INTRODUCCIÓN

La aceptación del presente documento contractual, que regirá en la contratación de productos a través del sitio web, https://www.florespana.es/, conlleva que el usuario ha leído y comprende lo aquí expuesto. Así mismo posee la capacidad necesaria para contratar asumiendo todas las obligaciones que se recogen en dicho documento. Igualmente el prestador se reserva el derecho a modificar las condiciones de uso de la web sin que ello pueda afecta los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación. Por este motivo es su responsabilidad leerlas periódicamente ya que las condiciones vigentes en el momento de uso del sitio web o de la celebración del contrato serán las que se le aplicarán.

IDENTIDAD DE LAS PARTES

Por una parte está la entidad o marca: FLORESPAÑA y la web www.florespana.es, domiciliada en la Calle de Borrull 32-1, 46008 en Valencia, España. Los datos personales que sean facilitados por el visitante serán tratados de acuerdo con la Política de Privacidad que se recoge en la propia web de https://www.florespana.es. Así mismo al utilizar nuestra web se hace responsable de la veracidad de la información aportada sobre usted.

OBJETO DEL CONTRATO

Este documento va a regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador (florespana.es) y el usuario (Usted) en el momento en el que éste acepta durante el proceso de contratación online la casilla correspondiente. La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un producto o servicio concreto.

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El procedimiento de contratación únicamente podrá ser realizado en el idioma ingles y/o castellano. En caso de que pudiera llevarse a cabo en cualquier otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación. Ordenar un pedido implica la aceptación completa e incondicional de las condiciones generales de venta. Por tanto, el comprador no impondrá condiciones contrarias al vendedor, a menos que hayan sido expresamente aceptadas, independientemente de cuándo sean mandadas a su atención. Se informa que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los pasos siguientes:

1. Tramitación del pedido. Una vez finalizado el proceso de selección de artículos se pasa al apartado de confirmación del pedido. Aquí se le solicita al cliente que se identifique. Esta confirmación hace que el acuerdo entre las partes sea efectiva.
2. Registro de clientes. El cliente se registra rellenando en un formulario sus datos personales y de pago, dándose de alta en el sistema con un nombre de usuario y una clave determinada. El usuario se ha de comprometer a hacer uso diligente de los mismos y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida, robo o el posible acceso no autorizado de un tercero, para que así se proceda al bloqueo de la plataforma de forma inmediata.
3. Cesta de la compra. Los artículos que se deseen adquirir deberán ser seleccionados y añadidos al carrito de la compra mediante un clic sobre el icono correspondiente. En todo caso la plataforma de contratación del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de contratación, por vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, formas de transporte, fecha de contratación y estimación de entrega del producto o servicio contratado.
4. Disponibilidad y stock. Los productos mostrados en la pÃ¡gina web se ofrecen en tiempo real, lo que significa que todos los productos estÃ¡n disponibles en nuestros almacenes y en los

almacenes de nuestros proveedores. En caso de que algÃºn producto no estÃ© en stock, el cliente podrÃ¡ solicitarlo enviando un mensaje por WhatsApp o escribiendo a info@florespana.es. Si el cliente ya ha realizado el pago y no hay stock disponible para entregarlo en un plazo de 15 dÃas hÃ¡biles, cancelaremos el pedido y se reembolsarÃ¡ el importe total pagado. Debido a la naturaleza de las plantas naturales, estas pueden variar ligeramente en forma, tamaÃ±o y color en tiempo real. FlorespaÃ±a se pondrÃ¡ en contacto con el comprador (como mÃ¡ximo 72 horas despuÃ©s de haber realizado el pedido) para informarle de una pequeÃ±a variaciÃ³n o posible alternativa disponble y al mismo tiempo para obtener su aprobaciÃ³n para continuar con el proceso de pedido.

5. Embalaje envÃos. Los productos que se envÃan con servicio de mensajerÃa se procesan para su embalaje y se meten cuidadosamente en cajas de cartÃ³n resistentes. Los productos de alto volumen (mÃ¡s de 155cm se envÃan sin caja de cartÃ³n.

ENVÃ•O Y ENTREGA DE PEDIDOS

- Desde el momento en que se realiza el pedido, el comprador recibirá una confirmación de compra y también seguido (máximo 48 horas durante dÃas laborables) una confirmación de envío con la indicación del plazo de entrega en ese momento.
- Habrá un total de 2 intentos de entrega del pedidodo en la dirección indicada por parte de la empresa transportista contratada por FLORESPAÑA (terciario). El envío se depositará durante un máximo de 8 (SEUR, SENDING) o 15 (CORREOS Y CORREOS EXPRESS) días hábiles en un punto u oficina de recogida hasta ser devuelto al remitente.
- FLORESPAÑA no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del usuario o la retención del producto en Aduanas.
- Los plazos de entrega son siempre aproximados. FLORESPAÑA intenta siempre ajustarse a ellos.
- En los pedidos online en FlorEspaña no se concierta (con el destinatario o comprador) una fecha y/o hora concreta y exacta antes o durante la el proceso de preparación y envío del pedido. Al no ser un caso excepcional en que FlorEspaña si comunique estos datos en concreto.
- En caso de que se produzca un retraso durante la preparación del pedido o en el proceso del mismo envío debido a causas logísticas, condiciones climáticas, disponibilidad en los proveedores o por motivos de días festivos nacionales y locales, FlorEspaña contactará con el comprador para mantenerlo informado, proporcionando una estimación del nuevo plazo de entrega.

DIMENSIONES Y ESPECIFICACIONES DE LAS PLANTAS EN LA WEB

- Las dimensiones de nuestras plantas son siempre aproximadas a las que se indican en la descripción del producto. Al tratarse de productos naturales, no hay dos idénticos. Las medidas en centímetros (cm) de la altura se toman desde la base inferior de la maceta hasta el punto más alto de la planta. En el caso de las plantas colgantes, Calatheas, Strelitzias, Aglaonemas y otras que puedan variar su altura según la apertura de sus hojas, medimos desde la base hasta la hoja o tallo más largo.
- Los términos mencionados en "el nombre del enlace URL del producto" no son definitivos ni vinculantes, solo las especificaciones en el resumen de la confirmación del pedido son las que son vinculantes.
- Si las especificaciones del artículo no coinciden con lo que se indica en la misma página online del producto y se ha dado un acuerdo del cliente por escrito (por e-mail o Whatsapp) sobre la

alternativa ofrecida por parte de FlorEspaña, entonces los datos comunicados son los únicos válidos.

PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

- Los precios que se indican respecto a cada producto están en euros e incluyen el IVA legalmente establecido. Sin embargo dichos gastos, salvo que se indiquen expresamente lo contrario, incluyen los gastos de envío, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al producto o servicio adquirido.
- Los precios aplicables a cada producto serán los publicados en el sitio web y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. El cliente asume que en todo caso la valoración económica de algunos productos podrá variar en tiempo real. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios. Si se descubre un error en el precio de compra de un producto que usted encargó le informaremos con la mayor brevedad posible para que nos reconfirme el pedido o lo anule.

FORMAS DE PAGO Y EJECUCIÓN DEL PEDIDO

- Únicamente aceptarán pagos realizados a través de tarjeta de crédito o débito (Visa, Visa Electron, MasterCard), Klarna, PayPal o Transferencia Bancaria.
- Todo pago realizado por el prestador conllevará la emisión de una factura a nombre del usuario registrado. Dicha factura será automáticamente remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario, así como enviada junto al producto adquirido. Para cualquier información acerca del pedido, el usuario contará vía correo electrónico info@florespana.es
- La disponibilidad de los productos ofrecidos por FLORESPAÑA puede variar en función de la demanda de los clientes. Pese a que FLORESPAÑA actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el cliente podría estar agotado en ese momento.
- En caso de no ejecución por indisponibilidad, FLORESPAÑA en el momento que tenga conocimiento de esta situación lo notificará al cliente, por medio de un correo electrónico. El periodo de esta comunicación no superará en ningún caso el plazo máximo de 7 días.
- En todo caso deberá de enviarse el asunto en el mensaje el número de pedido que fuese asignado indicando en el correo electrónico la confirmación de la compra.

DERECHO DE DESISTIMIENTO PLANTAS Y FLORES NATURALES

- Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento.

DEVOLUCIONES Y REEMPLAZOS PLANTAS Y FLORES NATURALES

Si la entrega del articulo solicitado / de los articulos solicitados no cumple(n) las expectativas, FLORESPAÑA se compromete a restituir el producto por uno nuevo en caso de que:

- El producto enviado sea erróneo y no corresponda con lo pedido.
- La cantidad de artículos no coincide con lo que se pidió.
- El producto llegue dañado. Si los daños son leves se ofrecerá un importe relacionado al caso.
- FLORESPAÑA correrá con los gastos del nuevo envío.
- Contáctanos en un plazo de 48h desde el momento de recepción del pedido en su domicilio.

Para ello deberás enviar un correo electrónico a la dirección: info@florespana.es o un Whatsapp al 603 30 45 11, adjuntando una o más fotografías donde sea evidente el daño o los daños del producto o donde se vea que el producto es el incorrecto. También se debe proporcionar el número de pedido.

- Si las plantas naturales son depositadas para su recogida por parte del receptor en una oficina, agencia, centro logístico o punto de recogida y no son recogidas dentro de las 72 horas siguientes a la entrega, FLORESPAÑA no será responsable de cualquier daño o pérdida.
- Después de 72 horas desde el momento de la entrega, FLORESPAÑA no se hace responsable de ningún daño a las plantas naturales entregadas en la dirección de entrega especificada.
- En ningún caso existe el derecho de desistimiento para las plantas y flores naturales.
- FLORESPAÑA se reserva el derecho de evaluar cada caso según las circunstancias y de solicitar información y pruebas adicionales al transportista, el proveedor y/o la parte receptora. Esta evaluación puede durar un máximo de 7 días hábiles/laborables.
- FLORESPAÑA se reserva el derecho de evaluar cada caso según las circunstancias y de solicitar información y pruebas adicionales al transportista, el proveedor y/o la parte receptora. Esta evaluación puede durar un máximo de 7 días hábiles/laborables.

GARANTÍA DE CONFORMIDAD Y DEVOLUCIÓN PLANTAS ARTIFICIALES, MACETAS, HERRAMIENTAS Y FERTILIZANTES

Articulos no vivos (EJEMPLOS: PLANTAS ARTIFICIALES, MACETAS, HERRAMIENTAS Y FERTILIZANTES) deben ser entregados en la cantidad, ser del tipo y con la calidad, prestaciones, funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y cualquier otra característica prevista en el contrato, ser entregado con el envase o embalaje acordado, ser suministrado con los accesorios, instrucciones y otros documentos acordados, y ser suministrado con las actualizaciones pactadas. Si un producto solicitado / los productos solicitados no cumple(n) con la descripción en la página del producto en la web y/o el albarán, calidad y funcionalidad ofrecidas, siendo aptos para su uso habitual. FLORESPAÑA se compromete a restituir el producto por uno nuevo, ofrecer un descuento o reparar el defecto dependiendo del caso y siempre en consulta y con la aprobación del comprador.
- FLORESPAÑA correrá con los gastos del nuevo envío.

DERECHO DE DESISTIMIENTO PRODUCTOS NO NATURALES

- El cliente dispondrá de un plazo de hasta catorce (14) días naturales a partir de la recepción del pedido para ejercer su derecho de desistimiento, sin indicar motivo alguno. los gastos directos ocasionados por la devolución serán abonados por el cliente, no siendo objeto de devolución el importe pagado por el cliente en concepto de gastos de envío (ida y vuelta). No se aceptarán devoluciones si los embalajes del producto y todos sus componentes no son los originales o si estos no se encuentran o no están en perfecto estado. Antes de devolver el producto (o los productos), el Cliente debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte. FLORESPAÑA podrá retener el reembolso hasta la devolución de los productos, así como disminuir la cantidad a reembolsar cuando los productos le sean devueltos en mal estado, en relación a lo establecido en el artículo 108.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Una vez recibido y revisado la mercancía por FLORESPAÑA, el importe de la compra correspondiente será devuelto en el plazo máximo de 15 (quince) días desde la recepción de la mercancía devuelta.

GARANTÍA FLORESPAÑA DE CALIDAD PLANTAS 30 DÍAS / 15 DÍAS

- Esta regulación es una garantía adicional de calidad de FlorEspaña para plantas naturales.
- Las plantas de interior naturales tienen una garantía de crecimiento de 30 días y las plantas de exterior naturales tienen una garantía de crecimiento de 15 días a partir de la entrega a la dirección de enetrega del recipiente o punto de recogida.
- El cliente siempre debe dar a FLORESPAÑA la oportunidad de investigar el recurso a la

garantía de crecimiento de 30 días.
- Si el cliente reclama con éxito la garantía de crecimiento, en primer lugar le enviaremos una planta nueva o se le reembolsará el importe pagado por la planta respectiva o una parte del importe relacionado al tipo de incidencia.
- El cliente no podrá invocar la garantía de crecimiento si un defecto y/o daño en el producto o planta es consecuencia de: a. uso imprudente; b. mantenimiento incorrecto o no realizado; c. exceso o falta de agua; d. daños causados por incendios, rayos, inundaciones, catástrofes naturales, explosiones, heladas o condiciones meteorológicas extremas; e. plantación, poda o cuidados inadecuados de la planta entregada.
- Si el cliente desea hacer valer su garantía, hágalo saber por correo electrónico: info@florespana.es o por WhatsApp.

POLÍTICA DE COOKIES

Florespana por su propia cuenta o la de un tercero contratado para prestación de servicios de medición, pueden utilizar cookies cuando el usuario navega por el sitio web. Las cookies son ficheros enviados al navegador por medio de un servicio web con la finalidad de registrar las actividades del usuario durante su tiempo de navegación. Las cookies utilizadas se asocian únicamente con un usuario anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí mismas los datos personales del usuario. Mediante el uso de las cookies resulta posible que el servidor donde se encuentra la web reconozca el navegador web utilizado por el usuario con la finalidad de que la navegación sea más sencilla. Se utilizan también para medir la audiencia y parámetros del tráfico, controlar el proceso y número de entradas. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado de la recepción de cookies y para impedir su instalación en su equipo. Por favor consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información. En todo caso las cookies tienen un carácter temporal con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior. En ningún caso se utilizará cookies para recoger información de carácter personal.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Sin perjuicio de la opción de la que disponen las partes para someterse voluntariamente al sistema de Resolución de litigios en línea mencionado en el apartado anterior, la relación entre el usuario y el prestador se regirá por la normativa vigente y de aplicación en el territorio español. De surgir cualquier controversia las partes podrán someter sus conflictos a arbitraje o acudir a la jurisdicción ordinaria cumpliendo con las normas sobre jurisdicción y competencia al respecto, con sometimiento al foro del domicilio del consumidor.