

Por favor leer atentamente estas normas generales de la pagina web. Puede acceder a la que le interese en la pagina asignada.



	Pagina		
INDICE	1		
Política de Privacidad.....	2		
Aviso Legal.....	2		
Responsabilidad	3		
Litigios/Juzgados	4		
Ley de Protección de Datos	4		
Como Utilizamos los Datos Facilitados ...	5		
Información Sobre Cookies	6		
<hr/>			
Normativas Generales De La Tienda Online	7		
Garantía de Servicio	7	Directorio Tienda Online	8
Política Tienda Online	9	Descripción Tienda Online	10
Precios / Facturas	11		
Facturas Emitidas	12		
Política de Devoluciones	13		
Causas Admitidas o no Admitidas	14		
Condiciones de Entrega/Envío	17		
Recogida en Tienda Física	17	Envío y Entrega en Destino	18
Horarios de Reparto	20	Zonas de servicio de Reparto	18
Opciones por Falta de Datos	23	Opciones de Entregas Fallidas	21
Por no Destinos	25	Opciones Por Rechazo del Destinatario	24
Confirmaciones de Entrega/Envío.....	26		
Producto	26		

Política de privacidad

Aviso Legal

Floristería Flor La Alqueria (Decoración Arte floral), con domicilio físico en Calle de Jesús, numero 44, código postal 46007 de la ciudad de Valencia Pais España en adelante descrito en estas normas como - (F. LA ALQUERIA) - . Informa que la pagina web <https://www.floralqueria.com> y sus sub-paginas son propiedad de F. La Alqueria, siendo responsable del diseño grafico, introducción de elementos, creación de artículos, Textos, etc. J. Javier Escrich C. Puede contactar con el responsable mediante correo electrónico a florslalqueria@hotmail.com

Definiciones:

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 34 / 2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, el Titular expone sus datos identificativos.

FLOR LA ALQUERIA DECORACION ARTE FLORAL es una Floristería física y sus datos fiscales son:

Propietario y nombre fiscal: Fco Javier Cutanda Ruiz

***Dirección Fiscal:** Calle Jesús, 44 - c.p. 46007 - Valencia - (España).

Nif: 73.558.578-R

WWW.FLORALQUERIA.COM es la web oficial de F. La Alqueria y su responsable es:

Responsable: J. Javier Escrich C.

D.N.I.: 52.678.348-E

Se Informa que:

- Fco. Javier Cutanda Ruiz como representante fiscal en adelante será citado en estas normativas como (**GERENTE**).
- J. Javier Escrich C. como responsable del sitio web será citado en estas normativas como (**ADMINISTRADOR**).
- Se identificara en estas normativas a todo aquel que utilice la web y sus servicios en adelante como (**USUARIO**).
- Se identificara en estas normativas toda persona o entidad que reciba el/los articulo/s pedido/s por el Usuario como (**DESTINATARIO**).
- Por lo general cuando en estas normativas aparezca la palabra **F. LA ALQUERIA o Web** será referente a la *tienda Física o Pagina y sus sub-paginas.

Responsabilidad

- El gerente y administrador no se responsabiliza de la mala utilización de los contenidos de esta página web por parte del usuario o terceros. Así como posibles Virus, o similares que pudiesen ocasionar daños de su ordenador/móvil/tablet o similar del usuario o de terceros, sin perjuicio al gerente ni administrador.
- El administrador no se responsabiliza de ninguna información no contenida en esta página web y por tanto, no elaborada directamente y bajo el control del administrador y sus representantes legales o no publicada con su nombre. Concretamente, el gerente y el administrador no responde del contenido y la información de las páginas web externas de terceras personas o empresas conectadas por enlaces (links) con la página web de F. La Alquería
- El administrador se reserva el derecho de actualizar / modificar / impedir el acceso o eliminar los contenidos de esta página web F. La Alquería y sus sub-paginas cuando considere oportuno, de forma temporal o definitiva sin aviso previo al usuario.
- El administrador no se obliga a controlar las informaciones y las opiniones que los usuarios transmitan en los foros abiertos, en las opiniones de calidad de servicio de esta página web. Sea como sea, el administrador se reserva el derecho de eliminar de su página web cualquier información u opinión de los usuarios que sea contraria a la legalidad vigente, especialmente cuando signifique una vulneración de los derechos y las libertades fundamentales de la persona.
- Cuando sea necesaria la utilización de una contraseña o nombre de usuario para acceder a algún servicio contenido en estas páginas web, el usuario se obliga a mantenerla en secreto y a hacer de ella un uso diligente. En caso de pérdida o utilización negligente de la contraseña, el usuario responderá de la utilización que de ella hayan podido hacer terceras personas.
- El gerente y el administrador se reserva el derecho de modificar las presentes normativas de la pagina web sin previo aviso al usuario siempre que estas normas estén dentro de la legalidad presente en el reino de España.

litigios / Juzgados

El gerente y administrador/responsable cumple y solo reconoce las normas y leyes del Reino de España en vigor.

En caso de que por el motivo que fuese hubiese algún tipo de litigio legal, este se solventará en los juzgados de la ciudad de www.Floralqueria.com

Valencia, España (UE), por ser en esta ciudad donde esta la tienda física de la pagina web:

Estas normativas están escritas y bajo la comprensión del idioma Español (España). Si usted las traduce siempre prevalecerá el idioma y comprensión en las que se escribieron.

Ley de protección de datos

Ley del 25 de Mayo 2018

Se comunica que de conformidad con la ley de protección de Datos en vigor en el Reino de España de 25 de Mayo de 2018 identificada como (RGPD o GDPR) para los países dentro de la Unión Europea se informa que los datos proporcionados por el usuario al administrador serán tratados según la normativa legal establecida, siendo estos datos tratados exclusivamente para dar servicio al usuario en la ejecución del servicio contratado.

Según la normativa europea de protección de datos, en caso de que sus datos sean hackeados de la base datos, daríamos comunicado en un plazo máximo de 72h. a las autoridades oportunas y a la agencia de protección de datos.

Ley Orgánica 15/1999

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, informamos que sus datos se incorporarán a un fichero automatizado, previamente comunicado a la Agencia de Protección de Datos. El uso de sus datos personales tendrá carácter confidencial y se utilizarán exclusivamente para poder prestar nuestros servicios.

La persona interesada, por lo que respecta a los datos personales que figuran en este formulario, autoriza expresamente al administrador a utilizarlos para informar sobre las actividades, servicios y productos de la empresa. En caso de no dar su consentimiento, o para ejercer su derecho de acceso, rectificación o cancelación, les rogamos que nos envíen un correo electrónico a floralqueria@live.com o una carta certificada al domicilio social de la empresa sito en c/ Jesús,44 - c.p.46007 - Valencia (España). A/A de Javier F. La Alquería (Decoración Floral)

Como utilizamos los datos facilitados.

Para nosotros los datos que nos facilita son importantes y por eso le aseguramos y garantizamos que solo los cedemos exclusivamente a terceros para poder realizar nuestros servicios, no se venden ni se ceden para publicidad ni estadísticas de terceros.

Datos proporcionados por correo electrónico:

Los datos que nos facilita por correo electrónico son para podernos comunicar con usted en caso necesario y los tratamos según la norma vigente de la ley protección de datos vigente.

Datos facilitados a través de la tienda Online:

En nuestra sección de tienda online donde usted puede realizar compras online le pediremos mas datos, pues como comprenderá son necesarios para poderle dar nuestro servicio.

Cesión de Datos a terceros:

El administrador solo podrá ceder los datos del usuario a terceros en el caso de necesidad y siendo estos los imprescindibles para poder ejecutar el servicio que prestamos, como por ejemplo a terceros para:

- MENSAJERIA: Se cederán los datos para el envío/reparto de artículos de la tienda online a empresa externa de mensajería como el, nombre, dirección y teléfono del destinatario.
- PASARELA DE PAGO: También se ceden a terceros cuando el cliente realiza el pago a través de la pasarela de pago de la tienda online, nombre, apellidos, dirección correo electrónico, datos bancarios, etc.. estos últimos serán tratados por las pasarelas de pago para poder cobrar el artículo y serán las pasarelas de pago quienes se responsabilizan de su tratamiento y seguridad.
- COOKIES: Cuando el usuario acepta el uso de cookies al iniciar la web para estadísticas, de Google Analytics , Ewid, Kliken, Google ads y Wix (estas empresas/aplicaciones externas solo utilizan los datos para saber el tráfico de usuarios de la web y realizar estadísticas de uso).
- JURIDICO: Según las normas de la ley de protección de datos, serán entregados a petición legal de fuerza mayor si son solicitados.

RECUERDE:

En todo momento usted tiene derecho sobre sus datos y puede efectuar cualquier modificación, cancelación suspensión o eliminación sobre ellos, nosotros almacenamos estos datos para facilitarle su experiencia en nuestra web, pero puede ejercer sus derechos mandando un correo electrónico con el encabezado que desee a florslalqueria@hotmail.com o escribiendo una carta a F. LA ALQUERIA c/ Jesús, 44 cp 46007 Valencia España. citando la modalidad que desea que ejecutemos. Con el asunto "MIS DATOS"

Si necesita mas información sobre derechos y obligaciones puede visitar este link donde obtendrá mas información en la Agencia Española de Protección de Datos.

Información sobre Cookies

Qué son las cookies

Las cookies son pequeños archivos que crean los sitios web que se visitan para guardar información de la navegación y facilitar la experiencia en línea. Gracias a la gestión de las cookies, los sitios pueden mantener abierta la sesión, recordando las preferencias del sitio y proporcionar contenido relevante en función del lugar donde se encuentres.

Hay dos tipos de cookies:

- Las cookies de origen, que las crea el sitio que visitas. El sitio se muestra en la barra de direcciones.
- Las cookies de terceros, que las crean otros sitios. Parte del contenido que ves en la página web que visitas, como anuncios o imágenes, pertenece a estos sitios.

En la página Política de Cookies puede consultar toda la información relativa a la política de recogida y tratamiento de las cookies.

El Titular sólo obtiene y conserva la siguiente información acerca de los visitantes del Sitio Web:

- El nombre de dominio del proveedor (PSI) y/o dirección IP que les da acceso a la red.
- La fecha y hora de acceso al sitio Web.
- La dirección de Internet origen del enlace que dirige al sitio Web.
- El número de visitantes diarios de cada sección.
- La información obtenida es totalmente anónima, y en ningún caso puede ser asociada a un Usuario concreto e identificado.
- Las cookies de análisis se cargan solo una vez dando su consentimiento para recopilar datos de estadísticas anónimas durante la navegación del usuario conforme a la ley del Real Decreto 13/2012.

Utilizamos cookies para una mejor experiencia en nuestra web. Si accede a nuestra web acepta nuestra política de cookies,

en caso de que no lo desee puede borrarlas de su navegador.

Nosotros las utilizamos para que su navegador recuerde donde esta y así facilitarle la navegación más rápida.

NORMATIVAS GENERALES DE LA TIENDA ONLINE

Leer nuestras normativas de la tienda On-Line

- Flor Natural.
- Flor Artificial.
- Complementos para la elaboración del artículo.
- Pequeño complemento de acompañamiento.

Garantía de Servicio

- Cuando el Usuario realiza un pedido en la web lo realiza directamente y sin intermediarios con la floristería física F. LA ALQUERIA siendo este pedido un contrato de servicio en vigor hasta la entrega.
- Nuestra web es apta para todos los públicos, si bien para realizar compras será necesario tener en posesión una tarjeta de crédito/débito autorizada dependiendo del País de origen del usuario y la edad legal de utilización, nosotros no podemos controlar esa situación y recomendamos que si es menor de edad en su País de origen sea bajo supervisión de un adulto para poder realizar compras en internet.
- Al Usuario se le garantiza que su pedido será realizado por un florista profesional del sector y se realizara en nuestras instalaciones con los mejores materiales que dispongamos en calidad de flor, verdes y accesorios que compusiesen el artículo seleccionado.
- Realizamos nosotros mismos el 90% aproximado de los envíos/repartos con nuestros medios y también utilizamos una agencia de transportes (Mensajería) especializada en el sector cuando el volumen de pedidos es incrementado garantizándole que las flores lleguen en perfectas condiciones al destino.
- Recibimos diariamente flor cortada fresca todos los días de los mejores proveedores de Valencia, además seleccionamos las que mas nos gustan para ofrecérsela en los trabajos que realizamos. También procedemos a tratarlas y almacenarlas en nuestras instalaciones de la tienda en cámaras frigoríficas específicas para flores y verdes para su mejor mantenimiento dado que son productos perecederos y así de deben manipular.

Directorio tienda online

- El usuario podrá navegar libremente por las paginas web y las paginas asignadas a la venta online, donde podrá escoger el/los articulo/s que necesite.
- El administrador se reserva el derecho de añadir/modificar/eliminar cualquier articulo de la tienda online sin previo aviso a los Usuarios de la web.
- Si el usuario a adquirido un articulo de la tienda online y este a sido modificado/eliminado pero ha realizado la compra en ese intervalo de tiempo se respetara el articulo adquirido si este a sido pagado en la pasarela de pago. Pero si el Usuario a introducido el articulo en la sección de "FAVORITOS" y este articulo a sido modificado/eliminado en ese intervalo de tiempo se le aplicaran los cambios realizados al articulo.
- El usuario podrá adquirir tantos artículos como desee de la tienda online siempre y cuando no estén agotados o limitadas las unidades a la venta.

Política Tienda Online.

- El Gerente o Administrador se reservan el derecho de modificar o eliminar las políticas y términos de esta web siempre que estén dentro de la legalidad, actualizando la última versión al final de la página de normativas con la última fecha de modificación.
- El usuario dispone de hojas de reclamación en nuestra tienda física a su disposición. También puede realizar cualquier reclamación que el considera a través del correo electrónico, o plataforma digital que quede constancia de ello con la firma digital.
- Cuando el Usuario realiza un pedido a F.LA ALQUERIA a través de la web se entiende que ha leído y aceptado nuestras normativas marcando la casilla correspondiente al realizar el pedido.
- Las imágenes mostradas en la web reflejan de cómo es el artículo que ha seleccionado, siendo estas imágenes/fotos orientadoras de cómo es el artículo, dado que el artículo es realizado artesanalmente por un florista podría variar en su forma, aunque intentamos realizarlos lo más parecidos a la imagen mostrada tenga en cuenta que somos humanos y no máquinas programadas, también influye mucho la época del año en la que se realicen por la falta de flor, el tamaño de la flor por ser flor natural cortada, etc..por estos motivos y alguno más nos reservamos el derecho de modificar los artículos a nuestro mejor criterio si se diera el caso pero siempre respetando la armonía, el color y el precio económico del artículo seleccionado.

Descripción Tienda Online

- La tienda online estará definida por categorías, estas categorías podrían variar su contenido según necesidades del momento, en dichas categorías se venderán productos/artículos que también se venden en la tienda física.
- Se podrán añadir nuevas categorías o eliminar según temporadas, sin previo aviso al Usuario. Los artículos que estén dentro de la categoría podrán ser desplazados, modificados o eliminados.
- La pagina principal de la tienda online esta dentro del directorio de , siendo la pagina principal de la tienda online.
- Se permite el acceso a los artículos a través de otras plataformas o enlaces link para su publicación o venta siempre previa autorización del Administrador. El administrador o Gerente no se hace responsable de las posibles causas que puedan afectar a su equipo de estos enlaces externos (Links).
- Ciertos artículos como por ejemplo los definidos como completos o desayuno con flores son adquiridos por F.LA ALQUERIA a terceros para juntarlos en un mismo pedido del Usuario, estos complementos no se pueden vender por separado y no los tratamos en su manufacturación, simplemente los adquirimos a terceros para completar el pedido y ofrecer al Usuario de nuestra web mas artículos. Los artículos definidos como "Desayunos con flores" los realiza a excepción de las flores una empresa externa a nosotros, dado que son productos alimentarios no envasados al vacío, siendo esta empresa externa la que cumple con todas las normativas correspondientes sanitarias, nosotros lo adjuntamos al pedido de flores y enviamos al destino señalado por el Usuario.
- Algunos de los tanatorios de Valencia y ciudades de alrededor cobran adicionalmente un importe económico para poder entregar en sus instalaciones ramos, centros y coronas, lamentamos esta situación pero F. LA ALQUERIA es ajeno a estas normas de estos tanatorios privados, según ellos es por manipulación de flores externos a ellos. Por ese motivo nos vemos obligados tanto nosotros como nuestros compañeros floristas a cobrar este suplemento externo. Esto no ocurre en todos solo dos empresas aplican este suplemento, cuando realice un pedido de estas características tendrá que seleccionar el tanatorio y se vera reflejado el importe si procede y se sumara a su articulo.

Precios / Facturas.

Precios y pagos online

- En todos los artículos de F. LA ALQUERIA están reflejados los precios de venta al público que aparecen en pantalla, estos precios tienen incluido el % de IVA que este en vigor en el momento de realizar la compra online correspondiente al Reino de España.
- La moneda que se utiliza para efectuar el pago de o los artículo/s adquiridos es el Euro(€), siendo esta moneda la utilizada en el Reino de España y Unión Europea. Solo aceptamos esta moneda al realizar el pago de los artículos de nuestra web.
- El Usuario puede efectuar el pago de o los artículos mediante tarjeta de crédito/debito por la pasarela de pago registrada en F. LA ALQUERIA. Esta pasarela de pago proporcionara toda la seguridad y experiencia al Usuario que la utilice, por su parte el Usuario de F. LA ALQUERIA acepta utilizarla y aceptar las normativas de dicha pasarela de pago. Por lo general F. LA ALQUERIA dispondrá de dos opciones de pasarela de pago y el Usuario seleccionara la que mas le pueda interesar, (ambas son seguras utilizando cortafuegos, y seguridad de cifrado SSL o semejantes).
- El Usuario acepta que las pasarelas de pago recojan datos de el para poder realizar la venta de los artículos de la web.
- Solo se servirán aquellos artículos que hayan sido satisfecho su pago y reflejado en nuestros sistemas como pagados.
- En el caso de que un Usuario repitiese/doble un pedido en el mismo periodo de tiempo y este segundo pedido o mas se tuviese que realizar la devolución, esta será efectuada por el mismo sistema o pasarela de pago que utilizara en su momento, nos lo tendría que comunicar bien vía telefónica al 961102040 o por correo electrónico a lo antes posible teniendo en cuenta que la posible devolución se efectuara en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de la que nosotros tenemos constancia de lo sucedido por parte del Usuario. Teniendo en cuenta que las pasarelas de pago que utilizamos pueden cargar algunos gastos de devolución por su gestión, aunque intentamos que eso no ocurra no es una decisión nuestra sino son políticas privadas de las pasarelas de pago, y aceptadas cuando se utilizan sus servicios.

Facturas Emitidas

- Cuando el Usuario haya finalizado el proceso de compra en la web de F. LA ALQUERIA este recibiría en el correo electrónico proporcionado un comprobante de compra con un archivo pdf adjunto, este archivo adjunto será la factura correspondiente a la compra que a realizado en la web.
- La Factura ira numerada con su numero de pedido o numero generado de Factura con los datos del Gerente y los del usuario que haya facilitado para poder efectuarla.
- Previamente el Usuario habrá marcado la casilla o apartado para escribir los datos de facturación, el Usuario verificara y será responsable de dichos datos para generar dicha factura.
- En el caso de que el Usuario no haya solicitado factura y posteriormente necesite factura este se pondrá en contacto por correo electrónico al Gerente mediante con el asunto "solicitud de factura", se le mandara al Usuario en un plazo máximo de 5 días hábiles al correo electrónico que nos facilite con la numeración y modelo de factura de la tienda física. El usuario tendrá que facilitar en el correo electrónico el numero generado del pedido para saber los datos a los que se refiere del pedido a facturar.
- En las facturas generadas y emitidas desde la web no esta desglosado el % de IVA correspondiente en vigor, pero si esta incluido dentro del precio total, será el Usuario quien tenga que desglosar % de IVA (Sentimos no poder desglosarlo pero el sistema informático que utilizamos de Ecwid no nos da esa opción). Tendríamos que poner en pantalla el precio sin IVA y después en la pagina de pago cuando realizara este se le sumaria , por eso pensamos que es mejor que usted vea en pantalla el total con el IVA incluido para su mayor información y después usted si es necesario lo desglose.
- El Usuario podrá pedirnos copia de su factura si lo necesitara.

Descripción del numero de Facturación: F-A0-0-000 (Ejemplo)

F - : Factura

(Letra + Numero) - : Identificativo de Facturación Online.

(Numero) - : Numeración correlativa creciente del año.

(Tres Números) - : Numeración creciente correlativa de Factura.

Política de Devoluciones.

Solo aceptamos ciertas devoluciones de productos, tiene que tener en cuenta que el producto que manejamos y ofrecemos es perecedero se trabaja y transforma expresamente para su pedido, siendo este articulo no vendible a otro cliente, por esta razón solo admitimos devoluciones cuando reúnen estos requisitos expuestos mas abajo. En caso de aceptar la devolución este será reembolsado en el mismo sistema de pago que lo realizo, teniendo en cuenta que las pasarelas de pago pueden tardar hasta 14 días para efectuar la posible devolución completa o parcial según corresponda. Las pasarelas de pago pueden cobrar un porcentaje por gestión de devolución, este porcentaje de devolución de las pasarelas corre a cargo del Usuario según sus normas, nosotros somos ajenos a esta normativa.

- 1a/Si se tuviese que realizar la devolución del articulo adquirido y se tuviese que retirar del destino donde se entrego, se le descontara los portes de recogida del total que se le tuviese que devolver (los gastos de recogida irían a cargo del Usuario).

- 1b/Si la entrega del articulo fuese realizada a cargo del Usuario o destinatario en nuestra tienda física, la posible devolución económica no se realizara hasta que el articulo adquirido por el Usuario este en nuestra tienda física en perfectas condiciones, tal y como se le entrego, realizando la entrega dentro de las primeras veinticuatro horas desde la fecha del día de entrega para realizar la posible devolución, en la misma forma de pago que realizo el Usuario al hacer el pedido y según las normativas de la pasarela de pago, una vez pasado este tiempo perderá toda garantía y posible reclamación del articulo.

- 2/Todo articulo que se pretenda realizar la devolución será examinado, comprobando su buen uso, tratamiento y mantenimiento por un florista profesional para verificar su buen estado y poder ser aceptado siempre que cumpla nuestras normativas de devolución.

- 3/No se realizan devoluciones a aquellos artículos que no hayan sido correctamente tratados, manipulados y mantenidos por el Usuario o el destinatario, puede visitar nuestra blog para saber como se conservan teniendo en cuenta que nuestros artículos son perecederos y tienen una vida corta útil, nosotros compramos las flores y verdes de la mejor calidad pero estas tiene un proceso de madurez que implica su mantenimiento para que perduren mas en el tiempo.

- 4/El Usuario tendrá un plazo máximo de reclamar su derecho a posible devolución dentro de las primeras veinticuatro horas contando desde la fecha del día de la entrega, siempre y cuando no este en las excepciones expuestas en nuestras normativas para la posible devolución.

- 5/El Usuario acepta nuestra política de devoluciones cuando marca la casilla de "Términos y condiciones" en la pagina <https://www.floralqueria.com/online-store/cart> al realizar el pedido, pues si no es marcada dicha casilla esta no da acceso al pago del articulo adquirido en la web de F. LA ALQUERIA. Al lado de esta casilla el Usuario tendrá acceso con un enlace a nuestras normativas además de estar también el acceso a ellas en el menú de cabecera y pie de pagina de cada pagina y sub-pagina de www.floralqueria.com pudiendo leer y entender dichas normativas.

Causas admitidas o no admitidas para el reembolso completo o parcial.

1- Sera causa admitida de reembolso completo si el pedido realizado por el Usuario no a sido entregado en la fecha establecida al realizar el encargo sin causa justificada por parte de F. LA ALQUERIA. (Los gastos de devolución de la pasarela de pago corren a cargo nuestro).

2- Sera causa admitida de reembolso completo cuando el Usuario ponga fecha del día de la entrega del articulo/s adquirido/s que estemos cerrados y no podemos dar servicio, como por ejemplo Sábados Tarde, Domingos, Días festivos nacionales, Regionales o Municipales. A excepción de los días que coincidan como "El día de San Valentín, Dia de la Madre denominados Campañas. También se realizara el reembolso si la fecha coincide un día que estemos cerrados por vacaciones aunque normalmente tendremos desactivada la tienda online puede darse el caso que el Usuario realice un pedido con días de antelación al cierre de la web temporalmente y poner fecha de entrega un día que ya estemos cerrados. (Los gastos de cancelación de la pasarela de pago irán a cargo del Usuario si procede). Puede consultar los días que estamos abiertos o cerrados Aquí.

- El Usuario tiene la opción de si lo desea poder cambiar a otra fecha la entrega del artículo por ejemplo un día antes o un día después de la fecha inicial antes de realizar el reembolso y anular el pedido. (Póngase en contacto con F. LA ALQUERIA para ver las opciones).

3- Será causa admitida de reembolso completo cuando el Usuario duplique sin querer el mismo pedido con nombre de destinatario, dirección, teléfono contacto, etc.. todo igual excepto el número asignado al pedido, (Normalmente usted puede cancelar el pedido y a nosotros nos aparece en nuestro sistema como cancelado, pero si por la causa que fuese se diera la duplicidad díganoslo para tomar las medidas necesarias y paralizar el segundo pedido repetido y poder reembolsarlo mediante la misma pasarela de pago, los gastos de devolución de la pasarela intentaríamos no cobrarlos). El reembolso sería solo de un pedido el otro se procesaría como normal, la pasarela de pago podría tardar en la devolución hasta 14 días en su cuenta bancaria.

4- Será causa admitida de reembolso completo cuando el Usuario se confunda y realice el pedido con entrega fuera de nuestra zona de reparto. (Consulte el apartado de "ZONAS DE REPARTO" para saber que zonas tenemos de reparto). Los gastos de cancelación/reembolso irán a cargo del Usuario.

5- Será causa admitida de reembolso completo o parcial si procede cuando el Usuario cancele su pedido sin justificación antes de la fecha de entrega o recogida en la tienda física bajo las siguientes normativas.

- Si la cancelación del pedido la realiza antes de 24h. a la fecha del día de la entrega se le realizara el 100% de la devolución total del pedido excepto los gastos de cancelación de la pasarela de pago, que corren a cargo del Usuario.

- Si la cancelación del pedido la realiza entre 24h y 1 minuto antes o el mismo día de la fecha del día de la entrega es posible que se le realice solo la devolución entre 50% o 100% del o los artículo/s seleccionado/s. La devolución del transporte si procede sería del 100%, tenga en cuenta que los gastos de devolución de la pasarela de

pago correrán a cargo del Usuario. (Esto se debe a que su pedido ya puede estar en proceso y realizado listo para ser entregado en destino en la fecha señalada, teniendo en cuenta que el producto ya puede estar confeccionado y se ha realizado expresamente para el Usuario que lo a pedido siendo este no vendible a otro cliente). Si el Usuario realiza el pedido para entregar en el mismo día que realizo el pedido también se le aplicara esta normativa si se diera el caso.

En el caso de que se haya efectuado la entrega en el destino o el destinatario a retirado el pedido de nuestra tienda Física a aceptada la entrega, no se realizara ningún tipo de reembolso al Usuario.

6- Si la posible cancelación/reclamación es por motivos de entrega. Vea y lea las definiciones del apartado de la normativa "ENTREGA/ENVIO".

7- Si la posible cancelación/reclamación es por defecto del producto vea y lea las definiciones de la normativa "PRODUCTO".

8- No es causa admitida de devolución, cambio, reembolso o reclamación ni completa ni parcial si no se pone en contacto con nosotros en las primeras 24h desde la fecha del día de la entrega.

9- Si es causa admitida de devolución, reembolso cuando el Usuario realiza una compra y el articulo este agotado y el sistema le haya cobrado el importe, (Por lo general el sistema bloquea este articulo agotado para impedir su venta pero se pudiera dar el caso que ocurriese esta situación). Se le realizaría el 100% de la devolución una vez hayamos comprobado el cargo en nuestro sistema. Se le abonaría mediante la pasarela de pago que escogió, es posible que el importe tarde hasta 14 días en reflejarse en su cuenta bancaria, los gastos del abono irían a cargo nuestro.

10- Toda devolución admitida completa o parcial será realizada por el mismo sistema de pago que realizo el Usuario, la devolución podría tardar en reflejarse en el banco del Usuario hasta 14 días dado que son las normativas de las pasarelas de pago. Los gastos de devolución las tendrá que asumir el Usuario o nosotros dependiendo de la situación según las normativas.

Condiciones de Entrega/Envió.

El Usuario cuando adquiere un artículo de la web puede optar por dos modalidades de entrega del pedido.

Recogida en Tienda Física:

- El Usuario o Destinatario puede recoger por sus medios el artículo/s en nuestra tienda Física en c/ Jesús, 44 Bjo. Izq. cp. 46007 - Valencia (España).
- Para la retirada de nuestras instalaciones tendrá que identificarse con el número de pedido o destinatario, presentando el correo que le llegó cuando lo realizó bien impreso en papel o presentándolo en formato digital.
- Cuando el pedido esté listo para recoger en la tienda se le mandará un correo electrónico confirmando que el pedido está listo para ser retirado.
- La recogida en tienda será en horario de la tienda física abierta al público en la franja horaria que estipulo, puede ver nuestro horario [aquí](#).
- Cuando el artículo haya sido entregado se procederá a poner en nuestro sistema como entregado, finalizando el servicio por parte de F. LA ALQUERIA con el Usuario.
- Cuando el Usuario indica en el pedido que retira el pedido en tienda no se le cobran ni portes ni envío.
- Puede darse el caso de que el usuario indica que recoge en la Tienda y por el motivo que fuese se tuviese que realizar la entrega por nuestros medios a un domicilio sin haber pagado el envío. Si se diese el caso el Usuario podría optar por las siguientes opciones.
 - 1- El coste del envío lo pagaría el Usuario o Destinatario en la tienda antes de ser enviado a destino. (Previa aceptación por ambas partes y aceptando las normativas de entrega a domicilio).
 - 2- El coste del envío podría ser pagado por el Usuario con tarjeta de crédito por teléfono. (Previa aceptación por ambas partes y aceptando las normativas de entrega a domicilio).
 - 3- El coste del envío podría ser pagado por el Usuario o Destinatario en el destino en efectivo. (Previa aceptación por ambas partes y aceptando las normativas de entrega a domicilio).

Envió y Entrega en Destino.

- El Usuario cuando realiza un pedido en la web tiene la opción de que el/los artículo/s que escoja se envíe y entregue a una dirección y un destinatario.

- Este servicio tendrá un coste dependiendo del destino a entregar que oscila desde 7.50€ a 22€.(Cuando seleccione la población de destino se le sumara el importe que proceda).

ZONAS QUE TENEMOS SERVICIO DE REPARTO A DOMICILIO:

(Principalmente realizamos reparos en Valencia Capital y Ciudades de Alrededor a ella)

Zonas:

- Valencia Ciudad (Dentro de la ciudad)

46001 - 46002 - 46003 - 46004 - 46005 - 46006 - 46007 - 46008 -
46009 - 46010 - 46011 - 46012 - 46013 - 46014 - 46015 - 46017 -
46018 - 46019 - 46020 - 46021 - 46022 - 46023 - 46024 - 46026 -
46035

- Ciudades Y Urbanizaciones donde también realizamos Entrega/Envío.

Si no aparece La ciudad o Urbanización no realizamos el reparto, puede ponerse en contacto con nosotros para saber si se pudiera realizar.

(A)

- Albal: 46470 - Alboraya: 46120 - Alacuás: - Aldaia: 46940 -
Albalat Dels Sorells: 461135 - Alfara Del Patriarca: 46016 -
Alfagar -

(B)

- Benetúser: 46910 - Beniparell: 46469 - Bétera: 46117 -
Bonrepós i Mirabell: 46131- Burjasot: 46100

(C)

- Catarroja: 46470

(E)

- El Saler: 46012 - El Puig: 46540

(F)

- Foios: 46134

(G)

- Godella: 46110

(M)

- Massanasa: 46470 - Masamagrell: 461130 - Manises: 46940 -
Meliana: 46113

- Mislata: 46920 - Moncada: 46113-46116 - Museros: 46136

(L)

- La Eliana: 46183

(P)

- Paiporta: 46200 - Paterna: 46980 - Picaña: 46210 - Poble Nou:
46016 - Port Saplaya: 46550 - Puebla De Fernal (Ciudad) -
46550 - Puebla De Fernal (Playa): 46137 - Puzol: 46530.

(Q)

- Quart De Poblet: 46930

(R)

- Rafel Buñol: 46138 - Rocafort: 46111, 46112

(S)

- San Antonio De Benageber: 46184 - Sedavi: 46910 - Silla:
46460

(T)

- Tabernes Blanques: 46025 - Torrente:46900

(X)

- Xirivella (Chirivella): 46950

(V)

- Vinalesa: 46114s

-URBANIZACIONES CON ENTREGA Y ENVIO-.

- Urbanización: Campo Olivar: 46110

- Urbanización: Cumbres de San Antonio:

- Urbanización: El Vedat de Torrent: 46901

- Urbanización: Mas Camarena: 46117

- Urbanización: El Bosque: 2001

- Urbanización: Santa Barbara

Horarios de Reparto.

El Usuario puede seleccionar la franja horaria para que realicemos la entrega. Los repartos se realizaran en esa franja horaria, no realizamos reparto en un horario en concreto, si el Usuario por el motivo que fuera nos indicada que realicemos la entrega en una hora en concreto intentaríamos realizarla pero no se le garantiza que se pudiese efectuar.

El Usuario podrá seleccionar una opción de las tres propuestas:

INDIFERENTE: Se realizara la entrega al destinatario desde las 9:30h a 13:30h o desde las 17:00h a 20:00h del día que se selecciono.

POR LA MAÑANA: Se realizara la entrega al destinatario de 9:30h a 13:30h del día que se selecciono.

POR LA TARDE: Se realizara la entrega al destinatario de 17:00h a 20:00h del día que se selecciono.

- Si el Usuario quiere un reparto fuera del horario de entrega tendrá que ponerse primero en [contacto](#) con nosotros para saber si se puede realizar.

- El Usuario se compromete a que el Destinatario estará en la dirección proporcionada y en la franja horaria para efectuar la entrega.

- Se realiza un solo Envió/Entrega por pedido a la misma dirección, con un solo viaje al mismo destino. Puede darse el

caso que cuando se realice la entrega en el destino el Destinatario no este en la dirección indicada y no poder realizar la entrega en ese momento en ese caso F. LA ALQUERIA podría optar por las siguientes opciones.

1- En el caso de que el destinatario no este en el domicilio cuando realicemos la entrega le llamaríamos por teléfono que nos proporcione el Usuario para indicarle que tenemos una entrega a su nombre y no podemos realizarla por estar ausente, se le comentara si se le puede dejar el articulo a algún vecino de confianza, el conserje de la finca o algún familiar o conocido cercano, si el destinatario nos autoriza a esta medida procederíamos a entregar el articulo siendo el destinatario quien lo recoja donde nos indico, terminando así el servicio de F. LA ALQUERIA.

2- En caso de no poder realizar la entrega en destino por ausencia del destinatario ni poder realizar el paso (1). procederíamos a llevar el articulo a nuestras instalaciones, nos pondríamos en contacto con el destinatario o Usuario para informarle que la entrega no a sido posible realizarla, se le comunicaría los pasos a seguir dependiendo de las siguientes opciones.

Opciones de entregas fallidas:

(A) - El destinatario o Usuario podría recoger en nuestra tienda el Articulo y finalizando así el servicio de F. LA ALQUERIA. (No habrá reembolso de entrega pues F. LA ALQUERIA ya realizo una entrega y por ausencia en destino no se pudo efectuar).

(B) - Si la entrega es dentro de la ciudad de Valencia en un radio de 2Km desde nuestra tienda física se podría realizar una segunda entrega sin coste adicional ni al destinatario ni al Usuario que realizo el pedido previa confirmación de que el destinatario se encuentre en la dirección cuando se realice. Una vez entregado se dará por terminado el servicio de F. LA ALQUERIA.

(C) - Si la entrega es mas de 2Km de distancia desde nuestra tienda Física el Usuario o Destinatario se le cobraran los portes de envío y entrega a domicilio que correspondan del segundo viaje de reparto a la dirección indicada, previa confirmación de que el destinatario se encuentre en la dirección cuando se realice. El pago del segundo viaje irán a cargo bien del Usuario o el Destinatario, podrá efectuar el pago en nuestra tienda física (Antes de realizar el envío), por tarjeta de crédito telefónicamente, o al realizar la entrega (solo en metálico), si no se abona el segundo viaje el articulo no se dejaría en destino perdiendo el derecho a cualquier posible reclamación. Una vez entregado se dará por terminado el servicio de F. LA ALQUERIA.

(D) - Si cuando el Usuario introduce mal los datos de entrega y por esta causa nos es imposible realizar la entrega en el primer viaje, se procederá a llamar al destinatario para que nos de correctamente la nueva dirección, si esta nueva dirección esta a menos de 1km de la dada erróneamente no habrá costes de desplazamiento a la nueva dirección de entrega, pero si la nueva dirección proporcionada por el Destinatario es superior a 1Km desde donde nos encontremos los gastos del reparto irán a cargo bien del Destinatario o Usuario, previa autorización de ambas partes. Los costes irán en función del destino nuevo y tendrán que ser abonados antes de ser entregado el articulo bien con tarjeta de crédito por teléfono o bien en metálico en el nuevo destino (No se dejara ningún articulo si los costes nuevos de entrega no han sido abonados). Una vez realizada la entrega se dará por terminado el servicio de F. LA ALQUERIA.

(E) - En el caso de que las autoridades competentes corten las vías publicas e impidan realizar la entrega en destino. En este suceso F. LA ALQUERIA realizaría la entrega cuando las vías estén en uso autorizado por las autoridades competentes, comunicándolo al Destinatario que por fuerza mayor no a sido posible realizarle la entrega y que será efectuada en el momento sea posible. Si la entrega no se realiza en el plazo máximo de

5 días repetiríamos el artículo nuevamente dado que lo conservaríamos en nuestras instalaciones en condiciones óptimas. Una vez entregado en destino al destinatario se terminaría el servicio de F. LA ALQUERIA.

(F) - Por causa Mayor justificable de F. LA ALQUERIA. Si se diera este caso intentaríamos en la mayor brevedad posible solución, nos pondríamos en contacto si es posible con el Usuario para notificarle la causa de no poder realizar su encargo, tomando las medidas adecuadas previa consulta con el Usuario.

Entrega/Envió no realizado por Falta de Datos, por rechazo del destinatario o por no realizar el servicio en la zona de reparto indicado en el pedido cuando lo realizo el Usuario.

Puede darse el caso de que cuando realicemos el envío no se pueda realizar por causa específicas, a continuación describimos algunas de ellas y las opciones que se aplicarían.

POR FALTA DE DATOS:

- Si cuando vayamos a realizar la entrega/envío del artículo que selecciono el Usuario y en el pedido no este correctamente todos los datos necesarios como:

Nombre del destinatario, Dirección de entrega completa, teléfono de contacto, procederemos a ponernos en contacto con el Usuario a través de los medios que nos dejó y realizar la modificación para realizar la entrega, en caso de que el usuario desconozca o no contactara con nosotros intentaríamos ponernos en contacto con el Destinatario para solventar el problema, si aun así no hay forma de saber los datos de la dirección correcta

para efectuar la entrega/envió del artículo este lo dejaríamos hasta tres días en nuestra tienda para poder efectuar la entrega (contando la fecha desde el día que puso el Usuario para entregar). Una vez transcurridos los tres días y no se ha podido entregar el artículo se destruiría irrevocablemente, perdiendo el Usuario o Destinatario toda posible reclamación. No se realizaría ningún tipo de reembolso ni completo ni parcial por el artículo ni por los portes de envío, terminado así el servicio de F.LA ALQUERIA. Se acepta que el Usuario pudiese realizar a otro Destinatario la entrega/Envío a otro Destinatario del artículo que selecciono siempre y cuando este Destinatario se encuentre en la misma zona de reparto y en la misma fecha de entrega. También podría pasar a retirar de nuestra tienda física el Usuario el artículo que pidió, pero los portes de entrega no serían abonados. Terminando así también el servicio prestado con F. LA ALQUERIA.

POR RECHAZO DEL DESTINATARIO:

Si se diera el caso que el Destinatario rechazara el pedido que realizó el Usuario para el se tomarían las siguientes medidas.

- Se procedería a comunicarlo al Usuario mediante los medios que nos indico, se le comentaría lo ocurrido, el Usuario tendría la opción de recoger el mismo el artículo de nuestra tienda física o poder enviar el artículo a otro usuario, los gastos de envío dependerá de la zona de reparto o las veces que se haya intentado realizar la entrega al Destinatario original. En el caso de no optar por estas opciones no se realizara ni completa ni parcial la devolución, perdiendo cualquier tipo de reclamación a F. LA ALQUERIA, terminando así el servicio de F. LA ALQUERIA con el el Usuario.

POR NO REALIZAR O NO COINCIDIR EL SERVICIO DE REPARTO QUE INTRODUJO EN EL PEDIDO:

1- Zonas de reparto que no servimos.

Si el Usuario realiza un pedido para ser entregado en una zona que no servimos este pedido no se realizara, los gastos de devolución irán a cargo del Usuario, teniendo en cuenta que la devolución se realizara mediante de la misma pasarela de pago que realizo el pedido pudiendo esta pasarela de pago realizar el abono hasta 14 días desde que se iniciara la reclamación. Terminando así el servicio de F. LA ALQUERIA.

2- Zonas que no coinciden de reparto.

Si el Usuario escribe y nos pone los datos de dirección de entrega/envió una población pero cuando selecciona la zona de reparto selecciono otra diferente se procederá de la siguiente forma:

- Se dará conocimiento al Usuario, el tendrá la opción de modificar la entrega/envió indicando realmente donde se tiene que realizar la entrega, dependiendo del destino del pedido se modificaría el coste de reparto, siendo la diferencia aportada por el Usuario mediante cobro con tarjeta de crédito/debito telefónicamente o pagando la diferencia en la tienda física antes de realizar el envío. Puede optar por la cancelación del pedido en este caso se le reembolsaría el pedido menos los gastos de la pasarela de pago que utilizo, este reembolso podría tardar en reflejarse en su banco hasta 14 días. Si se diera la opción (1) se aplicaría la normativa. Terminando así el servicio de F.LA ALQUIERIA.

Para evitar algunas de las situaciones descritas en en esta normativa nos reservamos el derecho de ponernos en contacto con el Destinatario con antelación a la entrega por los medios que nos comunico el Usuario sobre el Destinatario. En ningún caso comunicariamos al Destinatario quien realizo el pedido y el contenido del mismo, a no ser la insistencia del Destinatario que quiera saberlo.

Confirmación de Entrega/Envío.

Cuando el pedido realizado por el Usuario es entregado este recibirá por correo Electrónico una confirmación de "ENTREGADO" terminando así el servicio de F. LA ALQUERIA.

También es posible que reciba además del envío del correo electrónico un SMS al numero de teléfono móvil que nos proporcione indicando en su contenido la entrega del pedido al Destinatario.

Es posible que por la causa que fuera el Usuario reciba un correo electrónico con el texto "NO SE ENTREGARA" Este correo indica que el pedido no será entregado dependiendo de la causa que fuese, con este correo electrónico también se finaliza el servicio de F. LA ALQUERIA.

Se comprende que cuando el pedido del Usuario a sido entregado satisfactoriamente por ambas partes la relación entre el Usuario y F. LA ALQUERIA a finalizado.

PRODUCTO.

- El 90% de los artículos que vendemos en la web y ofrecemos al Usuario es un producto perecedero flores y verdes cortados con una limitación de tiempo fresco, será por parte del Usuario o Destinatario los responsables de su mantenimiento para que estos perduren mas en el tiempo una vez realizada la entrega, en nuestro blog podrá encontrar consejos para su mantenimiento y mejor conservación.

- Las imágenes ofrecidas reflejan los productos que realizamos por nosotros en nuestra tienda física, siendo estas orientadoras al Usuario o Destinatario como referencia de que es lo que puede adquirir, teniendo en cuenta que son orientadoras y realizadas manualmente como artesanos floristas que somos, no puede ser objeto de reclamación o devolución si no son exactamente igual a la ofrecida en la imagen, siempre podrán variar en la colocación, distribución intensidad de color, volumen, etc. respetando siempre por parte de F. LA ALQUERIA la tonalidad de color y precio del producto si se tuviese que sustituir un componente del artículo, garantizando que se utilizaran materiales de buena calidad en la sustitución.

- Todos los productos de la web a la venta tienen el precio en pantalla, en el precio esta incluido si procede las flores, verdes, embalaje, envoltorio, mano de obra y los impuestos que correspondan. no están incluidos los gastos de envío, estos se sumarian al total durante el proceso de compra si procede.

- Nuestros artículos/Productos están sujetos a la temporada del año que hay flores y verdes disponibles, es por eso que en el caso de que el Usuario realice un pedido y en la época del año que lo realiza no sea posible realizarlo tal y como se presenta en la web, por eso nos reservamos el derecho a que la composición del artículo pueda ser modificado y sustituir los elementos que están fuera de temporada por otros que si hayan en esa temporada previa consulta si procede al Usuario. Esta modificación siempre será con flores o verdes de igual o superior valor a la expuesta manteniendo la armonía de la composición y la calidad. Esta normativa no es objeto de reclamación ni cancelación por parte del Usuario, siempre y cuando la diferencia sea del 90% de la composición ejemplo, si el Usuario pide un artículo que en la composición incorpore rosas y se realiza un artículo sustituyendo las rosas por margaritas este tipo de modificaciones si es causa de reclamación, pero si el Usuario realiza un pedido que tenga en la composición liliun L.A y en sustitución se le pone ILLIUM L.O. esto no es causa de reclamación o cancelación, dado que la sustitución esta dentro de los varemos de flor semejantes (ser flor redonda, de coste superior y mejor calidad.

Estas normativas están expuestas públicamente para la lectura y comprensión del Usuario que accede a la web y utiliza los servicios de F. LA ALQUERIA. no obstante antes de cualquier aplicación de ellas el Usuario puede ponerse en contacto con F. LA ALQUERIA para cualquier aclaración de ellas, pues lo que mas nos importa a nosotros es dar el mejor servicio al Usuario.

Estas Normativas expuestas en esta web entran en vigor desde el día 10/01/2021 que es la fecha de publicación.

Puede acceder a las Normativas Generales de F. LA ALQUERIA a través de los enlaces que remiten a ellas en cualquier enlace de la web. o descargando el archivo PDF. (Normativas de F. LA ALQUERIA).

- Si su navegación la realiza desde un Ordenador de sobremesa (PC).

Podrá leer las normativas en pantalla o descargando el archivo adjunto PDF. (Normativas de F. LA ALQUERIA).

- Si su navegación la realiza desde un dispositivo móvil (Teléfono, Tablet o similar).

Tendrá que descargar el archivo adjunto PDF (Normativas de F. LA ALQUERIA), donde podrá leer las normativas, si prefiere leerlas en la pantalla de su dispositivo tendrá que modificar la opción de su navegador haciendo clic en la opción de "Versión para ordenador" que se encuentra en su dispositivo en el navegador que utilice, se cambiara el navegador y mostrara la web como si lo estuviese mirando en un pc de sobremesa exponiendo nuestras Normativas en pantalla.