

# Políticas de Envío y Devoluciones

Última actualización: Abril de 2026 · Servicio de mensajería propio

Dado que los arreglos florales son **productos perecederos y elaborados de forma artesanal**, nuestras políticas están diseñadas para garantizar la frescura y calidad de cada entrega, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

## 1. Servicio de Entrega

Monna Florería realiza las entregas con su propio personal de mensajería, garantizando el cuidado y la presentación de cada arreglo durante el traslado.

Aspecto	Detalle
Zona de cobertura	San José Iturbide y municipios cercanos de Guanajuato
Horario de entregas	Lunes a Sábado, 9:00 a.m. – 7:00 p.m.
Entregas en domingo	Solo en fechas especiales (previo acuerdo)
Tiempo de preparación	Mínimo 2 horas antes de la entrega
Pedidos urgentes	Sujetos a disponibilidad. Comuníquese directamente

## 2. Programación de Entregas

Al realizar su pedido, deberá indicar:

- Fecha y hora preferida de entrega.
- Dirección completa con referencias (calle, número, colonia, municipio).
- Nombre completo del destinatario y número de contacto.

Monna Florería confirmará la viabilidad de la entrega en el horario solicitado. En caso de no ser posible, se contactará al cliente para acordar una alternativa.

### 3. Costo de Envío

---


El costo de envío varía según la distancia al domicilio de entrega y será informado al cliente al momento de confirmar el pedido. Las entregas dentro del área urbana de San José Iturbide pueden tener costo preferencial o gratuito según promociones vigentes.

### 4. Entregas Fallidas

---

Si el destinatario no se encuentra en el domicilio al momento de la entrega, nuestro mensajero:

- Intentará contactar al número proporcionado.
- Esperará un máximo de 10 minutos en el domicilio.
- Regresará el arreglo si no hay respuesta.

 La reentrega generará un costo adicional de envío. El deterioro de los productos causado por una entrega fallida **no es responsabilidad de Monna Florería** si el cliente proporcionó datos incorrectos o el destinatario no se encontraba disponible.

### 5. Política de Devoluciones

---

Por la naturaleza perecedera de nuestros productos, **Monna Florería no acepta devoluciones** una vez que el arreglo ha sido entregado. Sin embargo, existe un proceso de reclamación en los siguientes casos:

## 6. Proceso de Reclamación

---

Aceptamos reclamaciones únicamente cuando:

- El producto llegó dañado o en mal estado por causas imputables a Monna Florería.
- El pedido entregado no corresponde al producto adquirido.
- El arreglo no incluye los elementos acordados en la confirmación.

**Procedimiento:**

1. Contactar a **monnafloreria@gmail.com** dentro de las **2 horas** posteriores a la entrega.
2. Adjuntar fotografías claras del producto recibido.
3. Incluir número de pedido y descripción del problema.
4. Monna Florería evaluará la reclamación y responderá en un plazo máximo de 24 horas.

La solución podrá consistir en un reenvío del producto, una nota de crédito o un arreglo complementario, según el caso evaluado.

## 17 7. Fechas Especiales

---

En temporadas de alta demanda (Día de San Valentín, Día de las Madres, Navidad, entre otras), recomendamos realizar el pedido con al menos **48 horas de anticipación**. Monna Florería no garantiza disponibilidad de productos específicos en estas fechas sin pedido previo confirmado.

### Atención a Reclamaciones

 monnafloreria@gmail.com

 Respuesta en máximo 24 horas hábiles

 Recuerde adjuntar fotografías del producto