

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

By purchasing goods or placing orders via our web shop (online ordering system), telephone, or email in Colombia, you are entering a legally binding agreement with Florius SAS ("Florius") on the following terms.

Important: You should read and understand these terms because they affect your rights and liabilities as our customer.

About the Terms and Conditions

In the following terms and conditions, the collective "we" refers to Florius SAS. These terms and conditions together with your order confirmation constitutes the contract between both parties for the supply of flowers. No other terms and conditions shall apply. The contract is non-variable, unless otherwise agreed upon by both parties.

In addition, certain terminologies and wordings found in this document are defined as follows:

Credit Application – refers to the process of applying for a credit review / evaluation. May also refer to the completion of the Credit Application form.

Designated Carrier – refers to the preferred logistics / trucking company partner of a customer.

E-Wallet – refers to a customer's electronic wallet with Florius. These funds are available for use **only** with our web shop (Flower Box). E-wallet balance may be withdrawn upon request by the customer. All e-wallet balance withdrawals will be transferred to the customer's desired bank account.

Force Majeure – refers to any unforeseeable and irresistible circumstance that avoids the fulfillment of a contract, agreement, terms and conditions due to circumstances beyond the control of the parties; In most cases this refers above all to the delay and / or non-delivery of orders, caused among other things by situations such as the following events: war, bad weather conditions, strikes, riots, the discharge of dispatch, terrorist acts or actions, sabotage, civil insurrection, earthquakes, hurricane-force winds, floods, avalanches, landslides or general disasters that do not originate from a culpable attitude on the part of the parties.

Incident Report – refers to the statement in writing made by a customer / company detailing relevant information regarding a claim request and/or issues experienced with an order / incident.

Order Page – refers to an online page found in the web shop of Florius detailing important product, delivery, and payment information of an order.

Order Reservation – refers to a PDF file that the customer will receive upon placing an order via our web shop. The Order Reservation file **does not** reflect the final list of boxes to be shipped.

Order Confirmation – refers to a PDF file that the customer receives usually 2-3 days prior the actual flight day of their order. The Order Confirmation reflects the **final / confirmed** list of boxes that will be shipped.

On-screen – refers to the digital screen where a customer views our web shop.

Pre-Payment – refers to payment transfers made by the customer that were made prior any order placement.

Purchase Price – refers to the deal price during order placement. Prices provided via our web shop, email, and other forms of communication may vary from the time of ordering. Any changes that will be made will be communicated with each respective customer.

Transshipment – is the shipment of goods or containers to an intermediate destination, then to another destination. In particular, this refers to the transfer of goods in-transit from Florius truck to each customer's designated truck or carrier.

Web Shop – refers to our online ordering system / platform. Relatively known as Flower Box.

1. BASIS OF THE SALE

1.1. An agreement to sell you flowers is made on these terms when we accept an order made by you via our web shop, telephone, or email. The description of the flowers, price, and delivery terms are set out and provided in the order page. We will confirm acceptance of your order on-screen and or via an e-mail confirmation.

1.2. Any varying provisions must be expressly agreed in writing and will be deemed necessary to supplement and not to replace these General Terms and Conditions.

1.3. We reserve the right to make changes to our website and these terms and conditions at any time without prior notice. Your use of this website following any such change constitutes your agreement to follow and be bound by these General Terms and Conditions as changed. Therefore, we recommend you review these General Terms and Conditions whenever you use our website.

1.4. Unless otherwise agreed in writing, the general or specific conditions or stipulation by third parties will not be acknowledged by our company.

1.5. The quantity and description of the flowers will be those set out in our order confirmation.

1.6. Florius SAS is a flower company, where the flowers can be ordered via our web shop, phone, or email, and only available for delivery to you

if you are a business engaged in the buying and selling of flowers. Take note that we do not cater to individual consumers.

1.7. We reserve the right to refuse service, decline or cancel orders, terminate accounts, and remove or edit content at our sole discretion. Orders may need additional verification or information prior to acceptance.

2. ORDER PLACEMENT

2.1. To place an order, you must be at least 18 years of age and must be available to contact by phone or email.

2.2. Before you can place an order, you must first comply with our credit application process. The said credit application is subject for review and approval.

2.3. We will either notify you via email or by telephone regarding the status of your credit application. Upon approval, we will provide you your unique username and password to access our web shop.

2.4. When you place an order in our web shop, an "Order Reservation" will be automatically generated and will be sent to you via email if you have indicated an e-mail address on your Credit Application form.

2.5. Whilst we will make every effort to supply you with the varieties listed on the "Order Reservation", there may be instances where we cannot fulfill them due to one or all the following reasons: (1) the flowers encounter quality issues after the order reservation but before shipping day; (2) the flowers were held by customs; (3) force majeure or fortuitous events making the delivery impossible to fulfill. All changes to be made are in direct consideration to the "perishable nature" of the flowers.

2.6. A final Order Confirmation will be sent to you via email two (2) days prior to your order's scheduled shipping date.

3. PRICE OF THE GOODS

3.1. We offer our sales price in US Dollars but we will bill or invoice you in Colombian Pesos using the daily exchange rate set by <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>.

3.2. All prices state as "Delivered at Place, Bogota, Medellin, Cali, Pereira", unless otherwise noted. This is in accordance to standards set out by the International Chamber of Commerce Incoterms 2020.

3.3. All prices are to be determined by Florius.

3.4. The agreed price upon order placement may not be varied without the buyer's prior consent.

3.5. All prices shown in the web shop per product are exclusive of any Value Added Tax, if applicable. However, the VAT amount will be shown in the order summary.

3.6. All prices on the web shop are subject to typographical errors. For the consequences of typing errors, Florius will not be liable. Florius will correct the error as soon as detected and will immediately inform customers.

3.7. The rules relating to the bill of exchange apply to our bills of sale (article 5, Law 1231 of 2008). With this the Buyer declares to have actually and materially received the goods or services described in this title.

4. PAYMENT TERMS

4.1. Full pre-payment when ordering unless credit arrangements have been made or arranged. Payments must be made with either of Florius' options: A. from your prepaid deposit / B. by wire

4.2. The buyer cannot deduct any amounts from the purchase price to be paid on the grounds of an alleged claim.

5. DELIVERY

5.1. The goods will be delivered to the address specified for the delivery of your order. We do not accept any liability for any loss or damage to the goods once they have been delivered in accordance with agreed delivery instructions. Title and ownership are passed to the buyer when the flowers are delivered to the agreed delivery destination or carrier designated by the customer.

5.2. The date of delivery noted is subject to logistic factors and therefore noted as expected date of delivery. Delivery times are not guaranteed. In the event where any delivery is delayed due to any reasons beyond our reasonable control, we aim to contact you to advise you that the expected delivery date will have to be extended.

5.3. Florius must deliver the agreed quantity, unless an event of force majeure or fortuitous events necessitates a reduction in the quantity or cancellation of the order.

5.4. Florius will not be liable for any loss incurred by the buyer because of non-delivery.

5.5. The products will be packaged in the manner that is customary in the flower and plant wholesale trade, in such a way as will be determined by Florius in accordance with sound business practice, unless otherwise agreed.

5.6. Means of transshipment will be agreed between Florius and the buyer and must be carried out efficiently.

5.7. Any form of trial period is not applicable because fresh flowers are perishable.

6. CLAIM POLICY

6.1. All flowers must be inspected by the customer upon delivery.

6.2. Any quality problems must be reported with pictures via email within 24 hours from the original receipt of the product in question.

6.3. The recipient should keep the products in appropriate climate environment and temperature between 0-2°Celsius until pick-up, based on Florius' *Standard Operating Procedures for Box Transport & Handling*.

6.4. Return the affected product/s in their original packaging, if advised by us.

6.5. Once we receive the pictures and a brief description of your claim request (please include invoice number), we will investigate your claim and determine the validity and the value of the credit. We reserve the right to decline the issuance of any credit. For complete procedures on how to claim see section 7 of this Terms and Conditions.

6.6. Claims granted will be issued for the purchase price of the product only and will be credited to the customer's account.

7. PRODUCT CLAIM PROCEDURES

Florius is well regarded for its excellent product quality. However, despite of our utmost effort to provide the best quality and maintain the highest quality control standards possible, occasional problems may still arise due to the perishable nature of our flowers. Florius attempts to honor claims whenever possible. However, to be able to do this, we must require that our customers follow our guidelines as follows:

7.1. Immediately inspect all products delivered upon arrival.

If any problem or quality related issues are discovered upon arrival, we kindly request for an immediate incident report to be sent to us which should include all the following details:

- A. Invoice / Order Number
- B. Date Received in Distribution or Delivery Location, whichever is applicable.
- C. Varieties, Grade, and Quantity affected (in stems and/or bunches and/or boxes)
- D. We require a digital photo to be included in the report to support your claim. We will also use the submitted photo to conduct future investigations and assessments regarding the issue.
 - Photo must clearly show the visible damage.
 - Photo must clearly show the label / sticker of the box including the box number.

Correctly determining the cause of the problem will allow us to ensure that the quality of our future shipments will meet or exceed our set standards.

All the above information requested will allow us to provide a quicker and more efficient service. Please be advised that we cannot honor your request for claim if any of the above information is missing.

You may send all requested information via email at sales@floriusflowers.com. You may also send us the requested information by using the attached **Credit & Claims Request Form**.

7.2. Your claim will be investigated within 48 hours upon receipt of the Incident Report, including all required information.

- Once your request for claim has been approved, a credit memo will be processed and will be mailed to you.
- If in case your credit request is denied, we will notify you via email within 5 working days.

7.3. Kindly inform us immediately if you do not receive within 5 working days either the **Credit Memo** or the **Denial Notice**. We advise that you don't deduct the claim from any payment that is yet to be made.

7.4. Amount issued for credits and claims will only be equal to the amount stated in the invoice. All claim requests must be sent within 24 hours upon receipt at the destination.

8. REFUNDS

Any refund request is applicable only to prepaid payments. All refund requests are subject to evaluation and approval by Florius.

8.1. RETURNS AND REFUNDS POLICY

Florius reserves the right to issue refunds based on the management's discretion. Due to the perishable nature of Florius' products, it is of utmost importance that any issue and/or refund request gets conveyed to Florius within the following time windows:

After confirmation but before delivery – within 12 hours after the order confirmation is sent.

After order delivery - 1 day upon receipt of the boxes in the final destination; only for quality related issues and/or if it falls upon the conditions set in section 8.1.3.1 of this document.

Failure to comply to the suggested time windows can be used as basis to reject the return / refund request of a customer.

After receiving a report and/or return / refund request from a customer, Florius and its management will conduct further evaluation and analysis with regards to the subject matter based on the following instances:

8.1.1. Cancellation of orders before delivery and confirmation
For instances where orders are to be cancelled before delivery and before the order confirmation, it is mandatory that the customer sends us a 3-day advanced notice prior to the order's scheduled delivery date.

The customer's e-wallet balance functions similar to a prepaid payment. The customer may use his / her e-wallet balance to complete purchases done within Florius' web shop.

8.1.2. Cancellation of orders before delivery but after confirmation
For instances where order/s are to be cancelled before delivery but after the order confirmation, the customer is only given a 12-hour time window from the time of sending the order confirmation file to request for a refund.

If a refund request made within the 12-hour time window gets approved, the total amount of the order/s can either be added back to the customer's e-wallet balance. It is important to note that any refund request/s made beyond the 12-hour time window will not be refunded.

The customer's e-wallet balance functions similar to a prepaid payment. The customer may use his / her e-wallet balance to complete purchases done within Florius' web shop.

8.1.3. Cancellation of order after shipment departure
For instances where order/s are cancelled after their scheduled departure, refunds may or may not be given in based on the following.

8.1.3.1 Order/s will be refunded only for the following:

Incorrect product has been delivered. Only the incorrect product/s are to be accepted for any refund request and not the entirety of the order (unless if the full order that's delivered is incorrect). In addition, the customer must be able to provide proof / photos (including the box sticker) for his / her refund request.

Please refer to section 6 and 7 of this terms and conditions to learn more about our claim policies and procedures.

8.1.3.2. Order/s will not be refunded for the following:

- Delay or non-delivery of orders due to an incorrect delivery / shipment address provided by the customer and their representative / liaison.
- Delay or non-delivery due to circumstances beyond Florius control. (e.g. Offloaded shipments, natural calamities / disasters, labor strike, force majeure or fortuitous events, weather issues, customs and other plant quarantine related matters).

8.1.4. Refund request due to quality related concerns.

For refund requests related to quality issues, you may refer to section 6 and 7 of this terms and conditions for more information regarding our claim policy and procedures.

8.2. REFUND / CREDIT REQUESTS

8.2.1. Approved refund / credit requests amount to be refunded will depend on the type of refund (partial or full) requested by the customer; all refunds are still subject to Florius' evaluation and discretion.

8.2.2. All credit / refund requests will be initially credited back to the customer's e-wallet balance.

8.2.3. The customer may request to withdraw their e-wallet balance to their preferred bank account by contacting Florius via email at sales@floriusflowers.com or via phone at +1 (305) 767-2065.

8.2.4. The customer must submit all required files and documents by Florius' before a credit / refund request gets acknowledged, processed, and evaluated.

- Notice of Refund / Return Request – must be submitted in writing (via email sent to sales@floriusflowers.com).
- Proof of Order – can be the order ID, order reservation file, and/or the order confirmation file.
- Photos of the Products / Products in Question – this applies to orders which have been received by the customer already.

8.3. QUESTIONS / SUPPORT

Any refunds / credit request should only be communicated directly with Florius Team via email sales@floriusflowers.com.

9. LIABILITY, PETITIONS, COMPLAINTS AND CLAIMS

9.1. We aim to provide high quality flowers to our customers.

9.2. The availability, price, and color of the flowers may vary according to seasonal and market availability. In the event of supply difficulties, we will inform the buyer.

9.3. The products to be transported must furthermore meet the phytosanitary requirements that apply to the flower nursery products in question. Any defects in this respect will not entitle the buyer to damages or give it the right to terminate the agreement, unless the buyer has informed Florius of any special phytosanitary requirements prior to or at the date of the conclusion of the agreement.

9.4. We shall not be liable to you about any contract, in tort (including negligence), contract or otherwise for any loss of profit, anticipated savings or data that your business may suffer.

9.5. Complaints concerning visible defects in flowers delivered must be notified to Florius by email or telephone immediately after discovery but must be completed within 24 hours of receipt.

9.6. Complaints in respect of a part of the products delivered will not entitle the buyer to reject the entire delivery.

9.7. Once the time limit of 24 hours upon receipt have elapsed, Florius will no longer be obliged to handle any claims submitted by the buyer.

9.8. The liability of Florius for any loss incurred by the buyer will not exceed the invoice value of the flowers delivered to which the claim applies.

9.9. Unless otherwise expressly stated, the products delivered are intended exclusively for decorative purposes and are not suitable for internal consumption. Florius notes that the products may have harmful effects on humans and / or animals in the event of incorrect use, consumption, contact and/or hypersensitivity. The buyer must pass on this warning to its customers and indemnifies Florius against all claims from third parties, including end users, in respect of these consequences.

9.10. You agree that under no circumstances shall Florius, or any of its officers, associates, employees, representatives, designers, contractors, distributors, merchants, sponsors, successors, agents, or third-party content-providers, be liable for any direct, indirect, incidental, special, or consequential losses or damages related to products sold, content,

services, or the use, or the inability to use our website. You expressly agree that this limitation of liability is comprehensive and applies to damages of all kind, including but not limited to, general, special, exemplary, direct, indirect, compensatory, consequential, punitive, incidental, or otherwise, damages for loss of business profits, income, revenues, data and use, information, or any other pecuniary loss, arising of the use of your access to, and use of the information made available on our website.

9.11. If applicable law does not allow the limitation of liability set forth above and this limitation of liability does not apply to you, or if it is found to be invalid or unenforceable for any reason, then the aggregate liability of Florius shall not exceed one hundred US dollars (\$100).

10. OFFERS / AGREEMENT

10.1. All offers made shall not bind Florius, unless they specify a time limit. If an offer is accepted by the buyer, Florius may revoke the offer within two working days of receipt of acceptance.

10.2. An agreement will be concluded at the moment of express acceptance of the order by Florius. Orders are accepted at our sole discretion but are normally accepted if the goods are available. The order reflects current pricing and you are based as one of our preferred buyers.

10.3. Special offers do not apply automatically to repeat orders.

10.4. Florius cannot be held to our offer in case the customer should have understood that the offer, or a part thereof, contained an obvious mistake or error.

10.5. We aim to give you a clear idea of the nature of the flowers. However, you appreciate that there are inevitably slight variations in size, shape, and color between different specimens. Illustrations, descriptions, and other information pertaining to the flowers are approximate and for guidance only. We may, in our sole discretion, vary the characteristics of the products from that of the advertised without notice to you, so long as these variations are not material alterations.

11. CIRCUMSTANCES BEYOND OUR REASONABLE CONTROL

11.1. We will make all efforts to perform our obligations under the agreement. However, we cannot be held responsible for delays or failure to perform if such delay or failure is caused by any circumstances beyond our reasonable control. In these events, after consultation with the buyer, Florius may rescind the agreement, or postpone delivery until the event has ceased to exist.

11.2. For the purpose of these General Terms and Conditions, "circumstances beyond our reasonable control" means any circumstance beyond Florius' direct control, as a result of which it can no longer reasonably be required to perform the agreement, such as force majeure (war, war risk, strikes, fire, extreme weather conditions, ash clouds), government measures, delay / default by supplier; failures in the Internet, electricity, email traffic, technology supplied by third parties; defects regarding transport means.

12. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

12.1. We will try to solve any disagreements quickly and efficiently. If you are not happy with the way we deal with any disagreement and you want to take court proceedings, you must do so within the Pereira – Colombia law.

12.2. In case a certain element in this contract is considered invalid in court, the other elements are still considered valid.

13. COPYRIGHT

13.1. All written, photographic, design, and other content on our website together with the selection and arrangement of it and all software compilations are our copyrighted property or that of the people who have granted to us the right to use it and is protected as such. All rights reserved.

13.2. You may view, download, electronically copy, and print hard copy portions of this site for the sole purpose of placing an order with Florius or only for your own non-commercial use as permitted by the fair use privilege copyright laws.

13.3. None of this material may be used without our written permission. You may download or print a single copy for your own non-commercial offline viewing.

13.4. All names, logos, slogans, or other phrases may be a trademark of ours or another person or corporation. Any unauthorized use of a trademark is unlawful.

13.5. The Florius Logo is a trademark of Florius BV (The Netherlands) and is licensed to Florius SAS (Colombia). Hypericum Coco Series™ and Veronica Smart Series™ are registered trademarks of AllPlants Holding B.V. (The Netherlands) and licensed to Florius SAS (Colombia). All Hypericum Coco™ and Smart Veronica™ varieties sold as fresh cut flower by Florius SAS are plant breeder rights protected.

14. GENERAL

14.1. Emails to you will be sent to the address you specify to us. It is important that you give us an accurate and valid e-mail address and contact telephone number and inform us of any changes to them.

14.2. If you wish to complain about any aspect of our service, please email us immediately.

15. PRIVACY

15.1. Florius is committed to protecting your privacy. We will not sell, distribute, or lease your personal information to third parties unless we have your permission or are required to do so by law.

15.2 Florius undertakes the personal data provided by you in accordance with Florius' data processing policy, according to law 1581 of 2012 and other regulatory standards.

16. INDEMNITY

16.1. You agree to indemnify and hold Florius and any of its officers, associates, employees, representatives, designers, contractors, distributors, merchants, sponsors, successors, agents, or third-party content-providers harmless from any liability, claims, loss or demand, including without limitation reasonable attorneys' fees and expenses, resulting from your use of our website in violation or breach of these terms and conditions.

17. PLANT BREEDING RIGHTS

17.1. All varieties commercialized by Florius are plant breeding rights protected by Florius Plants B.V. so under no situation the customer is allowed to multiply those varieties. It is understood that the customer is acquiring fresh cut flowers. The crop possessed by Florius is used and developed to export fresh cut flowers, so any multiplication, propagation, division, tissue culture for any purpose will be understood as an Intellectual Property Infringement and will be subject to the legal sanctions that may apply based on the plant breeding rights violation.

17.2 Florius varieties are also registered as plant breeding rights with ICA (Instituto Colombiano Agropecuario).

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Al comprar productos o realizar pedidos a través de nuestra [tienda web](#) (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](#), 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](#).

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 válido 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>.

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 acordadas. 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:

- Número de factura / pedido
- Fecha de recepción en la ubicación de distribución o entrega, según sea el caso.
- Variedades, grado y cantidad afectados (en tallos y / o ramillete y / o cajas)
- 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. 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.
- 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, informenos 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 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.

- 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.

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 características de los productos de los anuncios 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 colombiana.

12.2. En caso de que un determinado elemento de este contrato se considere inválido en el tribunal, los otros elementos aún se considerarán 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 solo 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, eslóganes, 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™ Verónica que se venden como flor de corte fresca por Florius S.A.S. están protegidas por los derechos de obtendores 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 cedemos 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 por Usted conforme a la política de tratamiento 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).