

# Términos y Condiciones de Uso

## Aura Atelier

Comercio electrónico de preservación floral  
República Mexicana | Última Actualización: 10 abril de 2026

### 1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al acceder, navegar o realizar una compra en el sitio web de Aura Atelier: [www.auraateliermx.com](http://www.auraateliermx.com) (en adelante, el Sitio), usted (en adelante, el Usuario o el Cliente) declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones de Uso. Si no está de acuerdo con alguna de las disposiciones aquí contenidas, le pedimos que se abstenga de utilizar el Sitio.

Aura se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento. Las modificaciones entraran en vigor a partir de su publicación en el Sitio. El uso continuado del Sitio después de dichas modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos Términos.

### 2. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Nombre comercial: Aura Atelier

Actividad: Comercio electrónico de preservación floral

Correo de contacto: [contacto@auraateliermx.com](mailto:contacto@auraateliermx.com)

Teléfono: 52 81 4813 6066 / 52 55 3515 2379

Horario de atención: Lunes a Domingo 10:00 a 18:00 hrs., hora del centro de México

### 3. DEFINICIONES

Sitio: La plataforma de comercio electrónico de Aura Atelier disponible en [www.auraateliermx.com](http://www.auraateliermx.com)

Usuario: Toda persona física o moral que acceda o navegue por el Sitio.

Cliente: El Usuario que realice una compra a través del Sitio.

Cuenta: El perfil personal creado por el Usuario para gestionar sus pedidos e información.

Producto: Los bienes ofertados en el Sitio, incluyendo flores preservadas, arreglos y accesorios.

Pedido: La solicitud de compra realizada por el Cliente a través del Sitio.

Encargo: Pedido personalizado fabricado conforme a especificaciones del Cliente.

Aviso de Privacidad: El documento que regula el tratamiento de los datos personales del Usuario.

### 4. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

**4.1** Para realizar compras en el Sitio, el Usuario podrá optar por registrarse y crear una cuenta o completar el proceso de compra como invitado.

**4.2** Al crear una cuenta, el Usuario se obliga a proporcionar información veraz, precisa y actualizada. Cualquier inexactitud será responsabilidad exclusiva del Usuario.

**4.3** El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. Aura Atelier no será responsable por daños derivados del uso no autorizado de la cuenta.

**4.4** El Usuario podrá solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento enviando una solicitud al correo de contacto indicado.

**4.5** Aura se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que incumplan los presentes Términos o sean utilizadas de manera fraudulenta.

## **5. PRODUCTOS, DISPONIBILIDAD Y NATURALEZA ARTESANAL**

**5.1** La oferta de productos está sujeta a disponibilidad de inventario. Aura Atelier no garantiza la disponibilidad de los productos en todo momento.

**5.2** Las imágenes de los productos son de carácter ilustrativo. Podrán existir variaciones en color, textura o apariencia derivadas de las condiciones de visualización de cada pantalla.

**5.3** Aura Atelier se reserva el derecho de modificar, discontinuar o retirar productos del Sitio sin previo aviso.

**5.4** Si un producto adquirido no está disponible, Aura Atelier notificará al Cliente en un plazo máximo de 48 horas hábiles y procederá con el reembolso correspondiente.

**5.5** Carácter artesanal y unicidad. Todos los productos de Aura Atelier son elaborados de forma artesanal con flores y materiales naturales. Cada pieza es única e irrepetible. El Cliente acepta que pueden existir variaciones en color, forma, textura y tamaño respecto a las imágenes publicadas, y que dichas variaciones no constituyen un defecto del producto.

**5.6** Variaciones naturales. Las flores preservadas, así como las resina epóxica, están sujetas a cambios graduales en su apariencia con el tiempo, incluyendo variaciones en tono y textura. Estos cambios son inherentes a la naturaleza del producto y no son considerados defectos de fabricación. Aura Atelier no se hace responsable por alteraciones ocasionadas por exposición a luz solar directa, humedad excesiva, temperaturas extremas u otras condiciones inadecuadas de almacenamiento.

**5.7** Representación de colores. El Cliente reconoce que los colores de las flores preservadas pueden diferir ligeramente de los mostrados en pantalla, debido tanto al proceso de preservación como a las condiciones de visualización de cada dispositivo.

**Nota importante:** La belleza de nuestros productos radica en que son piezas únicas elaboradas con materiales vivos. Los pequeños cambios naturales que puedan presentarse con el tiempo forman parte de su encanto artesanal y no representan fallas de calidad.

## **6. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS Y PAQUETES**

Aura Atelier ofrece dos modalidades de preservación floral, cada una disponible en tres niveles de servicio. Al momento de realizar su compra, el Cliente deberá seleccionar la modalidad y el paquete que mejor se adapte a sus necesidades.

### **6.1 MODALIDAD A — PRESERVACIÓN EN RESINA**

**Paquete Aura Esencial.** Incluye la preservación natural de las flores en fondo transparente y el diseño previo de la pieza para aprobación del Cliente. Se entrega en empaque estándar con envío gratuito de ida y vuelta dentro de las zonas con cobertura estándar. Disponible a 3 meses sin intereses.

**Paquete Aura Eterna.** Incluye proceso de preservación deluxe con corrección de color, asesoría en el diseño de la pieza, diseño previo de la pieza para aprobación del Cliente, seguimiento detallado del estatus del pedido y atención preferente. Se entrega en empaque deluxe con envío gratuito de ida y vuelta. Disponible a 3 meses sin intereses.

**Paquete Aura Legado.** Incluye preservación deluxe con corrección de color, curaduría estética personalizada, diseño previo de la pieza para aprobación del Cliente, recreación de elementos que no puedan ser preservados (suculentas y flores de alta humedad) y prioridad en producción (menor tiempo de entrega). El Cliente podrá agregar una leyenda, iniciales o fecha importante en vinil dorado, así como hoja de oro o plata y fondo de color a elección. Se entrega en empaque deluxe personalizado con guardapolvos, certificado exclusivo con número de serie y un soporte de anillos de regalo. Incluye envío gratuito de ida y vuelta y está disponible a 3 meses sin intereses.

## **6.2 MODALIDAD B — PRESERVACIÓN PRENSADA**

**Paquete Aura Esencial.** Incluye la preservación natural de las flores mediante el método de prensa, diseño previo de la pieza para aprobación del Cliente, fondo blanco tradicional de papel de pH neutro en marco con protección frontal de acetato. Se entrega en empaque estándar con envío gratuito de ida y vuelta. Disponible a 3 meses sin intereses.

**Paquete Aura Eterna.** Incluye preservación prensada deluxe con corrección de color y diseño previo de la pieza. El Cliente podrá elegir entre fondo blanco o negro de papel de pH neutro en marco con protección frontal de acetato. Incluye asesoría en el diseño, seguimiento detallado del pedido y atención preferente. Se entrega en empaque estándar con envío gratuito de ida y vuelta. Disponible a 3 meses sin intereses.

**Paquete Aura Legado.** Incluye preservación deluxe prensada con corrección de color, curaduría estética personalizada con diseño previo de la pieza para aprobación del cliente, así como recreación de elementos que no puedan ser preservados (suculentas, flores de alta humedad, etc) y prioridad en producción (menor tiempo de entrega). El Cliente podrá elegir entre fondo de papel de pH neutro de cualquier color o transparente (efecto flotante) en marco con protección frontal de vidrio. El Cliente podrá agregar una leyenda, iniciales o alguna fecha importante en vinil dorado o plateado, así mismo podrá agregar hoja de oro o plata a su pieza, si es de su elección. Se entrega en empaque deluxe personalizado con paño de limpieza, certificado exclusivo con número de serie y un marco individual de regalo a juego con su pieza principal. Incluye envío gratuito de ida y vuelta y está disponible a 3 meses sin intereses.

**6.2** Para todos los paquetes que incluyan diseño previo, el Cliente deberá aprobar la propuesta dentro del plazo que Aura Atelier indique. La falta de respuesta en dicho plazo se entenderá como aprobación tácita del diseño presentado.

**6.3** La recreación de elementos no preservables incluida en el Paquete Legado (ambas modalidades) está sujeta a la valoración técnica de Aura Atelier. En caso de que algún elemento no pueda ser recreado, el Cliente será notificado para acordar una alternativa.

**6.4** Cambio de paquete (Upgrade). El Cliente podrá solicitar un cambio a un paquete de mayor nivel (upgrade) hasta el día en que Aura Atelier confirme la recepción de sus flores. Para ello, deberá contactar al equipo vía correo electrónico a [contacto@auraateliermx.com](mailto:contacto@auraateliermx.com) o vía Whatsapp al 52 81 4813 6066 / 52 55 3515 2379 indicando sus datos, número de pedido y el paquete al que desea hacer upgrade.

Aura Atelier generará un link de pago de contado por la diferencia correspondiente, el cual tendrá una vigencia máxima de 24 horas. Si no se recibe el pago dentro de dicho plazo, la orden continuará procesándose con el paquete original sin posibilidad de reprogramar el upgrade.

## **7. PRECIOS Y MEDIOS DE PAGO**

**7.1** Todos los precios se expresan en pesos mexicanos (MXN) e incluyen el IVA correspondiente, salvo que se indique lo contrario.

**7.2** Aura Atelier podrá modificar precios en cualquier momento. El precio aplicable será el vigente al momento en que el Cliente confirme la compra.

**7.3** Los medios de pago aceptados son:

- Tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard, American Express)
- Transferencia electrónica / SPEI
- Otros medios habilitados en el Sitio

**7.4** Aura Atelier utiliza plataformas de pago con protocolos de seguridad SSL y no almacena datos bancarios del Cliente en sus servidores.

**7.5** Si el pago es rechazado o no se confirma en el plazo establecido, el pedido será cancelado automáticamente.

**7.6** El Cliente deberá cubrir el valor total del pedido al momento de realizar la compra, no se aceptan anticipos ni pagos contra entrega.

## **8. PROCESO DE COMPRA Y CONFIRMACION DEL PEDIDO**

**8.1** Para realizar una compra, el Cliente deberá seguir el proceso establecido en el Sitio: selección del producto, adición al carrito, datos de envío, método de pago y confirmación del pedido.

**8.2** Una vez completado el proceso, el Cliente recibirá un correo de confirmación con el resumen del pedido dentro de un plazo de 24 horas hábiles.

**8.3** La confirmación del pedido no implica aceptación definitiva. Aura Atelier puede cancelar pedidos por errores de precio, falta de inventario o indicios de fraude, notificando al Cliente en todos los casos.

**8.4** El contrato de compraventa se perfecciona cuando Aura Atelier emite la confirmación del pedido al correo electrónico proporcionado por el Cliente.

## **9. ENVIOS Y ENTREGA**

**9.1** Aura Atelier realiza envíos dentro de la República Mexicana. Los envíos internacionales, en caso de estar disponibles, se indicarán expresamente en el Sitio.

**9.2** Tiempos de entrega estimados: Para productos personalizados: 6-10 semanas hábiles en producción, mientras que el envío del producto finalizado será entre 5-10 días hábiles. Para productos pre-made: 5-10 días hábiles después de tu compra. Estos plazos son referenciales y pueden variar por condiciones climatológicas, días festivos o retrasos del transportista.

**9.3** Todos nuestros paquetes incluyen envío gratis de ida y vuelta dentro de la zona metropolitana y ciudades con cobertura estándar de envío. Los costos de envío a zonas fuera de la cobertura de Aura Atelier serán informados al Cliente después de la confirmación del pedido para el pago de la diferencia correspondiente. De no cubrirse dicho costo, el Cliente tendrá 30 días naturales a partir de la notificación de pedido completado para recoger su pieza directamente en nuestro Atelier en Ciudad de México (la fecha de recolección será acordada previamente a través de nuestros medios de contacto). Pasado este plazo, la pieza no podrá ser devuelta ni el pedido reembolsado.

**9.4** El Cliente es responsable de proporcionar una dirección de entrega correcta y completa. Aura Atelier no responde por extravíos derivados de datos incorrectos proporcionados por el Cliente.

**9.5** Empaque especializado. Se utilizan materiales de empaque diseñados para proteger las piezas preservadas durante el traslado. Aura Atelier no se hace responsable por daños ocasionados una vez que el paquete ha sido entregado conforme a los registros del transportista.

**9.6** Aura Atelier no se hace responsable por ramos perdidos, robados o dañados. Aura Atelier no es responsable por lo que ocurra a las flores durante el evento ni durante su traslado. Preparamos cada pedido adquiriendo todos los materiales necesarios con anticipación. No ofrecemos reembolsos completos por ramos perdidos, robados o dañados.

Opciones para quienes hayan perdido o dañado su ramo:

- A. Solo para ramos extraviados durante el envío: Se requerirá un comprobante de paquete/ramo perdido para tramitar la solicitud de reembolso. Ofrecemos un reembolso del 50% para ramos extraviados en tránsito, siempre que se compruebe mediante número de guía.
- B. Los clientes pueden enviar a Aura un ramo réplica a través de su florista original, ya sea mediante mensajería express o entregándolo directamente en nuestro Atelier (con previa cita).
- C. Los clientes pueden solicitar un ramo réplica con las flores de inventario de Aura, siempre que contemos con todas las flores secas necesarias en existencia.
- D. Los clientes aún pueden preservar su ramo dañado con Aura. Es completamente normal que algunas flores presenten un ligero oscurecimiento durante el traslado. En la mayoría de los casos podemos preservar flores con golpes o leve decoloración, siempre que el cliente tenga presente que el producto final podrá mostrar esas marcas.

Sin embargo, si las flores presentan oscurecimiento excesivo, moho, humedad severa o descomposición, no nos es posible secarlas ni preservarlas conforme a nuestros estándares de calidad. Cabe mencionar que también contamos con un servicio de corrección de color que cubre la mayoría, si no todos, los golpes y manchas leves.

## **10. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS**

**10.1 Personalización y bienes del consumidor.** El Cliente reconoce y acepta que el servicio objeto de este contrato consiste en la preservación artesanal y personalizada de material biológico (flores) de su propiedad. Debido a que el resultado final es un bien único, fabricado conforme a las especificaciones del Cliente y con sus propios insumos, este producto no es apto para su posterior comercialización a terceros.

**10.2 Exclusión del Artículo 56 de la LFPC.** En términos del Artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Cliente acepta que el derecho de revocación de 5 días hábiles no será aplicable una vez que se haya iniciado el proceso de tratamiento, secado o encapsulado de las flores. Lo anterior se debe a que:

- a) El servicio se presta sobre bienes perecederos que pierden su estado original al ser procesados.
- b) El proceso químico de curado de la resina es irreversible.
- c) La naturaleza del producto es estrictamente personal e intransferible.

**10.3 Inicio del servicio.** Se entenderá por iniciado el servicio en el momento en que Aura reciba el material floral y comience cualquier técnica de estabilización o deshidratación. A partir de este punto, cualquier cancelación por parte del Cliente no dará lugar a la devolución del anticipo o pago total, debido a los costos operativos, materiales utilizados y la imposibilidad de recuperar el estado original de las flores.

**10.4 Cancelación del servicio.** En caso de que aún no se hayan recibido sus flores ni se haya comenzado el proceso de preservación, el Cliente podrá cancelar su compra dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha de su adquisición/reserva, conforme al artículo 56 de la LFPC cuando la transacción se haya celebrado a distancia. Para ejercer el derecho de devolución, el Cliente deberá: contactar a Aura vía [contacto@aurateliermx.com] dentro del plazo; indicar el número de pedido y el motivo. Aura realizará el reembolso en un plazo máximo de 10 días hábiles, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

## **11. GARANTIAS**

**11.1** Todos los productos de Aura cuentan con la garantía legal conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables.

**11.2** La garantía cubre defectos de fabricación y vicios ocultos. No cubre daños por mal uso, accidentes, modificaciones o desgaste natural.

**11.3** Para hacer válida la garantía, el Cliente deberá presentar su comprobante de compra y contactar a Aura Atelier dentro del periodo de garantía aplicable.

**11.4** Los productos de preservación floral tienen una vida útil estimada que dependerá del cuidado y las condiciones ambientales. Esta estimación es referencial y no constituye una garantía de duración absoluta.

**11.5** La garantía no cubre cambios en la apariencia de las flores preservadas ni de la resina, derivados del paso del tiempo o de condiciones ambientales adversas.

## **12. PEDIDOS PERSONALIZADOS Y ENCARGOS ESPECIALES**

**12.1** Aura Atelier ofrece productos personalizados y encargos especiales fabricados conforme a las especificaciones del Cliente: flores específicas, colores, composiciones, formatos, dedicatorias, entre otros.

**12.2** Para formalizar un pedido personalizado, el Cliente deberá aceptar los términos y condiciones Aura Atelier y pagar la totalidad del valor del producto.

**12.3** Una vez aceptado el pedido personalizado y cubierto el valor del producto en su totalidad, Aura Atelier se pondrá en contacto con el Cliente en un plazo de 1-2 días hábiles para definir los detalles del pedido personalizado de acuerdo con el paquete de preservación que se adquirió.

**12.4** Tras recibir las flores enviadas por el Cliente, Aura Atelier enviará una prueba del diseño acordado previamente. El cliente podrá solicitar modificaciones al diseño dentro de las primeras 24 horas hábiles después de la notificación de haber comenzado el proceso de preservación. Transcurrido dicho plazo, Aura no estará obligada a aceptar cambios al diseño o especificaciones.

**12.5** Los pedidos personalizables no son susceptibles de devolución o cambio una vez entregados, salvo defectos de fabricación imputables a Aura, conforme a la Sección 9.

**12.6** Los tiempos de elaboración serán comunicados al confirmar el pedido. Podrán existir variaciones justificadas por disponibilidad de materiales naturales u otras causas ajenas a Aura Atelier; el Cliente será notificado oportunamente.

**12.7** Para bodas, XV años u otros eventos con fecha específica, se recomienda realizar el Encargo con al menos 2 semanas de anticipación. Aura Atelier no responde por demoras en pedidos realizados fuera de este plazo.

**12.8** Los servicios de Aura Atelier pueden contratarse después de la fecha del evento, siempre y cuando las flores no presenten descomposición, moho o deterioro estructural severo, y dentro de un plazo máximo de 3 días naturales posteriores al evento. Al contratar el servicio en estas condiciones, el Cliente acepta que los resultados podrán diferir de aquellos obtenidos cuando el material floral es enviado siguiendo nuestras guías de cuidado y con la anticipación

recomendada. Aura Atelier evaluará el estado del material al recibirlo y notificará al Cliente si no es posible proceder con la preservación bajo sus estándares de calidad.

**Nota:** En caso de que Aura Atelier reciba el material floral y determine que no es posible proceder con la preservación debido a su estado de deterioro, las flores no podrán ser devueltas al Cliente. Lo anterior se debe a que Aura Atelier no puede gestionar el envío de material orgánico en estado de descomposición. El Cliente acepta esta condición al momento de contratar el servicio bajo los términos del presente apartado.

**12.9** Aura Atelier también acepta la elaboración de piezas personalizadas con flores previamente preservadas por el propio Cliente, ya sea mediante gel de sílice, secado al aire o prensado casero, sin restricción de tiempo desde la fecha del evento. Al contratar este servicio, el Cliente acepta que los resultados podrán diferir de los obtenidos con material floral procesado bajo las guías y métodos de Aura Atelier. Aura Atelier evaluará el estado del material al recibirlo y se reserva el derecho de notificar al Cliente si el material no cumple las condiciones mínimas para proceder con la preservación bajo sus estándares de calidad.

**Nota:** En caso de que Aura Atelier reciba el material preservado por el Cliente y determine que no es posible trabajar con él, las flores podrán ser devueltas siempre y cuando se encuentren secas, sin signos de descomposición, moho u hongos. El costo del envío de devolución correrá íntegramente a cargo del Cliente. Aura Atelier notificará al Cliente para que realice el pago de la guía correspondiente; si transcurridos **3 días hábiles** a partir de dicha notificación el Cliente no confirma ni realiza el pago, Aura Atelier procederá a desechar el material sin responsabilidad alguna.

## **13. PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**13.1** El tratamiento de los datos personales del Usuario se rige por el Aviso de Privacidad de Aura, disponible en el Sitio y parte integrante de los presentes Términos.

**13.2** Aura Atelier cumple con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

**13.3** Los datos personales se usarán únicamente para los fines del Aviso de Privacidad: procesamiento de pedidos, atención al cliente y, con el previo consentimiento del Usuario, envío de comunicaciones comerciales.

**13.4** El Usuario podrá ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) enviando una solicitud a [[contacto@auraateliermx.com](mailto:contacto@auraateliermx.com)].

## **14. PROPIEDAD INTELECTUAL**

**14.1** Todos los contenidos del Sitio (textos, imágenes, logotipos, marcas, diseños, código fuente, etc.) son propiedad de Aura Atelier o sus licenciantes y están protegidos por las leyes mexicanas e internacionales de propiedad intelectual.

**14.2** Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación o comunicación pública de los contenidos del Sitio sin consentimiento escrito de Aura Atelier.

**14.3** El uso del Sitio no otorga al Usuario ningún derecho sobre la propiedad intelectual de Aura.

## **15. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD**

**15.1** Aura Atelier no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso del Sitio.

**15.2** Aura Atelier no garantiza que el Sitio esté disponible de manera continua e ininterrumpida, ni que esté libre de errores o elementos dañinos.

**15.3** Aura Atelier no será responsable por el contenido de sitios web de terceros accesibles desde el Sitio.

**15.4** La responsabilidad total de Aura Atelier frente al Cliente no excederá el importe pagado por el pedido que origine la reclamación.

## **16. CONDUCTA DEL USUARIO**

El Usuario se compromete a utilizar el Sitio de manera lícita. Queda expresamente prohibido:

- Realizar compras fraudulentas o con datos de pago falsos.
- Utilizar el Sitio para fines ilícitos o contrarios a las buenas costumbres.
- Interferir con el funcionamiento técnico del Sitio.
- Suplantar la identidad de terceros.
- Publicar o transmitir contenido ofensivo, difamatorio o que viole derechos de terceros.

## **17. LEGISLACION APLICABLE Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS**

**17.1** Los presentes Términos se rigen por las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos.

**17.2** Ante cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero.

**17.3** Antes de acudir a instancias jurisdiccionales, el Cliente podrá presentar una queja ante la PROFECO.

## **18. DISPOSICIONES FINALES**

**18.1** Si alguna disposición fuera declarada nula o inaplicable, dicha nulidad no afectará la validez del resto de los Términos.

**18.2** La falta de ejercicio por parte de Aura Atelier de cualquier derecho no constituirá renuncia al mismo.

**18.3** Los presentes Términos constituyen el acuerdo completo entre Aura Atelier y el Usuario respecto al uso del Sitio.

---

**Tienes dudas sobre estos Términos y Condiciones?**

Contáctanos en [contacto@auraateliermx.com](mailto:contacto@auraateliermx.com) | 52 81 4813 6066