

# Políticas de envío, despacho y garantías

## Alas y Pistilos

### Canales habilitados:

- Para cotizaciones, información de productos y servicios de la tienda o de la marca Alas y Pistilos SAS, compra de artículos, inquietudes, solicitudes y demás peticiones, se reciben por nuestros canales digitales habilitados:

**WhatsApp:** +57 3118687863

**Instagram:** @alaspistilos\_mariposas

**Tik Tok:** @alaspistilos

**Google Maps:** Alas y Pistilos

**Telegram:** @alaspistilos

**Correo:** [alaspistilos@gmail.com](mailto:alaspistilos@gmail.com)

**Tienda física:** Calle 49B #64B-07 Edificio suramericana #6, Local 102, Medellín

- Cuando el pago es a través de nuestros canales digitales, sus pedidos deberán realizarse a la cuenta Ahorros Bancolombia 37791716358 por medio de transferencia, **NO ACEPTAMOS** consignación.
- Cuando el pago es en la tienda física se podrá recibir dinero en efectivo, transferencia, QR y pagos con datáfono, Aceptamos Visa y Mastercard.
- Los pedidos para entrega el mismo día de la solicitud se reciben hasta las 3:30 pm si es Medellín o Cercanos y se manejarán en lo posible rango de entrega de dos horas para responder de manera correcta con la capacidad logística.
- Para el caso de Nacional se reciben hasta las 5:00 p.m. con pago total del costo del mismo vía transacción. **Después de esa hora serán agendados para el día hábil siguiente.**
- Para pedidos de entrega inmediata (el mismo día), estos serán entregados bajo presentación estándar. Es decir que en estos casos no estarán disponibles las tarjetas con mensajes personalizados, y se entregará bajo disponibilidad de insumos y las pupas del pedido estarán sujetas a existencias.
- Los pedidos para pago en EFECTIVO deberán ser cancelados en un 75% de su valor total por transacción bancaria. El 25% restante debe ser entregado al mensajero en pago contra entrega. El pago inicial debe efectuarse mínimo con un (1) día de antelación a la fecha de entrega del producto.



- Se recomienda realizar sus pedidos con mínimo tres (3) días de anterioridad a la fecha de entrega para verificar disponibilidad de diseños, pupas y adiciones. Pedidos realizados para entrega en un tiempo menor al descrito en el presente ítem, estarán sujetos a disponibilidad de elementos para su preparación.

### **Envíos locales y cercanos:**

- Se entenderá local como perímetro urbano de Medellín, los corregimientos y sectores alejados podrán manejarse como población cercana dada la capacidad logística.
- Los envíos dentro de Medellín, una vez confirmado que se está dentro del perímetro que cubre nuestra mensajería, tendrá un costo de \$10.000 COP.
- Los envíos fuera del perímetro de Medellín y en municipios cercanos y dentro del Valle de Aburrá, podrán tener un costo desde \$14.000 COP.
- Por temas de cobertura y capacidad, existirán destinos dentro del Valle de Aburrá o poblaciones cercanas a Medellín que podremos manejar con empresa transportadora o despachar por servicio de encomienda, el costo estará sujeto a la cotización.
- Todos los despachos se efectuarán en horas de la tarde. Solo se harán entregas en franja AM si la capacidad logística está presta a cumplir.
- Los reclamos por inconvenientes estéticos con el producto serán válidos durante los siguientes 2 días hábiles posteriores a la fecha en que se efectúe la entrega. Después de dicho lapso de tiempo Alas y Pistilos no se hace responsable por inconvenientes estéticos.
- Los reclamos por inconvenientes con la pupa serán válidos durante los siguientes 7 días hábiles posteriores a la fecha en que se efectúe la entrega. Después de dicho lapso de tiempo Alas y Pistilos no se hace responsable por inconvenientes derivados de la situación descrita.
- Inconvenientes derivados por mal manejo de la pupa o daños posteriormente al nacimiento de la mariposa (malformaciones, daño en las alas, golpes, etc.) no son responsabilidad de la empresa. Son eventos de la naturaleza que no podemos controlar como marca.
- Para envíos locales y cercanos no aplica el pago de flete contra entrega, todo deberá cancelarse en la transferencia inicial, salvo por tema de garantía, explicado líneas más abajo.
- En caso de presentarse inconvenientes con relación a eventos fortuitos, de fuerza mayor, acción de terceros o de elaboración directa del producto se aplicará garantía conforme a lo establecido en la ley 1480 del 12 de octubre del 2011.



## Envíos Nacionales – Encomiendas:

- Dada la fragilidad de la mayoría de los componentes de nuestros productos, estos serán enviados sin ensamblar y empacados por aparte para garantizar la integridad de los mismos, por este motivo se cobrarán \$10.000 COP por concepto de empaque.
- Los envíos exprés (con producto totalmente empacado y listo para entrega a puerta) solo se presta para la ciudad de Bucaramanga con despacho desde Barrancabermeja según existencias de diseños en dicha sede. Este servicio de entrega tiene un costo adicional al del envío nacional y podrá realizarse bajo disponibilidad de conductores.
- Alas y Pistilos **NO** se hace responsable por retrasos o inconvenientes presentados por la empresa transportadora que pueda comprometer el producto o cualquiera de sus componentes.
- Cuando la compañía lo requiera necesario, - por lo general con contenido MUY delicado - dará como consejo al cliente que el envío se haga por despacho de encomienda, de esta forma queda claro que el destinatario deberá acercarse hasta el terminal de carga de la empresa que se utilice y pase a retirar el envío.
- **Al momento de realizar el envío:** se compartirá la guía de seguimiento para que se mantenga atento del estado de su (s) paquete (s). En caso de presentar algún problema con el tiempo de entrega o integridad del producto debe comunicarse inmediatamente con la empresa transportadora para solucionarlo y reportar el caso con nosotros para hacer eficaz su solicitud. De no ser notificadas, ninguna de las dos entidades será responsable del incumplimiento de los tiempos de entrega del producto, y se entenderá que éste fue recibido en el tiempo estipulado en la guía de seguimiento.
- Alas y Pistilos se abstiene de realizar envíos de plantas por fuera de suculentas y cactus en los paquetes nacionales por problemas derivados con el estado final de las mismas al momento de recibirlos. Se recomienda que en caso de desear plantas nectaríferas y hospederas compre un sobre de semillas y las siembre en su jardín, de esta manera podrá vivir una hermosa experiencia con su nuevo jardín de mariposas sin mayores complicaciones.
- No se recomienda programar envíos nacionales entre los días viernes, sábado, domingo y festivos por demoras o entregas extemporáneas de las empresas de envíos (retención de paquetes).
- Para envíos nacionales se puede aplicar el pago de flete contra entrega si así lo desea el cliente, es decir, que una vez cancela por transferencia el producto, nosotros iremos a la transportadora de su preferencia para hacer la imposición. Cabe aclarar que bajo esta modalidad de despacho, Alas y Pistilos no se hace responsable de lo que pueda ocurrir con el envío puesto que no es el canal logístico utilizado de manera habitual por la compañía.



## SIN EXCEPCIONES

### Nota:

- En caso de requerir garantía, cambio o devolución tras entrar en despacho los productos, el costo de entrega y domicilio deben ser asumido por el cliente.
- No existirá derecho a retracto en productos personalizados, o en productos perecederos como es el caso de la compra venta de pupas.
- En los casos en que aplique el derecho a retracto, el usuario deberá exigir este derecho durante los 5 días siguientes a la recepción del producto, so pena de perder el derecho. Es necesario establecer que cuando se trata de adquisición de productos personalizados o perecederos, según los numerales 3 y 4 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no procederá el retracto.
- No habrá derecho a retracto cuando la compraventa de los productos se efectúe en forma presencial en los establecimientos de comercio abiertos al público por parte de ALAS Y PISTILOS S.A.S.

*Juan Pablo Montoya M.*

**JUAN PABLO MONTOYA MARTINEZ**

CC. 1.214.734.860 de Medellín

Representante legal ALAS Y PISTILOS S.A.S.

