**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

Al comprar productos o realizar pedidos a través de nuestra [tienda web](https://translate.google.com/translate?hl=fr&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://shop.floriusflowers.com/) (sistema de pedidos en línea), teléfono o correo electrónico en Colombia , está celebrando un acuerdo legalmente vinculante con Florius S.A.S. (" Florius ") en los siguientes términos.

Importante: debe leer y comprender estos términos porque afectan sus derechos y responsabilidades como cliente nuestro.

**Acerca de los términos y condiciones**

En los siguientes términos y condiciones, el colectivo “nosotros” se refiere a Florius S.A.S. Estos términos y condiciones, junto con su confirmación de pedido constituyen el contrato entre ambas partes para el suministro de flores. No se aplicarán otros términos y condiciones. El contrato es invariable, a menos que ambas partes acuerden lo contrario.

Además, ciertas terminologías y redacciones que se encuentran en este documento se definen de la siguiente manera:

**Solicitud de crédito:** se refiere al proceso de solicitud de una revisión / evaluación de crédito. También puede referirse a completar el formulario de solicitud de crédito.

**Transportista designado:** se refiere al socio preferido de la empresa de transporte / logística de un cliente.

**E-Wallet:** se refiere a la billetera electrónica de un cliente con Florius. Estos fondos están disponibles para su uso **únicamente**con nuestra tienda web (Flower Box). El saldo de la billetera electrónica puede ser retirado a pedido del cliente. Todos los retiros del saldo de la billetera electrónica se transferirán a la cuenta bancaria deseada por el cliente.

**Fuerza mayor o caso fortuito:** se refiere a cualquier circunstancia imprevisible e irresistible que impida el cumplimiento de un contrato, acuerdo, términos y condiciones debido a circunstancias ajenas y fuera del control de las partes; en la mayoría de los casos esto se refiere sobre todo al retraso y/o no entrega de las ordenes, causados entre otras cosas por situaciones tales como, los siguientes acontecimientos: la guerra, las malas condiciones meteorológicas, huelgas, disturbios, la descarga de envío, actos o acciones terroristas, sabotajes, insurrección civil, terremotos, vientos huracanados, inundaciones, avalanchas, deslizamientos de tierras o disputas de orden general que no tengan como origen una actitud culposa de las partes.

**Informe de incidente:** se refiere a la declaración por escrito realizada por un cliente / empresa que detalla información relevante con respecto a una solicitud de reclamación y / o problemas experimentados con un pedido / incidente.

**Página de pedido:** se refiere a una página en línea que se encuentra en la tienda web de Florius que detalla información importante sobre el producto, la entrega y el pago de un pedido.

**Reserva de pedido:** se refiere a un archivo PDF que el cliente recibirá al realizar un pedido a través de nuestra tienda web. El archivo de reserva de pedidos **no**refleja la lista final de cajas que se enviarán.

**Confirmación de pedido:** se refiere a un archivo PDF que el cliente recibe generalmente 2-3 días antes del día de vuelo real de su pedido. La confirmación del pedido refleja la lista **final / confirmada**de cajas que se enviarán.

**En - Pantalla**- se refiere a la pantalla digital en el que un cliente ve nuestra tienda web.

**Pago anticipado:** se refiere a las transferencias de pago realizadas por el cliente que se realizaron antes de realizar cualquier pedido.

**Precio de compra:** se refiere al precio de oferta durante la realización del pedido. Los precios proporcionados a través de nuestra tienda web, correo electrónico y otras formas de comunicación pueden variar desde el momento de realizar el pedido. Cualquier cambio que se realice será comunicado a cada cliente respectivo.

**Transbordo:** es el envío de mercancías o contenedores a un destino intermedio y luego a otro destino más. En particular, esto se refiere a la transferencia de cajas en tránsito desde el avión a la ruta de transporte respectiva de cada cliente.

**Tienda web:** se refiere a nuestro sistema / plataforma de pedidos en línea. Relativamente conocido como Flower Box.

**1. BASE DE LA VENTA**

1.1. Un acuerdo para vender flores se entiende realizado en estos términos cuando aceptamos un pedido hecho por usted a través de nuestra [tienda web](https://translate.google.com/translate?hl=fr&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://shop.floriusflowers.com/), teléfono, o correo electrónico . La descripción de las flores, el precio y los términos de entrega se establecen y se proporcionan en la página de pedido. Confirmaremos la aceptación de su pedido en pantalla o mediante una confirmación por correo electrónico.

1.2. Cualquier disposición que varíe debe acordarse expresamente por escrito y se considerará necesaria para complementar y no reemplazar estos Términos y Condiciones Generales.

1.3. Nos reservamos el derecho de realizar cambios en nuestro sitio web y estos términos y condiciones en cualquier momento sin previo aviso. El uso de dicho sitio web después de cualquier cambio constituye su acuerdo de seguir y estar sujeto a estos Términos y condiciones generales tal como se hayan modificado. Por lo tanto, le recomendamos que revise estos Términos y Condiciones Generales siempre que utilice nuestro sitio web.

1.4. Salvo pacto en contrario por escrito, las condiciones generales o específicas o estipulaciones de terceros no serán reconocidas por nuestra empresa.

1.5. La cantidad y la descripción de las flores son las previstas en nuestra orden de confirmación.

1.6. Florius SAS es una empresa de flores, donde las flores se pueden pedir a través de nuestra tienda web, teléfono o correo electrónico, y solo están disponibles para su entrega si usted es una empresa dedicada a la compra y venta de flores. Tenga en cuenta que no atendemos a consumidores individuales.

1.7. Nos reservamos el derecho de rechazar el servicio, rechazar o cancelar pedidos, cancelar cuentas y eliminar o editar contenido a nuestro exclusivo criterio. Los pedidos pueden necesitar verificación o información adicional antes de su aceptación.

**2. COLOCACIÓN DEL PEDIDO**

2 .1 . Para realizar un pedido, debe tener al menos 18 años y debe estar disponible para contactar por teléfono o correo electrónico.

2 . 2 . Antes de que pueda realizar un pedido, primero debe cumplir con nuestro proceso de solicitud de crédito. Dicha solicitud de crédito está sujeta a revisión y aprobación.

2 . 3 . Le notificaremos bien sea a través de correo electrónico o por teléfono en relación con el estado de su solicitud de crédito. Tras la aprobación, le proporcionaremos su nombre de usuario y contraseña únicos para acceder a nuestra [tienda web](https://translate.google.com/translate?hl=fr&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://shop.floriusflowers.com/) .

2.4 . Cuando se realiza un pedido en nuestra tienda web, se genera una “Orden de reserva” automáticamente la cual se le enviará a su correo electrónico si usted ha indicado un correo electrónico valido en su forma de solicitud de crédito.

2.5 Aunque haremos todos los esfuerzos posibles para suministrarle las variedades que aparecen en la “Orden de reserva”, puede haber casos en que no podemos cumplir con ellas debido a una o todas las siguientes razones: (1 ) las flores se encuentran con problemas de calidad después de la reserva de pedido pero antes del día de envío; (2) las flores fueron retenidas en la aduana; (3) fuerza mayor o caso fortuito que haga que la entrega sea imposible de cumplir. Todos los cambios que se realizarán tienen en cuenta directamente la "naturaleza perecedera" de las flores.

2.6. Se le enviará una confirmación de pedido final por correo electrónico dos (2) días antes de la fecha de envío programada de su pedido.

**3. PRECIO DE LOS BIENES**

3.1. Ofrecemos nuestro precio de venta en dólares estadounidenses, pero le facturaremos en pesos colombianos utilizando el tipo de cambio diario establecido por [https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm](https://translate.google.com/translate?hl=fr&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm) .

3.2. Todos los precios indican como " Entregado en el lugar -Delivered at Place (DAP)- Bogotá , Medellín, Cali, Pereira", a menos que se indique lo contrario. Esto está en concordancia con las normas establecidas por la Cámara de Comercio Internacional Incoterms 2020.

3.3. Florius determinará todos los precios.

3.4. El precio acordado en el momento de la realización del pedido no podrá modificarse sin el consentimiento previo del comprador.

3.5. Todos los precios unitarios que se muestran en la tienda web no incluyen ningún impuesto al valor agregado (IVA), si es que a este hubiera lugar.

Sin embargo, el valor del IVA será incluido y presentado en la orden de resumen.

3.6. Todos los precios de la tienda web están sujetos a errores tipográficos. Por las consecuencias de errores tipográficos, Florius no será responsable. Florius corregirá el error tan pronto como lo detecte e informará inmediatamente a los clientes.

3.7 . Las reglas relativas a la letra de cambio se aplican a nuestras facturas de venta (artículo 5, Ley 1231 de 2008). Con esto, el comprador declara haber recibido real y materialmente los bienes o servicios descritos en este título.

**4. CONDICIONES DE PAGO**

4.1. Pago por adelantado completo al realizar el pedido, a menos que se hayan hecho acuerdos de crédito. Los pagos deben realizarse con cualquiera de las opciones brindadas por Florius: 1.  depósito de prepago / 2. por transferencia electrónica

4.2 El comprador no puede deducir ninguna cantidad del precio de compra que deba pagarse sobre la base de una supuesta reclamación.

**5. ENTREGA**

5.1. La mercancía se entregará en la dirección indicada para la entrega de su pedido. Nosotros no aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño de la mercancía una vez que haya sido entregada de acuerdo con las instrucciones de entrega acordados. El título y la propiedad se transfieren al comprador cuando las flores se entregan en el destino o al transportista designado por el comprador.

5.2. La fecha de entrega indicada está sujeta a factores logísticos y, por lo tanto, se indica como  
fecha de entrega prevista. Los tiempos de entrega no están garantizados. En el caso de que alguna entrega se retrase debido a razones fuera de nuestro control, nos comunicaremos con usted para informarle que la fecha esperada de entrega tendrá que ser ampliada.

5.3. Florius debe entregar la cantidad acordada, a menos que un caso de fuerza mayor o caso fortuito requiera una reducción de la cantidad o la cancelación del pedido.

5.4. Florius no será responsable de ninguna pérdida incurrida por el comprador debido a la falta de entrega.

5.5. Los productos se empaquetarán de la manera habitual en el comercio mayorista de flores y plantas, de la manera que Florius determine de acuerdo con las buenas prácticas comerciales, a menos que se acuerde lo contrario.

5.6. Los medios de transporte serán acordados entre Florius y el comprador y deben llevarse a cabo de manera eficiente.

5.7. Ninguna forma y de periodo de prueba es aplicable porque las flores frescas son perecederos.

**6. POLÍTICA DE RECLAMOS**

6.1. Todas las flores deben ser inspeccionadas por el cliente al momento de la entrega.

6.2. Cualquier problema de calidad debe ser informado con imágenes por correo electrónico dentro de las 24 horas posteriores a la recepción original del producto en cuestión.

6.3. El destinatario debe mantener los productos en un entorno climático adecuado y una temperatura entre 0 y 2 ° C hasta la recogida, según los *Procedimientos operativos estándar de*Florius *para el transporte y manipulación de*cajas.

6.4. El cliente deberá devolver el (los) producto (s) afectado (s) en su embalaje original, si lo autorizamos.

6.5. Una vez que recibamos las imágenes y una breve descripción de su solicitud de reclamo (incluya el número de factura), investigaremos su reclamo y determinaremos la validez y el valor del crédito. Nos reservamos el derecho a rechazar la emisión de cualquier crédito. Para conocer los procedimientos completos sobre cómo reclamar, consulte la sección 7 de estos Términos y Condiciones.

6.6. Las reclamaciones concedidas se emitirán solo por el precio de compra del producto y se acreditarán en la cuenta del cliente.

**7. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO DE PRODUCTOS**

Florius es bien conocido por la excelente calidad de sus productos. Sin embargo, a pesar de nuestro mayor esfuerzo por brindar la mejor calidad y mantener los más altos estándares de control de calidad posibles, aún pueden surgir problemas ocasionales debido a la naturaleza perecedera de nuestras flores. Florius intenta honrar las reclamaciones siempre que sea posible. No obstante, para poder hacer esto, debemos exigir que nuestros clientes sigan nuestras pautas de la siguiente manera:

7 .1. Inspeccione inmediatamente todos los productos entregados a su llegada.

Si se descubre algún problema o problemas relacionados con la calidad a su llegada, le rogamos que nos envíe un informe de incidente inmediato que debe incluir todos los detalles siguientes:

1. Número de factura / pedido
2. Fecha de recepción en la ubicación de distribución o entrega, según sea el caso.
3. Variedades, grado y cantidad afectados (en tallos y / o ramillete y / o cajas)
4. Requerimos que se incluya una foto digital en el informe para respaldar su reclamo. También usaremos la foto enviada para realizar futuras investigaciones y evaluaciones sobre el tema.

* La foto debe mostrar claramente el daño visible.
* La foto debe mostrar claramente la etiqueta / etiqueta de la caja, incluido el número de la caja.

Determinar correctamente la causa del problema nos permitirá asegurarnos de que la calidad de nuestros futuros envíos cumplirá o superará nuestros estándares establecidos.

Toda la información anteriormente solicitada nos permitirá brindar un servicio más rápido y eficiente. Tenga en cuenta que no podemos aceptar su solicitud de reclamo si falta alguno de los datos anteriores.

Puede enviar toda la información solicitada por correo electrónico a [sales@floriusflowers.com](mailto:sales@floriusflowers.com) . También puede enviarnos la información solicitada mediante el **formulario de solicitud de crédito y reclamos**adjunto.

7 .2. Su reclamo será investigado dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del Informe del incidente, incluida toda la información requerida.

* Una vez que se haya aprobado su solicitud de reclamo, se procesará una nota de crédito y se le enviará por correo.
* Si en caso de que se rechace su solicitud de crédito, se lo notificaremos por correo electrónico dentro de los 5 días hábiles.

7 .3. Por favor, infórmenos inmediatamente si no recibe dentro de los 5 días hábiles la **nota de crédito**o la **notificación de denegación**.

Le recomendamos que no deduzca el reclamo de ningún pago que aún no se haya realizado.

7 .4. El monto emitido para créditos y reclamos solo será igual al monto indicado en la factura. Todas las solicitudes de reclamo deben enviarse dentro de las 24 horas posteriores a su recepción en el destino.

**8 . REEMBOLSOS**

Todas las solicitudes de reembolso son aplicables solo a los prepagos y están sujetas a la evaluación y aprobación de Florius.

8.1 . POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS  
Florius se reserva el derecho de emitir reembolsos según el criterio de la administración. Debido a la naturaleza perecedera de los productos de Florius, es de suma importancia que cualquier problema y / o solicitud de reembolso se transmita a Florius dentro de las siguientes ventanas de tiempo:

Una confirmación posterior pero antes de la entrega, dentro de las 12 horas posteriores al envío de la confirmación del pedido.

Después de la entrega del pedido: 1 día después de la recepción de las cajas en el destino final; solo para problemas relacionados con la calidad y / o si se cumple con las condiciones establecidas en la sección 8.1 .3.1 de este documento.

El incumplimiento de las ventanas de tiempo sugeridas se puede utilizar como base para rechazar la solicitud de devolución / reembolso de un cliente.

Después de recibir un informe y / o una solicitud de devolución / reembolso de un cliente, Florius y su gerencia llevarán a cabo una evaluación y un análisis adicionales con respecto al tema en función de los siguientes casos:

8.1 .1. Cancelación de pedidos antes de la entrega y confirmación

Para los casos en que los pedidos deben cancelarse antes de la entrega y antes de la confirmación del pedido, es obligatorio que el cliente nos envíe un aviso con 3 días de anticipación antes de la fecha de entrega programada del pedido.

El saldo de la billetera electrónica del cliente funciona de manera similar a un prepago. El cliente puede usar el saldo de su billetera electrónica para completar las compras realizadas dentro de la tienda web de Florius.

8.1 .2. Cancelación del pedido antes de la entrega, pero después de la confirmación

Para los casos en los que los pedidos deben cancelarse antes de la entrega, pero después de la confirmación del pedido, al cliente solo se le da un período de 12 horas desde el momento de enviar el archivo de confirmación del pedido para solicitar un reembolso.

Si se aprueba una solicitud de reembolso realizada dentro del período de 12 horas, el monto total de los pedidos se puede agregar nuevamente al saldo de la billetera electrónica del cliente. Es importante tener en cuenta que no se reembolsará ninguna solicitud de reembolso realizada más allá del período de 12 horas.

El saldo de la billetera electrónica del cliente funciona de manera similar a un pago prepago. El cliente puede usar el saldo de su billetera electrónica para completar las compras realizadas dentro de la tienda web de Florius.

8.1 .3. Cancelación del pedido después de la salida del envío.

Para los casos en que los pedidos se cancelan después de su salida programada, los reembolsos pueden o no darse en función de lo siguiente.

8.1 .3.1 Los pedidos se reembolsarán solo por lo siguiente:

Se ha entregado un producto incorrecto. Solo se aceptarán los productos incorrectos para cualquier solicitud de reembolso y no la totalidad del pedido (a menos que el pedido completo que se entregue sea incorrecto). Además, el cliente debe poder proporcionar pruebas / fotos (incluida la etiqueta de la caja) para su solicitud de reembolso.

Consulte las secciones 6 y 7 de estos términos y condiciones para obtener más información sobre nuestras políticas y procedimientos de reclamaciones.

8.1 .3.2. No se reembolsarán pedidos por lo siguiente:

* Retraso o no entrega de pedidos debido a una dirección de entrega / envío incorrecta proporcionada por el cliente o su representante / enlace.
* Retraso o falta de entrega debido a circunstancias fuera del control de Florius. (por ejemplo, catástrofes naturales / desastres, huelga laboral, fuerza mayor o caso fortuito, problemas meteorológicos, aduanas y otros asuntos relacionados con la cuarentena vegetal).

8.1 .4. Solicitud de reembolso debido a preocupaciones relacionadas con la calidad.

Para solicitudes de reembolso relacionadas con problemas de calidad, puede consultar las secciones 6 y 7 de estos términos y condiciones para obtener más información sobre nuestra política y procedimientos de reclamos.

8.2 . SOLICITUDES DE REEMBOLSO / CRÉDITO

8.2 .1. El monto de las solicitudes de reembolso / crédito aprobadas a reembolsar dependerá del tipo de reembolso (parcial o total) solicitado por el cliente; todos los reembolsos aún están sujetos a la evaluación y discreción de Florius.

8.2 .2. Todas las solicitudes de crédito / reembolso se acreditarán inicialmente al saldo de la billetera electrónica del cliente.

8.2 .3. El cliente puede solicitar retirar el saldo de su billetera electrónica a su cuenta bancaria preferida comunicándose con Florius por correo electrónico a [sales@floriusflowers.com](mailto:sales@floriusflowers.com) o por teléfono al +1 (305) 767-2065.

8.2 .4. El cliente debe presentar todos los documentos requeridos por Florius antes de la solicitud de crédito / reembolso para que esta se reconozca, se procese y evalúe.

* Solicitud de Reembolso / Crédito - deberán presentarse por escrito al correo electrónico enviado a [sales@floriusflowers.com](mailto:sales@floriusflowers.com).
* Prueba de Orden - puede ser la identificación de la orden, orden expediente de reserva, y / o el archivo de confirmación de pedido.
* Fotos de los Productos / Productos en cuestión - esto se aplica a los pedidos que han sido efectivamente recibidos por el cliente.

8.3 . PREGUNTAS / APOYO

8.3.1. Cualquier solicitud de reembolso / crédito solo debe comunicarse directamente con el equipo de Florius por correo electrónico [sales@floriusflowers.com](mailto:sales@floriusflowers.com) .

**9 . RESPONSABILIDAD, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

9 .1. Nuestro objetivo es proporcionar flores de alta calidad a nuestros clientes.

9 .2. La disponibilidad, precio, y el color de las flores pueden variar de acuerdo con la temporada disponibilidad y mercado. En caso de dificultades de suministro, informaremos al comprador.

9 .3. Los productos por transportar deben además cumplir con los requisitos fitosanitarios que se aplican a los productos de vivero de flores en cuestión. Cualquier defecto a este respecto no dará derecho al comprador a recibir daños ni le dará derecho a rescindir el contrato, a menos que el comprador haya informado a Florius de cualquier requisito fitosanitario especial antes o en la fecha de celebración del contrato.

9 .4. No seremos responsables ante usted por ningún contrato, en agravio (incluida la negligencia), acuerdo o de otro modo por cualquier pérdida de ganancias, ahorros anticipados o datos que su negocio pueda sufrir.

9 .5. Las quejas sobre defectos visibles en las flores entregadas deben notificarse a Florius por correo electrónico o por teléfono inmediatamente después del descubrimiento, pero deben completarse dentro de las 24 horas posteriores a la recepción.

9 .6. Las quejas en relación con una parte de los productos entregados no darán derecho al comprador a rechazar la entrega en su totalidad.

9 .7. Una vez que el plazo de 24 horas tras la recepción ha transcurrido, Florius ya no estará obligado a manejar cualquier queja interpuesta por el comprador.

9 .8. La responsabilidad de Florius por cualquier pérdida incurrida por el comprador no excederá el valor de la factura de las flores entregadas a las que se aplica la reclamación.

9 .9. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los productos entregados están destinados exclusivamente a fines decorativos y no son aptos para consumo. Florius reconoce que los productos pueden tener efectos nocivos sobre los seres humanos y / o animales en caso de mal uso, consumo, contacto y / o hipersensibilidad. El comprador debe transmitir esta advertencia a sus clientes e indemnizar a Florius contra todas las reclamaciones de terceros, incluidos los usuarios finales, con respecto a estas consecuencias.

9 .10. Usted acepta que, bajo ninguna circunstancia , Florius , o cualquiera de sus funcionarios, asociados, empleados, representantes, diseñadores, contratistas, distribuidores, comerciantes, patrocinadores, sucesores, agentes o proveedores de contenido de terceros, serán responsables de cualquier contenido directo o indirecto , pérdidas o daños incidentales, especiales o consecuentes relacionados con los productos vendidos, el contenido, los servicios, el uso o la imposibilidad de utilizar nuestro sitio web. Usted acepta expresamente que esta limitación de responsabilidad es integral y se aplica a daños de todo tipo, incluidos, entre otros, daños generales, especiales, ejemplares, directos, indirectos, compensatorios, consecuentes, punitivos, incidentales o de otro tipo por pérdida de negocio. ganancias, ingresos, ingresos, datos y uso, información o cualquier otra pérdida pecuniaria, que surja del uso de su acceso y uso de la información disponible en nuestro sitio web.

9 .11. Si la ley aplicable no permite la limitación de responsabilidad establecida anteriormente y esta limitación de responsabilidad no se aplica a usted, o si se determina que no es válida o no se puede hacer cumplir por cualquier motivo, entonces la responsabilidad total de Florius no excederá los cien dólares. ($ 100).

**10 . OFERTAS / ACUERDO**

10 .1. Todas las ofertas realizadas no vincularán a Florius. Si el comprador acepta una oferta, Florius podrá darla por terminada con justa causa si al momento de la aceptación se hayan agotado las mercaderías públicamente ofrecidas dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la aceptación.

10 .2. Se concluirá un acuerdo en el momento de la aceptación expresa del pedido por parte de Florius. Los pedidos se aceptan a nuestra entera discreción, pero normalmente se aceptan si los productos están disponibles. El pedido refleja el precio actual de los productos.

10 .3. Las ofertas especiales no se aplican automáticamente a los pedidos subsiguientes y no son acumulables entre sí.

10 .4. Florius no estará sujeto a alguna oferta en caso de que el cliente haya debido entender que la oferta, o una parte de ella, contenía un error obvio o previsible.

10 .5. Nuestro objetivo es darle una idea clara de la naturaleza de las flores. Sin embargo, apreciará que inevitablemente hay variaciones de luz, tamaño, forma y color entre diferentes muestras. Las ilustraciones, descripciones y otra información relacionada con las flores son aproximadas y solo a modo de orientación. Podemos, a nuestro exclusivo criterio, variar las caracteristicas de los productos de los anunciados sin previo aviso, siempre que estas variaciones no sean alteraciones materiales.

**11 . CIRCUNSTANCIAS MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL RAZONABLE**

11 .1. Haremos todos los esfuerzos para cumplir las obligaciones de acuerdo con nuestro acuerdo. Sin embargo, no podemos ser responsables por demoras o fallas en el desempeño si dicha demora o falla es causada por circunstancias fuera de nuestro control razonable. En estos eventos, después de consultar con el comprador, Florius puede rescindir el acuerdo o posponer la entrega hasta que el evento haya dejado de existir.

11 .2. A los efectos de estos Términos y condiciones generales, "circunstancias fuera de nuestro control razonable" significa cualquier circunstancia más allá del control directo de Florius , como resultado de lo cual ya no se le puede exigir razonablemente que cumpla el acuerdo, como fuerza mayor o caso fortuito (guerra, riesgo de guerra, huelgas, incendios, condiciones climáticas extremas, nubes de cenizas), medidas gubernamentales, demora / incumplimiento por parte del proveedor; fallas en Internet, electricidad, tráfico de correo electrónico, tecnología suministrada por terceros; defectos en los medios de transporte.

**12 . LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

12. 1. Intentaremos resolver cualquier desacuerdo de manera rápida y eficiente. Si no está satisfecho con la forma en que manejamos cualquier desacuerdo y desea iniciar un proceso judicial, debe hacerlo de acuerdo con la legislación comercial Colombiana.

12. 2. En caso de que un determinado elemento de este contrato se considere inválido en el tribunal, los otros elementos aún se consideraran válidos.

**13. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.**

13 .1. Todo escrito, registro fotográfico, diseño, y otros contenidos en nuestra página web, junto con la selección y disposición de ella y todas las compilaciones de software son de nuestra propiedad con derechos de propiedad intelectual, derechos de autor o la de las personas que han concedido a nosotros el derecho de usarlo y está protegido como tal. Todos los derechos reservados.

13 .2. Usted puede ver, descargar, copiar electrónicamente, e imprimir partes de copias impresas de este sitio con el único propósito de realizar un pedido con Florius o sólo para su propio uso, siempre y cuando éste no sea de carácter comercial según lo permitido por las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual.

13 .3. Ninguno de estos materiales se puede utilizar sin nuestro permiso por escrito. Puede descargar o imprimir una sola copia para su propia visualización para fines no comerciales.

13 .4. Todos los nombres, logotipos, eslogan, lemas u otras frases pueden ser una marca comercial nuestra o de otra persona o corporación. Cualquier uso no autorizado de una marca comercial es ilegal.

13. 5. El logotipo de Florius es una marca comercial de Florius BV (Países Bajos) y tiene licencia de Florius S.A.S. (Colombia). Hypericum Coco Series ™ y Smart Series ™ Verónica se registraron como marcas de Allplants Holding BV (Países Bajos) y con licencia para Florius S.A.S. (Colombia). Todas las variedades Hypericum Coco ™ y Smart ™ Veronica que se venden como flor de corte fresca por Florius S.A.S. están protegidas por los derechos de obtentores de variedades vegetales.

**14 . GENERAL**

14 .1. Los correos electrónicos que se le envíen se enviarán a la dirección que nos especifique. Es importante que nos proporcione una dirección de correo electrónico y un número de teléfono de contacto exactos y válidos y que nos informe de cualquier cambio en ellos.

14 .2. Si desea presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestro servicio, envíenos un correo electrónico de inmediato.

**15 . PRIVACIDAD**

15 .1. Florius se compromete a proteger su privacidad. No venderemos, distribuiremos ni cederemos su información personal a terceros a menos que tengamos su permiso o estemos obligados a hacerlo por ley.

15 .2 Florius se compromete a tratar los datos personales entregados porUsted conforme a la política de tratramiento de datos de Florius, según la ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias.

**16 . INDEMNIDAD**

16 .1. Usted acepta mantener indemne y eximir a Florius y a cualquiera de sus funcionarios, asociados, empleados, representantes, diseñadores, contratistas, distribuidores, comerciantes, patrocinadores, sucesores, agentes o proveedores externos de contenido de cualquier responsabilidad, reclamo, pérdida o demanda, incluidos, entre otros, los honorarios y gastos razonables de abogados, que resulten de su uso de nuestro sitio web en violación o incumplimiento de estos términos y condiciones.

**17. DERECHOS DE OBTENCIÓN DE LAS PLANTAS**

17.1. Todas las variedades comercializadas por Florius están protegidas por los derechos de Fito mejoramiento para Florius Plants B.V. por lo que en ningún caso el cliente puede multiplicar esas variedades. Se entiende que el cliente está adquiriendo flores frescas cortadas. El cultivo que posee Florius es utilizado y desarrollado para la exportación de flores frescas cortadas, por lo que cualquier multiplicación, propagación, división, cultivo de tejidos para cualquier propósito se entenderá como una Infracción a la Propiedad Intelectual y estará sujeta a las sanciones legales que pudieran corresponder con base en la violación de los derechos de Fito mejoramiento.

17.2 Las variedades de Florius también están registradas como derechos de fitomejoramiento en el ICA (Instituto Colombiano Agropecuario).