

## ¿DUDAS, SUGERENCIAS, AYUDA?

Comunicate al 6285 0400 ext. 9154

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA

- Para realizar la compra en nuestra tienda en línea es necesario haberse registrado y leído nuestro aviso de privacidad.
- Las compras en línea deben realizarse por lo menos con 24 hrs. de anticipación a la hora de entrega.
- En caso de requerir productos para el mismo día, la compra debe realizarse antes de las 12 hrs (hora local CDMX) y se entregará en un horario a elegir de 14 a 18 hrs.
- Compra mínima de \$150 pesos.
- Costo de envío \$40 pesos. Válido únicamente en Ciudad de México.
- Horario y días de entrega: Lunes a Domingo de 10 am a 18 hrs.
- Formas de pago: Tarjeta de Crédito o débito
- No contamos con la opción de reserva de productos.
- Antes de confirmar la compra es **INDISPENSABLE** que te asegures que los productos, el monto y demás detalles son correctos ya que no existen cambios de productos o información una vez finalizada la compra.
- **Los productos no se personalizan.** No hay cambio a detalles de los productos disponibles para compra en línea.
- La pasarela de pagos empleada es Openpay. Para mayor información, favor de visitar <https://www.openpay.mx>

### TOLERANCIA DE ENTREGA

- Los pedidos recibidos después de las 18:00 hrs. serán procesados al siguiente día.
- La entrega de productos de nuestra tienda en línea contempla 30 min. de tolerancia antes y 30 min. después de la hora seleccionada para la entrega.<sup>2</sup>
- El monto pagado por el envío (\$40.00 MXN) corresponde a un sólo envío por orden de compra.
- El producto se entregará a pie de banqueta, no es responsabilidad del operador ingresar a domicilios particulares u oficinas.
- En caso de no tener respuesta en el domicilio de entrega, se contactará al cliente vía telefónica a los números contenidos en la Orden de Compra para que el/los productos sean recibidos.
- Si el cliente no puede ser ubicado vía telefónica se procederá a retirarse del domicilio y **el comprador deberá recoger su producto el mismo día en el Centro de distribución correspondiente a la zona.** En caso de no acudir el mismo día y debido a que nuestros productos son perecederos;

Pastelerías Esperanza procederá a la destrucción del mismo sin responsabilidad de reposición al cliente.

#### **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN**

- Las únicas causas de devolución de un producto adquirido en nuestra tienda en línea son:
  1. Que éste presente mal estado al momento de la entrega; para lo cual deberá ser evaluado por nuestro departamento de calidad y será emitida una respuesta dentro de las 72 hrs después de la devolución.
  2. Que el producto no coincida con lo especificado en la orden de compra.

No hay devoluciones por ninguna otra causa.

#### **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN**

- NO existen cancelaciones en compras vía nuestra tienda en línea por lo que al confirmar tu pedido debes estar seguro que los productos que estás seleccionando son los requeridos.
  1. Pastelerías Esperanza no se hace responsable en tiempos de entrega mayores a lo establecido por causas como: condiciones de clima y tránsito adversas.
  2. Pastelerías Esperanza no se hace responsable en tiempos de entrega mayores a lo establecido por causas como condiciones de clima y tránsito adversas.