

Políticas de Compra, Pago, Envíos y Devoluciones

Gracias por su compra en VINDE GARDEN CENTER. Las siguientes políticas aplican a todos los pedidos realizados para entrega dentro de la República Mexicana a través de nuestra página web.

Al efectuar una compra en nuestro sitio, usted acepta estas políticas. VINDE GARDEN CENTER se reserva el derecho de modificarlas en cualquier momento, sin previo aviso.

Precios de los Productos

- Todos los precios están expresados en pesos mexicanos (MXN) e incluyen IVA.
- Nos reservamos el derecho de modificar los precios en cualquier momento, sin previo aviso; no obstante, los cambios no afectarán los pedidos ya confirmados.
- Los precios publicados en nuestra página web pueden variar respecto a los ofrecidos por VINDE GARDEN CENTER en otros canales de venta.

Formas de Pago

- Los pagos en nuestra página web se realizan mediante MercadoPago, por lo que el cliente acepta los Términos y Condiciones de dicha plataforma.
- En caso de cobros indebidos o erróneos, el cliente deberá realizar las aclaraciones directamente con MercadoPago.
- A solicitud del cliente, se aceptan pagos mediante transferencia bancaria o a través de un enlace de pago con tarjeta a distancia.
- Los pagos en efectivo se reciben exclusivamente en nuestra tienda física.

Procesamiento de Pedidos y Disponibilidad

- Todas las compras están sujetas a validación del pago.
- Los pedidos se procesan en un plazo de 1 a 3 días hábiles posteriores a la confirmación del pago. Los pedidos realizados en fines de semana o días festivos comenzarán a procesarse el siguiente día hábil.
- El día hábil siguiente a la compra, se contactará al cliente por correo electrónico o WhatsApp para corroborar los artículos adquiridos, confirmar la dirección de entrega e informar la fecha de envío.
- Todos los pedidos están sujetos a verificación con fines de prevención de fraude. En algunos casos, se podrá solicitar información adicional para validar la identidad del comprador. Nos reservamos el derecho de cancelar pedidos sospechosos o con datos incompletos.

Disponibilidad de Productos

- Todos los productos están sujetos a disponibilidad, a pesar de que se actualizan constantemente los niveles de inventario. En caso de falta de disponibilidad después de la compra, se notificará al cliente de inmediato para negociar el día de entrega, o en su caso, se realizará el reembolso total correspondiente.
- Para recuerdos ecológicos para eventos, los tiempos de entrega varían según el modelo, la personalización y la cantidad solicitada. Esta información se detalla en la descripción de cada producto.

Entregas y Envíos

- VINDE GARDEN CENTER comercializa plantas naturales, recuerdos personalizados para eventos y artículos pesados o voluminosos, por lo cual, en algunos casos, el envío por paquetería fuera de CDMX podría estar restringido.
- Cada producto puede tener diferentes modalidades de envío y entrega dentro y fuera de CDMX. Consulte la descripción de cada producto para mayor información.
- El cliente puede elegir recoger su pedido en tienda física dentro del horario laboral o pagar el servicio de envío a domicilio.
- VINDE GARDEN CENTER se reserva el derecho de elegir el medio más adecuado de entrega (paquetería, transporte, servicios de reparto o entrega directa) con la finalidad de cumplir en los tiempos establecidos.
- Previo al envío, el cliente recibirá por correo electrónico o WhatsApp la información sobre el método de entrega, fecha y hora aproximada, o en su caso, número de guía para rastrear su paquete.
- En caso de dudas en la dirección de envío, VINDE GARDEN CENTER contactará al cliente para aclararla y no se realizará el envío correspondiente hasta obtener la información faltante. En caso de no recibir respuesta, los productos se guardarán por un máximo de 45 días naturales; posterior a ese plazo, VINDE GARDEN CENTER no se hará responsable de los artículos ni realizará devoluciones.
En caso de retraso en el envío por falta de respuesta oportuna por parte del cliente, VINDE GARDEN CENTER no realizará cancelación del pedido ni devolución del monto correspondiente.

Envíos por Paquetería

- Al elegir el envío mediante compañías de paquetería, el cliente acepta los tiempos de entrega y los Términos y Condiciones de la empresa contratada por VINDE GARDEN CENTER.
- VINDE GARDEN CENTER no es responsable por retrasos ocasionados por la paquetería.
- El cliente será responsable de dar seguimiento a su guía.
- Si cinco días hábiles posteriores a la fecha estimada de entrega la paquetería no ha entregado el paquete, VINDE GARDEN CENTER evaluará la posibilidad de reenviarlo sin costo adicional. Esta garantía no aplica en casos de fenómenos meteorológicos, desastres naturales, problemas graves de seguridad, errores en la dirección de entrega proporcionada o cuando la paquetería reporte que el destinatario no estuvo disponible.

- Si un paquete es devuelto por dirección incorrecta o falta de recepción, se contactará al cliente para coordinar un nuevo envío. El costo de reenvío correrá por cuenta del cliente.

Envíos Locales (CDMX y Área Conurbada)

- VINDE GARDEN CENTER se reserva el derecho de elegir el método de entrega (moto, auto o personal propio).
- Debido a la dinámica de la ciudad, las entregas no podrán programarse en una hora exacta. Previa coordinación con el cliente, se otorgará un rango de entre 1 y 3 horas para la entrega.
- VINDE GARDEN CENTER podrá modificar o reprogramar el envío por causas de fuerza mayor (seguridad, condiciones meteorológicas, tráfico inusual, entre otros).
- En ciertos pedidos, para realizar la entrega, los repartidores podrán solicitar al cliente mostrar una identificación oficial, firmar un comprobante de entrega o toma de fotografía como evidencia de entrega.

Recepción de pedidos y seguridad

- VINDE GARDEN CENTER se reserva el derecho de cancelar pedidos cuya entrega se localice en zonas no seguras o impliquen riesgo para los repartidores.
En tales casos, VINDE GARDEN CENTER ofrecerá entregar los productos en otra dirección, o en su caso, se reembolsará al cliente el monto total de la compra en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a la cancelación.
- Las entregas se realizan en planta baja o pie de banqueta. Los repartidores no están autorizados a ingresar al domicilio.
- VINDE GARDEN CENTER no se hace responsable de la conducta de repartidores externos a nuestra empresa. En caso de incidentes, se apoyará al cliente en la gestión de reclamaciones con la empresa correspondiente.
- Si el servicio de envío incluye seguimiento en tiempo real, se compartirá el enlace correspondiente con el cliente, quien deberá dar seguimiento a la entrega.
- En caso de que la paquetería erróneamente entregue el paquete en una dirección diferente a la solicitada, el cliente **debe notificar** esta situación a VINDE GARDEN CENTER dentro de los **siguientes dos días hábiles posteriores a la fecha de entrega reportada por la paquetería**. En este caso, VINDE GARDEN CENTER levantará un reclamo con la paquetería, y previa negociación con el cliente, evaluará enviar nuevamente el pedido sin costo alguno para el cliente.
Si el cliente no da aviso a VINDE GARDEN CENTER de esta situación dentro de los dos días hábiles posteriores a la entrega errónea del paquete, VINDE GARDEN CENTER no podrá hacerse responsable de la situación ni devolver el monto correspondiente de la compra.

Ausencia en la Entrega

- Si no hay quien reciba el paquete, el repartidor intentará comunicarse al número registrado. De no obtener respuesta en los siguientes cinco minutos, el pedido regresará a la tienda.
- En caso de devolución por dirección incorrecta o ausencia, los costos de devolución y reenvío correrán por cuenta del cliente. El pedido podrá recogerse en tienda en un plazo de 30 días hábiles. Pasado este tiempo, VINDE GARDEN CENTER no se hará responsable. En estos casos, VINDE GARDEN CENTER no realizará cancelación del pedido ni devolución del monto correspondiente.

Pedidos Incompletos, Erróneos o Dañados

- Si la paquetería intenta entregar un paquete abierto o con signos de daño, **el cliente deberá rechazarlo** y notificarlo de inmediato a VINDE GARDEN CENTER con evidencia fotográfica.
- Si el cliente acepta un paquete abierto o maltratado, VINDE GARDEN CENTER no se hará responsable del estado de los productos.
- Los pedidos dañados o incompletos deben notificarse a VINDE GARDEN CENTER dentro de las primeras 48 horas posterior a su recepción en caso de envíos por paquetería, o dentro de los 60 minutos posteriores en entregas en servicio tipo moto o auto.
- Las notificaciones deberán incluir fotografías del empaque y producto. VINDE GARDEN CENTER evaluará cada caso en las siguientes 24 horas hábiles para definir reemplazo o reembolso total/parcial.

Devolución de artículos y plantas

- Por la naturaleza de nuestros productos, en especial tratándose de plantas naturales y mercancía viva, **no se aceptan cambios ni devoluciones** una vez entregado el pedido. Todas las ventas son finales, salvo en los casos expresamente previstos en estas políticas (productos dañados, incompletos o entrega errónea).

Cancelación y Modificación de Pedidos de artículos de jardinería y huerto

- El cliente puede solicitar la cancelación de su pedido dentro de las primeras 24 horas posteriores a la confirmación de compra, siempre que éste no haya sido enviado.
- Para cancelar un pedido, contáctenos vía WhatsApp al número 5547121065 o al correo ventas@vinde.com.mx con el número de pedido y el motivo de cancelación.
- No cobramos penalización por cancelación de pedidos dentro del plazo estipulado. Sin embargo, si el pago se realizó con tarjetas de débito o crédito, se descontará la **comisión del portal de pagos, que puede ascender hasta el 7%** del valor total de su compra.
- La cancelación de pedidos en lapsos mayores a 24 horas posteriores al pago, se podrá realizar siempre que no haya transcurrido más del 50% del tiempo de la promesa de entrega o envío de acuerdo a lo estipulado a la hora de la compra o la cotización correspondiente. En estos casos, la penalización puede ascender hasta el 30% del monto total de la compra.

- La devolución del monto se realizará vía transferencia electrónica a la cuenta proporcionada por el cliente en un periodo de hasta **7 días hábiles** posteriores a la aceptación de la cancelación. En ningún caso se realizará devolución en efectivo.
- Si desea modificar el **contenido del pedido o la dirección de envío**, debe contactarnos **dentro de las primeras 24 horas** después de la compra al correo ventas@vinde.com.mx o vía WhatsApp al número 5547121065.
- La modificación de pedidos está sujeta a **disponibilidad del producto** y al **estado del proceso de envío**. Si aumenta el número de piezas solicitadas, el envío o entrega puede retrasarse sin que VINDE GARDEN CENTER tenga la obligación de cancelar el pedido y devolver el monto total de la compra al cliente.
- No se pueden realizar cambios una vez que el pedido haya sido entregado a la paquetería.

Cancelación de pedidos de recuerdos ecológicos y plantas naturales

- Para cancelar un pedido, contáctenos vía WhatsApp al número 5547121065 o al correo ventas@vinde.com.mx con el número de pedido y el motivo de cancelación.
- La cancelación de pedidos estará sujeta a las siguientes tasas de penalización:
 - Dentro de las primeras 24 horas posteriores al pago: **Sin penalización**.
 - En un plazo mayor a 24 horas posteriores al pago pero faltando al menos dos semanas para su entrega: **Penalización del 20%** del valor total de la compra.
 - Mayor a 24 horas posteriores al pago, pero faltando entre 8 y 15 días para la entrega: **Penalización del 35%** del valor total de la compra.
 - No hay cancelaciones en lapsos mayores a 24 horas posteriores al pago si el tiempo de entrega es menor a una semana.
 - Si el pago del pedido se realizó con tarjeta de débito/crédito, a los montos de penalización antes referidos se aumentará la comisión del portal de pagos que puede ascender hasta el 7% del valor total.
 - La devolución del monto se realizará vía transferencia electrónica a la cuenta proporcionada por el cliente en un periodo de hasta **7 días hábiles** posteriores a la aceptación de la cancelación. En ningún caso se realizará devolución en efectivo.

Modificación de pedidos de recuerdos ecológicos y plantas naturales

- Si desea modificar el **contenido del pedido o la dirección de envío**, debe contactarnos **dentro de las primeras 24 horas** después de la compra al correo ventas@vinde.com.mx o vía WhatsApp.
- Para **recuerdos ecológicos y plantas naturales**, los cambios en número de piezas o modelo elegido deben realizarse con **al menos 15 días previos a su entrega y están sujetos a aprobación**.
En caso de reducción del número de piezas, no habrá penalización siempre que la reducción **no supere el 50%** del número de piezas solicitadas originalmente y se realice dentro del plazo estipulado. El aumento en el número de piezas está sujeto a disponibilidad de producto y puede modificar las condiciones y plazos de entrega.

Garantía de los Productos

- Nuestros productos incluyen instrucciones de uso. En caso de dudas, el cliente podrá solicitar asesoría adicional.
- La efectividad de productos de jardinería como nutrientes, fungicidas, insecticidas o semillas depende de su correcta aplicación. VINDE GARDEN CENTER no se hace responsable si no se obtienen los resultados esperados o si hay afectaciones a humanos, plantas o animales.
- Garantizamos que las plantas naturales se entregan en buen estado de salud y libres de plagas. No obstante, su supervivencia a mediano plazo, ya que esta depende de su correcto cuidado: ubicarla en sitios con el tipo de luz que requiere la planta, temperatura y riego adecuado.
- Por lo anterior, ante cualquier eventualidad al recibir sus plantas el cliente debe:
 - a) Notificar en los siguientes 45 minutos a su recepción problemas sobre el tipo y cantidad de plantas recibidas.
 - b) Notificar en un plazo máximo de 24 horas hábiles a que las recibiste cualquier problema respecto al estado de salud de las plantas: plagas, hongos, etc.
 - c) Todas las notificaciones deben acompañarse de fotos y/o videos como evidencias.En estos casos, VINDE GARDEN CENTER evaluará cada caso y negociará con el cliente el **reenvío / cambio de los productos faltantes** o la **devolución del monto total o parcial** para resarcir el daño.

Facturación y Contacto

- Si el cliente requiere factura, deberá solicitarla después de la compra enviando un correo a ventas@vinde.com.mx con el número de pedido, constancia de situación fiscal, uso del CFDI y método de pago.
- La factura se emitirá en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la solicitud.