para esta opción, el cliente deberá adicionar el pago por el costo del nuevo envío. Es necesario consultar y coordinar previamente los costos de envío a través de nuestros canales de ventas y atención. Este proceso puede realizarse en un tiempo máximo de 48 horas, durante el cual el producto será ubicado en nuestro local principal ubicado en Jr. Trinidad Moran 244, Lince, Lima. Adicionalmente, la empresa no se hace responsable por el deterioro del producto, considerando que las flores naturales son perecibles.

En caso de que se programe la entrega de un servicio funerario y el receptor o destinatario no se encuentre en el lugar de entrega, nuestros

Si el personal de entrega llega al punto designado dentro del rango horario solicitado por el remitente y no encuentra al destinatario disponible, se retirará del lugar con el producto a entregar debido a la AUSENCIA DE DESTINATARIO, sin lugar a reclamo posterior por parte del cliente. Por lo tanto, TIKAKUNA no se responsabiliza por los daños ocasionados al cliente y no aplica una solicitud de devolución del producto ni del costo de delivery. El cliente tiene como opción el recojo en tienda o la reprogramación de su mismo producto. Para esta opción, el cliente deberá adicionar el pago por el costo del nuevo envío. Es necesario consultar y coordinar previamente los costos de envío a través de nuestros canales de ventas y atención. Este proceso puede realizarse en un tiempo máximo de 48 horas, durante el cual el producto será ubicado en nuestro local principal ubicado en Jr. Trinidad Moran 244, Lince, Lima. Adicionalmente, la empresa no se hace responsable por el deterioro del producto, considerando que las flores naturales son perecibles.

El cliente podrá cancelar y/o reprogramar su pedido informando a su asesor de ventas designado por la empresa o a través de nuestros canales de atención y ventas, con un mínimo de 48 horas de anticipación antes de la hora de entrega acordada previamente. Si el cliente cancela su pedido con menos de 48 horas de anticipación, TIKAKUNA aplicará cobros adicionales por los inconvenientes y el tiempo perdido. En este caso, no se aplicará una solicitud de devolución del producto ni del costo de entrega, y se ofrecerá una NOTA DE CRÉDITO como opción para una futura compra.

Nuestro personal de delivery entregará el pedido al receptor o destinatario acordado previamente por el cliente. Cuando el destinatario reciba el producto, nuestro personal de delivery solicitará tomar una foto al destinatario con el producto para verificar la entrega. Esta foto podría ser enviada al cliente para confirmación de la entrega, o el destinatario podrá firmar un documento de conformidad de entrega con el mismo propósito mencionado.

El cliente puede elegir entre las opciones de Despacho a Domicilio o Recojo en Tienda, estas opciones estarán disponibles según el stock de los productos. El Recojo en Tienda se realizará con un tiempo de anticipación mínimo de 2 horas después de realizar el pago completo y/o según la cola de órdenes. El cliente puede verificar el estado de su pedido consultando a través de nuestros Canales de Ventas. Para la entrega del producto, el

cliente deberá presentar su comprobante de pago o código de pedido, y la empresa podrá solicitar su documento de identificación para validar los datos. El servicio de recojo en tienda se realizará exclusivamente en nuestro local principal ubicado en Jr. Trinidad Moran 244, Distrito de Lince, Departamento y Provincia de Lima (altura de la cuadra 26 de la avenida Arenales). El cliente deberá firmar el documento de Orden de Entrega, y si es necesario, se solicitará una fotografía del cliente o receptor con el producto como confirmación del Recojo en Tienda.

Cualquier entrega de productos comprados a través de este Sitio Web, ya sea bajo la modalidad de Recojo en Tienda o Despacho a Domicilio, está sujeta a las condiciones territoriales y/o restricciones legales impuestas por las autoridades.

En caso de que se re programe alguna entrega programada por responsabilidad no atribuible a TIKAKUNA, el equipo correspondiente se comunicará con el cliente para coordinar las acciones necesarias. Si la entrega del pedido no se realiza satisfactoriamente debido a inconvenientes ocasionados por la Empresa, TIKAKUNA se compromete a realizar la devolución del costo total del pedido (monto del producto + monto del Delivery) en un plazo mínimo de 24 horas y máximo de 48 horas. Durante este tiempo, la Empresa y el Cliente pueden negociar para resolver los inconvenientes causados, incluyendo la opción de añadir algún producto adicional a la solicitud del pedido sin costo adicional, previa coordinación y aceptación por ambas partes.

Si a pesar de los inconvenientes ocasionados por la Empresa, el cliente decide aceptar la recepción del producto o la entrega del mismo, solo se realizará la devolución del valor correspondiente al Delivery para subsanar los inconvenientes ocasionados.

El producto escogido por el cliente es elaborado por nuestros maestros florales con amplia experiencia. Una vez elaborado el producto, se toma una fotografía del mismo que se envía inmediatamente al cliente para su confirmación. Durante este proceso, el cliente tiene la posibilidad de solicitar modificaciones específicas, siempre y cuando estén dentro del stock disponible. El cliente dispone de un plazo de 15 minutos para realizar estas modificaciones, asegurando así que se cumpla con el rango horario de entrega establecido y coordinado previamente.

Si no se recibe la conformidad del cliente dentro del rango de tiempo indicado, el producto será entregado según lo acordado, sin lugar a reclamos posteriores.

Cuando el cliente confirma estar satisfecho con la elaboración del producto, se procede a la coordinación interna para su distribución y entrega. Durante este proceso de distribución, TIKAKUNA no se responsabiliza ni acepta reclamaciones, modificaciones ni solicitudes de devolución.

Además, se compromete a informar cualquier actualización de datos, como nombre, número de contacto o dirección de entrega, dentro del mismo plazo establecido. Cualquier cambio que se genere fuera de este período podría estar sujeto a cargos adicionales y cambios de horarios de entrega.



Más información

Si tiene alguna pregunta sobre la Política de Envío y Despacho, por favor contactarnos por correo electrónico a: ventas@rosasdeliveryperu.com