

Política de Reclamaciones

Africane Bloom (Cabrera Group AB) · Vigente desde: 10 de octubre de 2026

1. Objetivo

Importamos flores cortadas frescas. Nuestro objetivo es que todas las entregas cumplan la calidad acordada. Esta política describe cómo usted, como cliente, presenta una reclamación, cómo la gestionamos y qué compensación puede esperar.

2. Qué se puede reclamar

Una reclamación puede referirse a:

- Flores dañadas, rotas o deformadas
- Variedad, color o longitud de tallo incorrectos respecto al pedido
- Cabezas florales más pequeñas que la calidad acordada
- Enfermedad, moho o plagas
- Número incorrecto de tallos respecto a la factura y al albarán
- Marchitamiento prematuro a la llegada

3. Cómo presentar una reclamación

La reclamación debe presentarse **por escrito, por correo electrónico, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la entrega**, a info@africane.se. La notificación debe incluir:

1. Número de pedido y fecha de entrega
2. Variedad y número de tallos afectados
3. Fotos claras de las flores y del embalaje/caja
4. Una breve descripción del problema

Le recomendamos conservar el embalaje y las flores afectadas hasta que se resuelva el caso, para que podamos investigarlo junto con el productor y el transportista.

No podemos garantizar que se acepten las reclamaciones presentadas más de 48 horas después de la entrega, ya que las flores frescas se ven rápidamente afectadas por la manipulación y el almacenamiento tras la recepción.

4. Cómo gestionamos su reclamación

Paso	Qué ocurre	Plazo
1. Recepción	Confirmamos que hemos recibido su notificación	En 1 día laborable
2. Investigación	Revisamos la documentación y, si es necesario, contactamos con el productor y el transportista	En 3 días laborables
3. Decisión	Le comunicamos si se acepta la reclamación y qué compensación se ofrece	En 5 días laborables
4. Liquidación	La compensación se liquida conforme al punto 5	A más tardar en la siguiente factura
5. Seguimiento	El caso se documenta y se revisa con el productor	De forma continua

5. Compensación

Si la reclamación se acepta, ofrecemos en primer lugar:

- **Nota de crédito** por los tallos afectados, que se liquida en la siguiente factura.
- **Descuento de precio** si las flores son utilizables pero de menor calidad que la acordada, por ejemplo tallos más cortos o cabezas florales más pequeñas.
- **Entrega de reposición** de tallos adicionales en el siguiente pedido en algunos casos, según la disponibilidad y los días de entrega.

La compensación se refiere a los tallos afectados y equivale, como máximo, a su valor facturado. No compensamos costes indirectos, por ejemplo la pérdida de ventas o el tiempo de trabajo.

6. Excepciones

Normalmente no se acepta una reclamación si el defecto se debe a:

- Manipulación, almacenamiento o temperatura inadecuados tras la recepción de la entrega
- Retrasos causados por el propio cliente, por ejemplo la falta de recepción de la entrega
- La variación natural normal de color, forma y tamaño entre variedades y temporadas de cultivo, dentro de la calidad acordada

7. Vida en florero y calidad a la llegada

Para una mejor durabilidad, recomendamos que el cliente desembale las flores inmediatamente al recibirlas, corte los tallos, las coloque en agua limpia con nutriente floral y las conserve en un lugar fresco. La durabilidad depende en gran medida de la manipulación posterior a la entrega, por lo que no ofrecemos una garantía general de vida en florero. Las flores que se marchitan prematuramente o presentan defectos de calidad evidentes a la llegada se tratan como reclamación conforme a los apartados 3–5.

8. Desacuerdo en un caso

Si nosotros y el cliente no estamos de acuerdo sobre una reclamación, intentamos resolverla primero mediante el diálogo. Si es necesario, se puede contratar a un inspector independiente, y el coste se reparte entonces según el resultado. Se aplica la legislación sueca.

9. Contacto

Africane Bloom (Cabrera Group AB) info@africane.se · +46 73 756 57 58
Trondheimgatan 9, 164 32 Kista