Términos y Condiciones de Compra LA CASA DE EVA - Pastelería de Hogar

1. Entregas a Domicilio

- Realizamos entregas a domicilio únicamente dentro de la ciudad de Querétaro y San Juan del Río.
- Si la entrega se solicita en zonas periféricas, podría aplicarse un costo adicional. En zonas demasiado alejadas, nos reservamos el derecho de rechazar la entrega por falta de cobertura.
- Las entregas se realizan únicamente entre las **1:30 p.m. y 4:00 p.m.**, sin posibilidad de horario exacto.
- Es responsabilidad del cliente enviar por mensaje o correo la **dirección escrita completa** y **ubicación por GPS** del lugar del evento al momento de formalizar el pedido. No nos hacemos responsables por retrasos ocasionados por direcciones incompletas o erróneas.

2. Decoración de Pasteles

- Las imágenes de referencia (incluyendo las de nuestro catálogo o redes sociales) son **inspiración** y no garantía de réplica exacta.
- Todos nuestros productos son elaborados de manera artesanal, por lo que puede haber **variaciones en colores, proporciones, acabados o disposición de los elementos decorativos**.
- Aunque nos esforzamos por acercarnos lo más posible a las referencias, **cada pastel es único**, y el cliente acepta estas posibles variaciones al realizar su pedido.

3. Modificaciones de Último Momento

- Las solicitudes de cambios en el diseño, sabor, tamaño o fecha de entrega **con menos de 72 horas de anticipación** están sujetas a disponibilidad y podrían no ser aceptadas.
- En caso de poder realizarse, las modificaciones pueden generar un costo adicional.
- No se aceptan cambios el mismo día del evento o de la entrega. Agradecemos tu comprensión.

4. Cotizaciones y Formalización del Pedido

- Las cotizaciones tienen una **vigencia de 3 días**. Pasado ese tiempo, pueden estar sujetas a cambios de precio.
- Para **formalizar un pedido**, se requiere un **anticipo mínimo del 50%** del total, **con al menos 3 días de anticipación** a la fecha de entrega.
- En caso de no recibir el anticipo, el pedido **se considerará cancelado automáticamente**, sin necesidad de previo aviso.
- El saldo restante deberá ser liquidado **antes de la entrega** del producto.

5. Cancelaciones

- Los pedidos cancelados **con 72 horas o menos** de anticipación no son reembolsables.
- En cancelaciones con más de 72 horas de anticipación, se podrá reembolsar el anticipo, descontando los costos de insumos ya adquiridos o trabajo ya realizado.
- En caso de no recoger el pastel o no recibirlo por ausencia en el lugar indicado, el pedido se considerará entregado y **no habrá reembolso**.

6. Reclamaciones

- Cualquier inconformidad deberá notificarse el mismo día de la entrega, con evidencia (fotos y descripción detallada).
- No se aceptan devoluciones de productos comestibles una vez entregados.
- Si se determina un error por nuestra parte, se ofrecerá una solución adecuada, la cual podría ser una compensación parcial o un cupón para futuras compras.

7. Conservación del Producto

- Recomendamos mantener los pasteles refrigerados hasta el momento de su consumo, especialmente en climas cálidos.
- No nos hacemos responsables por daños al producto una vez entregado, como deformaciones por calor, caídas, mal manejo o almacenamiento incorrecto.

8. Métodos de Pago

- Aceptamos pagos en efectivo, transferencia bancaria y otros métodos según disponibilidad.
- El pedido no se procesa hasta que el pago esté confirmado.

9. Facturación

- Sí realizamos facturación, **únicamente si el cliente la solicita** dentro del **mismo mes en que se realizó la compra**.
- Para emitir la factura, el cliente deberá enviar:
  - **Ticket o comprobante de compra**
  - **Datos fiscales completos (RFC, razón social, uso del CFDI)**
  - **Correo electrónico al que se enviará la factura**
  - En caso de haber pagado con tarjeta, deberá especificar si fue **crédito o débito**
- Las facturas se generan y se envían **en los últimos días del mes**, por lo que agradecemos tu paciencia y comprensión con los tiempos de entrega.