



NORMAS DE FTD

Julio de 2026

ÍNDICE

Página

1.0	INTRODUCCIÓN.....	3
2.0	VENTA DE LA EMPRESA, CAMBIO DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA O CAMBIO EN LA ESTRUCTURA DE PROPIEDAD	5
3.0	NORMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PEDIDOS DE FTD	6
4.0	PROGRAMA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE FTD	8
5.0	PERFIL DE CUENTA DE FTD	9
6.0	NORMAS DE FTD	9
7.0	REGLAS DE LA RED MERCURY	11
8.0	REGLAS DE LA CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE FTD	13
9.0	NORMAS Y REGLAMENTOS RELATIVOS A LA DISCIPLINA DE LOS MIEMBROS.....	16
10.0	CALIDAD, CONTROL DE INVENTARIO, SUSTITUCIONES, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	17
11.0	CANCELACIÓN DE LA AFILIACIÓN	19
12.0	MODIFICACIONES	21

1.0 INTRODUCCIÓN

Como parte de su solicitud de afiliación a la red de comunicaciones y cámara de compensación de FTD, LLC (“FTD”), usted acepta registrarse por y cumplir con todas las normas, reglas, reglamentos y políticas de FTD, incluyendo aquellas normas, reglas, reglamentos y políticas que rigen el uso de la Cámara de Compensación de FTD (la “Cámara de Compensación”), el sistema de comunicaciones FTD Mercury Network® (la «Red Mercury») y otras operaciones, así como cualquier marca registrada u otra propiedad intelectual relacionada con los mismos (en conjunto, las «Normas de FTD»). Todas las referencias que se hagan en lo sucesivo a «Miembros» se referirán a una persona física, una empresa unipersonal, una sociedad, una sociedad anónima o una sociedad de responsabilidad limitada que haya solicitado la membresía a FTD, haya cumplido con los requisitos de FTD para la membresía y haya sido aceptada como miembro por FTD.

Las Normas de FTD aquí contenidas, junto con cualquier norma, reglamento o política adicional de FTD relativa a la membresía y a las acciones y operaciones de los Miembros, tal como están vigentes actualmente o como se modifiquen en el futuro, constituirán su Acuerdo de Membresía de FTD.

1.1 REQUISITOS GENERALES PARA LA AFILIACIÓN

Para garantizar que se preste la atención y el compromiso necesarios en apoyo de las iniciativas de calidad y mejora continua de FTD, se han establecido los siguientes requisitos de afiliación. Si tiene alguna pregunta o necesita más aclaraciones, comuníquese con su gerente de cuentas de campo de FTD designado o con el Servicio al Miembro de FTD.

Las tiendas de FTD deben estar abiertas durante el horario comercial habitual en todos los días hábiles normales. El horario y los días hábiles «normales» se determinan según las prácticas habituales de la mayoría de los demás negocios minoristas de la misma localidad.

Además, para los negocios ubicados en una residencia, se requiere una prueba de ocupación, así como una prueba de que la cámara frigorífica funciona y de que se cuenta con un espacio de trabajo dedicado. La aprobación de una ubicación residencial queda a discreción de la administración de FTD.

1.2 PERSONAL

1.2.1 Una tienda FTD debe contar siempre con un diseñador floral calificado durante el horario comercial normal. Las tiendas FTD con múltiples sucursales (cada una de ellas, una «sucursal») pueden optar por tener siempre al menos un diseñador calificado a tiempo completo o parcial en las instalaciones de cada sucursal durante la jornada laboral normal, o bien utilizar los servicios de diseñadores experimentados a tiempo completo o parcial en una ubicación central. Esta opción solo se permite si la sucursal tiene siempre acceso inmediato a un diseñador experimentado durante la jornada laboral normal.

1.2.2 Cada tienda también debe contar con personal debidamente capacitado para vender, transmitir y recibir pedidos de manera adecuada.

1.3 INFRAESTRUCTURA

Señalización

1.3.1 Cualquier letrero que identifique el nombre de la tienda debe usar el mismo nombre que figura en

el registro oficial de membresía.

- 1.3.2** FTD podrá solicitar pruebas de la señalización de la tienda en forma de fotografías y, en caso de solicitudes repetidas de cambios de nombre, FTD podrá rechazar o aplazar cualquier cambio si considera que dicho cambio proporcionará una ventaja injusta sobre otros miembros de FTD.

Requisitos de exterior

- 1.3.3** El exterior de la tienda debe estar bien mantenido y en buenas condiciones.
- 1.3.4** Las entradas, el estacionamiento y los alrededores de la tienda deben estar bien mantenidos y libres de basura.

Requisitos del interior

- 1.3.5** El área de ventas y exhibición debe estar limpia y ser atractiva.
- 1.3.6** El piso de la zona de ventas y exhibición debe estar revestido de manera atractiva.
- 1.3.7** Se acepta un piso de concreto en el área de ventas/exposición si está pintado de manera atractiva y no presenta grietas ni descascarazones.
- 1.3.8** Las paredes, el techo, los expositores y el piso deben estar limpios y bien mantenidos.
- 1.3.9** Una tienda miembro de FTD debe contar con iluminación adecuada. La iluminación debe cumplir con los requisitos modernos de comercialización y utilizarse según sea necesario para mejorar la exhibición de la mercancía para los clientes. Las bombillas incandescentes sin cubierta y el cableado expuesto que afee el aspecto no se consideran adecuados.
- 1.3.10** Si la tienda cuenta con un escaparate, este debe estar decorado de manera atractiva, limpio, en buen estado y adecuadamente iluminado, ya sea con luz natural o artificial.

Requisitos de entrega

- 1.3.11** Cada tienda miembro de FTD debe contar con un método de entrega adecuado para garantizar que los productos florales se mantengan frescos y en buenas condiciones durante la entrega, independientemente de las condiciones climáticas de la temporada. FTD también ofrece un servicio de entrega opcional a sus miembros. Comuníquese con su gerente de cuentas regional para obtener más información sobre este servicio.

Requisitos de comunicación

- 1.3.12** Las tiendas afiliadas a FTD deben contar con una línea telefónica comercial designada y responder a las llamadas realizadas a esa línea, además de tener una dirección de correo electrónico y un número de celular válidos registrados en FTD. Todas las tiendas afiliadas a FTD deben tener acceso a Internet.

Requisitos de contabilidad

- 1.3.13** Un miembro de FTD debe mantener un sistema de contabilidad adecuado.
- 1.3.14** Todos los miembros de FTD deben aceptar que un representante autorizado inspeccione su negocio de envíos de FTD para determinar su idoneidad.

Requisitos de crédito

1.3.15 El solicitante debe demostrar solvencia crediticia según lo determine FTD y mantener siempre dicha solvencia después de su aceptación como miembro de FTD.

1.3.16 Un miembro de FTD debe actuar con honestidad en sus transacciones comerciales y respetar las normas establecidas en el Código de Ética de FTD (véase la sección 6.10).

2.0 VENTA DEL NEGOCIO, CAMBIO DE PROPIEDAD DEL NEGOCIO O CAMBIO EN LA ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

Procedimientos obligatorios para la aprobación

2.1 Cuando un miembro de FTD decida realizar uno de los siguientes cambios:

- a. Vender o transferir su negocio a nuevos propietarios;
- b. Modificar la propiedad actual de su negocio mediante la incorporación de nuevos propietarios o la sustitución de algunos, pero no de todos, los propietarios actuales; o
- c. Modificar la estructura de propiedad del negocio del miembro de FTD (por ejemplo, de empresa unipersonal a sociedad anónima o sociedad civil, etc.)

Se debe enviar una notificación por escrito de la venta, la transferencia de propiedad, el cambio de propiedad o el cambio en la estructura de propiedad, con acuse de recibo, al Departamento de Membresía de FTD por correo electrónico membership@ftdi.com.

2.2 Si se produce alguno de los cambios mencionados anteriormente, el nuevo propietario o la nueva estructura de propiedad deberá completar y firmar una nueva solicitud de membresía de FTD y enviarla a Servicios para Miembros de FTD para su aprobación, junto con toda la información pertinente y el pago requerido al momento de la solicitud. Alternativamente, FTD podrá, a su entera discreción, ofrecer la transferencia de la membresía de conformidad con otra documentación apropiada de la cesión. En todos los casos, FTD se reserva el derecho de aprobar o rechazar la membresía de FTD a cualquier nuevo propietario o estructura de propiedad.

Garantía de cuentas

2.3 El miembro de FTD que solicite uno de los cambios mencionados en la Sección 2.1 anterior podrá optar por garantizar el pago de las cuentas con FTD correspondientes a su tienda o tiendas mientras el cambio solicitado se encuentra en trámite ante FTD, mediante la firma, junto con la nueva propiedad o la nueva entidad propietaria, de un formulario de Garantía de Cuentas con FTD.

2.4 El miembro de FTD que solicite el cambio seguirá siendo responsable de todos los cargos del negocio de dicho miembro como si el negocio nunca se hubiera transferido o la estructura de propiedad no hubiera cambiado si:

- a. La solicitud del nuevo propietario no sea aprobada por FTD; o
- b. Si alguno de los procedimientos anteriores no se completa satisfactoriamente ni es aprobado por FTD.

3.0 NORMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LOS PEDIDOS DE FTD

Comercialización de un pedido de FTD

- 3.1** La publicidad y la comercialización de los productos de FTD deben realizarse de conformidad con todas las leyes aplicables, incluidas, entre otras, todas las leyes estatales y federales aplicables (véanse, por ejemplo, las directrices de publicidad y comercialización de la Comisión Federal de Comercio, que se pueden consultar en <http://business.ftc.gov/advertising-and-marketing>). Cualquier incumplimiento de las leyes aplicables puede causar un daño irreparable a la marca FTD y a la red floral y, en consecuencia, puede dar lugar a multas o a la suspensión o cancelación de los beneficios o de la membresía del Miembro.

Transmisión de un pedido de FTD:

Los pedidos de FTD pueden ser transmitidos por el Miembro Remitente (definido a continuación) al Miembro Ejecutor (definido a continuación) utilizando la Red Mercury o por teléfono. Por favor, siga las siguientes directrices para garantizar un servicio satisfactorio.

En general

- 3.2** Asegúrese de consultar la lista del Miembro ejecutor para verificar la codificación, si corresponde, y el pedido mínimo, a fin de eliminar la posibilidad de que se rechace el pedido.
- 3.3** Para cada pedido, el miembro que envía el pedido («Miembro remitente») debe transmitir el monto pagado por el cliente (menos las comisiones de servicio y los impuestos aplicables), incluyendo un mínimo de \$10.00 para cubrir el cargo de entrega correspondiente al miembro que surte el pedido («Miembro surtidor»). El precio total del pedido se conoce como el SRP de entrega (precio de venta al público sugerido). En el caso de los productos FTD (definidos como productos de la marca FTD y/o de la Guía de Selección de Floristas), el Miembro Remitente debe transferir al menos el «Precio de Venta al Público Sugerido por FTD» o «SRP» de estos productos, más \$10.00 por el cargo de entrega correspondiente. Todos los descuentos de mercadotecnia deben ser absorbidos por los Miembros Remitentes para garantizar un cumplimiento de calidad. Consulte la sección 6.9 sobre los requisitos de la Política de Restricción de FTD.

Uso de la red Mercury.

El monto que se debe transferir al enviar o recibir un pedido se dividirá entre el Miembro Remitente, la Cámara de Compensación de FTD y el Miembro Ejecutor de la siguiente manera:

Miembro remitente:	20 %	del monto requerido
Cámara de Compensación de FTD:	9 %	del monto requerido
Miembro ejecutor:	71 %	del monto requerido

Pueden aplicarse comisiones estándar adicionales según lo establecido en el contrato del miembro correspondiente o en el Acuerdo de Membresía de FTD.

FTD puede modificar sus comisiones y tarifas, incluyendo la introducción de nuevas comisiones o la modificación de las comisiones y estructuras de precios existentes, en cualquier momento y a su discreción. Cualquier cambio de este tipo se comunicará a los Miembros por escrito en el Estado de cuenta de la Cámara de Compensación y entrará en vigor según lo comunicado.

La participación continua de los Miembros como Miembros de FTD o el uso de la Cámara de Compensación, la Red Mercury o cualquier otro servicio de FTD después de la fecha de entrada en vigor de cualquier cambio en las tarifas o los precios constituirá la aceptación por parte de los Miembros de las tarifas y los precios modificados.

CÓMO REALIZAR UN PEDIDO DE FTD

Un aspecto importante de su membresía en FTD es conocer la forma adecuada de responder con prontitud a los pedidos recibidos para su cumplimiento y de procesar los pedidos de FTD. Por favor, respete las normas y directrices que se indican a continuación para garantizar la prestación de un servicio satisfactorio a sus clientes y a los demás miembros.

En general:

3.4 Programa de Respuesta Retrasada de FTD: Requisito de responder a los pedidos recibidos para su cumplimiento de manera oportuna: El Programa de Respuesta Retrasada está diseñado para promover experiencias satisfactorias para los clientes al fomentar la aceptación o el rechazo rápido de los pedidos dentro de las dos (2) horas siguientes a su recepción, aumentando así las posibilidades de que otros miembros de FTD cumplan con el pedido antes de la hora de entrega. El programa también protege la reputación de los miembros al evitar una experiencia insatisfactoria para el cliente con los productos entregados por ellos. Por lo tanto, el objetivo de todos los miembros debe ser surtir todos los pedidos de FTD transmitidos correctamente y brindarles el mismo cuidado y atención que le dan a los pedidos de sus clientes locales.

3.5 Horario de atención del Programa de Respuesta Tardía de FTD. FTD considera que el horario de atención de los miembros es de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. los días laborables y de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. los fines de semana, en hora local. El horario comercial se basará en estas pautas y, al calcular el número de horas comerciales que un pedido permanece en manos del miembro encargado de su cumplimiento, se tomarán en cuenta los horarios de los miembros —si difieren— tal como se informan a FTD. A esto se le denomina «cierre de codificación».

Todos los Miembros deben cumplir con la Política del Programa de Respuesta Diferida (DRP), tal como se define a continuación.

POLÍTICA DEL PROGRAMA DE RESPUESTA RETRASADA DE FTD	
Si no se rechaza un pedido dentro de las dos horas hábiles estándar posteriores al momento de su recepción o No rechazar un pedido antes de las 11:00 a. m., hora local del miembro, si el pedido se recibe después de las 5:00 p. m. del día anterior (de lunes a viernes) o No rechazar un pedido antes de las 11:00 a. m., hora local del miembro, si el pedido se recibe después de la 1:00 p. m. del día anterior (sábados y domingos)	\$10.00 <i>Abonado al miembro remitente</i>
Rechazo de una orden retenida por más de 24 (pero menos de 72) horas después de la hora de recepción si se rechaza antes de las 2:00 p. m. entre semana (1:00 p. m. los fines de semana), hora límite local, en la fecha de entrega prevista (o antes de esa fecha)	\$20.00 <i>Abono a favor del miembro remitente</i>
Rechazo de un pedido retenido por más de 72 horas después de la hora de recepción si se rechaza antes de las 2:00 p. m. los días laborables (1:00 p. m. los fines de semana), hora límite local, en la fecha de entrega prevista (o antes)	Valor del pedido <i>acreditado al miembro remitente</i>
No rechazar un pedido dentro de las dos horas hábiles estándar posteriores a la hora de recepción y rechazarlo después de las 2 p. m. los días laborables (1 p. m. los fines de semana), hora límite local en la fecha de entrega prevista, o en el caso de pedidos que no se entreguen (los pedidos se cancelarán y se aplicarán cargos por DRP)	<i>Se acreditará el doble del valor del pedido al miembro remitente</i>

3.6 Programa de Confirmación de Entrega de FTD. El objetivo del Programa de Confirmación de Entrega de FTD es que el 100 % de los clientes reciban una confirmación de entrega con prueba de entrega, incluida una foto, tras la entrega confirmada del pedido el día de la entrega programada (sujeto a modificaciones por parte de FTD de vez en cuando). Las confirmaciones de entrega se realizarán únicamente después de que se haya efectuado la entrega en la dirección del destinatario.

3.7 Todos los pedidos de FTD deben surtir por el 100 % del monto bruto del pedido a los precios vigentes

en la tienda del miembro ejecutor.

- 3.8** El Miembro ejecutor no podrá aplicar a los pedidos de FTD un margen de ganancia mayor que el que aplica a los pedidos de sus clientes locales.

4.0 PROGRAMA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE FTD

Existen varios planes disponibles para los Miembros que les permiten participar en el Programa de Tarjetas de Crédito de FTD. Para obtener más detalles sobre estas opciones, consulte la información proporcionada en FTDI.com en la sección Soluciones de Negocios/Procesamiento de Tarjetas de Crédito o comuníquese con su Gerente de Cuentas de Campo. La participación en el Programa de Tarjetas de Crédito está sujeta a las normas y procedimientos establecidos en los Términos y Condiciones de Procesamiento de Tarjetas de Crédito de FTD, que pueden consultarse en <https://www.ftdi.com/cashflo/>.

5.0 PERFIL DE CUENTA DE FTD

Cada miembro debe revisar y actualizar su perfil de cuenta periódicamente para asegurarse de que incluya los datos correctos de la ciudad, los montos mínimos de pedido y los códigos de FTD. Puede ponerse en contacto con el Servicio al Miembro de FTD para revisar su perfil de cuenta.

6.0 NORMAS DE FTD

A continuación se enumeran las reglas que rigen el uso por parte de los Miembros de las marcas registradas u otra propiedad intelectual de FTD, la Cámara de Compensación, el sistema de comunicaciones Mercury Network y otras operaciones.

- 6.1 Política de protección de la marca FTD.** El uso del emblema FTD Mercury Man y otras marcas por parte de los miembros minoristas y de «solo envío» de FTD está sujeto a la Política de protección de la marca FTD, que se encuentra en <http://www.ftdi.com/brandprotection>.
- 6.2 Uso de las listas de miembros.** Ningún miembro de FTD permitirá el uso de la lista o listas de miembros por parte de ningún no miembro para ningún fin.
- 6.3 Uso del código FTD.** Ningún miembro permitirá la publicación o el uso de su número de código FTD salvo en publicaciones oficiales o en correspondencia o estados de cuenta relacionados con el procesamiento de pedidos de FTD. Ningún miembro permitirá el uso de su número de código FTD por parte de cualquier persona que no sea miembro para ningún fin.
- 6.4 Quejas.** Siempre que un miembro reciba un mensaje de Mercury, un correo electrónico o una consulta telefónica relacionada con una queja sobre un pedido de FTD, ya sea de parte de FTD o de otro miembro, deberá responder de inmediato a dicho mensaje o consulta. Esta respuesta deberá enviarse mediante mensaje de Mercury, correo electrónico o por teléfono a FTD o al otro Miembro, según sea el caso, a más tardar al cierre de las operaciones del día inmediatamente siguiente al día en que el Miembro recibió por primera vez el mensaje o la consulta, y las partes involucradas deberán esforzarse por resolver el asunto lo antes posible.
- 6.5 Declaraciones falsas deliberadas.** A los miembros cuyos nombres de tienda contengan declaraciones falsas deliberadas

no podrán seguir utilizando dicha designación falsa en sus listados de membresía de FTD.

6.6 Exclusividad. Ningún miembro deberá anunciar o dar a entender al público de manera alguna que, con respecto a los pedidos de flores por cable, ofrece un servicio exclusivo de flores por cable, si otros miembros ofrecen el servicio de FTD en la misma ciudad o localidad.

6.7 Transacciones comerciales. Todos los miembros deberán actuar con honestidad en todas sus transacciones comerciales.

6.8 Falsificación de identidad:

6.8.1 Un miembro que reciba un pedido y al que el cliente le indique que lo envíe como un pedido de FTD debe enviarlo únicamente a otro miembro y debe procesarlo a través de la Cámara de Compensación de FTD.

6.8.2 Un pedido recibido por un Miembro de un cliente que solicite un arreglo u otro artículo floral haciendo referencia a una marca registrada utilizada por FTD o a un arreglo u otro artículo floral que aparezca en la Guía de Selecciones Florales o en cualquier otra guía para consumidores publicada por FTD, deberá enviarse como un pedido de FTD y a un Miembro, y deberá procesarse a través de la Cámara de Compensación de FTD.

6.8.3 Cualquier pedido enviado por un miembro y que se identifique, ya sea por referencia a una marca registrada utilizada por FTD o por referencia a un arreglo u otro artículo floral que aparezca en la *Guía de selecciones florales* o en cualquier otra guía para consumidores publicada por FTD, debe enviarse como un pedido de FTD y a un miembro, y debe procesarse a través de la Cámara de Compensación de FTD.

6.9 Política de reducción:

6.9.1 Reducción por parte del miembro remitente: A los efectos de estas Normas de FTD, se define como «reducción» el envío de una cantidad menor que el monto total pagado por el cliente por el pedido. Si el miembro remitente cobra un cargo por entrega, este debe incluirse en el precio del pedido. Si el miembro remitente no cobra un cargo por transmisión ni un cargo por servicio, es importante que dichos cargos se deduzcan del precio pagado por el cliente por el pedido. Se incluye un cargo por entrega de \$10.00 en el precio del pedido. Transmitir menos del monto total del pedido pagado por el cliente, al restar del precio del pedido el cargo por transmisión y el cargo por servicio o cargos similares, tales como un cargo por manejo, gastos generales, etc., constituye una reducción. La reducción, en su forma clásica, ocurre cuando no se transmite el valor total del pedido de flores; es decir, a un cliente se le cobra y paga por un arreglo a un precio de \$59.95, pero el Miembro Remitente transmite el pedido del cliente para que se surta con un arreglo de menor valor de 49,95 dólares (independientemente de que se reste un cargo por servicio o similar o no). La reducción de los gastos de entrega es otra forma de reducción por parte del miembro remitente. Esto ocurre cuando no se transfiere al miembro ejecutor la totalidad o parte de los gastos de entrega. El miembro de FTD será responsable de cualquier reducción, incluso si el pedido es gestionado por un empleado. La reducción es una infracción grave, punible con multa, suspensión o cancelación de la membresía de FTD.

6.9.2 Reducción por parte del miembro ejecutor: Todos los pedidos deben cumplirse al 100 por ciento del valor bruto del pedido. Esto se realiza de acuerdo con los precios vigentes de la tienda del miembro de FTD. Un miembro no puede aplicar un margen de ganancia más alto a los pedidos de FTD que al de sus clientes locales. Los miembros de FTD que sean propietarios de tiendas que no sean miembros no pueden cumplir un pedido de FTD desde esa tienda.

6.10 Código de ética de FTD

Todos los miembros de FTD están sujetos al siguiente código de ética:

6.10.1 Tratar a los clientes, a los demás miembros de FTD y a los empleados y representantes de FTD con cortesía y respeto.

6.10.2 Esforzarse siempre por atender y satisfacer a los clientes y a los demás miembros de FTD.

6.10.3 Utilizar únicamente los productos más frescos y de la mejor calidad disponibles.

6.10.4 Ser creativos y tener buen gusto al practicar el arte del arreglo floral.

6.10.5 Mantenerse al tanto de las últimas novedades en flores, servicios florales y regalos, y ofrecer a los clientes los beneficios de todas esas novedades.

6.10.6 Ofrecer el máximo valor en flores y servicio.

6.11 Confidencialidad. Los miembros de FTD no revelarán a terceros ninguna información relativa a cargos, precios, descuentos, condiciones de membresía u otra información de carácter privado relacionada con los servicios u operaciones de FTD, a menos que sea razonablemente necesario para cumplir con sus obligaciones de envío o cumplimiento conforme a estas Normas o políticas de FTD, como la divulgación del número de código de FTD proporcionado por un miembro remitente a un miembro ejecutor, o si así lo exige la ley. En este último caso, la parte que reciba la información confidencial deberá notificar por escrito y con antelación a la parte que compartió dicha información confidencial sobre la divulgación prevista, a fin de brindarle a dicha parte la oportunidad razonable de obtener una orden de protección o solicitar una audiencia para impedir dicha divulgación.

6.12 Normas de conducta. Todos los Miembros de FTD deben actuar de manera que no perjudique ni empañe de ningún modo la reputación de FTD ni la buena voluntad de las marcas registradas de FTD, y deben regular sus actividades para evitar pérdidas y situaciones embarazosas para FTD.

6.13 Solvencia crediticia. Todos los miembros de FTD deben demostrar en todo momento solvencia crediticia, según lo determine FTD a su entera discreción. Cada miembro de FTD autoriza por la presente a FTD a obtener de vez en cuando informes de agencias de crédito sobre su persona con el fin de determinar y verificar su cumplimiento continuo de esta norma. Si FTD determina en cualquier momento que un miembro de FTD no demuestra responsabilidad crediticia, FTD podrá suspender o dar por terminada de inmediato su membresía a en FTD.

7.0 NORMAS DE LA RED MERCURY

A continuación se enumeran las normas que rigen el uso de la Red Mercury por parte de los miembros.

- 7.1 Personal debidamente capacitado y competente.** Cada miembro que utilice el sistema de la Red Mercury debe contar con al menos un empleado con experiencia que esté debidamente capacitado en el funcionamiento del sistema de la Red Mercury en el taller durante el horario normal de atención, para supervisar la actividad en la Red Mercury.
- 7.2 Pedidos múltiples.** Ningún miembro deberá enviar pedidos múltiples dentro del cuerpo de un solo pedido a través de la Red Mercury.
- 7.3 Mensajes.** Cada miembro que utilice la Red Mercury deberá revisar y atender sin demora todos los mensajes administrativos recibidos a través de la Red Mercury. Además, dichos miembros deben dar la respuesta adecuada a cualquier mensaje de Mercury que reciban a través de la Red Mercury relacionado con un pedido de FTD, ya sea que dicho mensaje haya sido enviado por FTD o por otro miembro. Todas las respuestas deben enviarse mediante un mensaje de Mercury a FTD o al otro miembro a más tardar al cierre de las operaciones del día hábil inmediatamente posterior al día en que el miembro recibió por primera vez el mensaje de Mercury. Además, las partes involucradas deben esforzarse por resolver el problema lo antes posible.
- 7.4 Respuestas obligatorias y plazos de respuesta.**
 - 7.4.1** Cuando un miembro reciba una solicitud de cancelación, deberá responder de inmediato.
 - 7.4.2** Cada miembro debe responder de inmediato a un mensaje de CAMBIO DE PRECIO SOLICITADO.
 - 7.4.3** Cada miembro debe responder a un mensaje «ASK» a más tardar al cierre de las operaciones del día hábil inmediatamente posterior a la recepción de dicho mensaje por parte del miembro.
 - 7.4.4** Cuando un miembro tenga la intención de reenviar una orden a otro miembro, dicho miembro remitente deberá iniciar un mensaje «FOR» de inmediato para garantizar que la orden reenviada se entregue a tiempo
 - 7.4.5** Cuando un miembro decida rechazar un pedido que no desee, deberá cumplir con las pautas del Programa de Respuesta Retrasada (DRP). Las pautas del DRP exigen que el miembro rechace los pedidos dentro de las dos horas hábiles estándar siguientes a la recepción del pedido. De lo contrario, estará sujeto a tarifas del DRP incrementadas.
 - 7.4.6** Una vez que el pedido de un miembro se haya entregado al destinatario, el miembro deberá cumplir con las directrices de FTD para la confirmación de entrega, según las modificaciones que se realicen periódicamente.

8.0 REGLAS DE LA CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE FTD

A continuación se enumeran las reglas que rigen el uso del Estado de cuenta de la Cámara de Compensación de FTD.

- 8.1 Procesamiento y recopilación de pedidos reportados, reporte de pedidos, plazos:** Todos los pedidos serán procesados por la Cámara de Compensación en el mes en que se entreguen, siempre

y cuando la

la Cámara de Compensación reciba el informe de dichos pedidos antes de las fechas límite que se indican a continuación.

8.1.1 Los pedidos enviados y recibidos a través de la red Mercury se reportan automáticamente a la Cámara de Compensación.

8.2 Fecha límite del Estado de cuenta de la Cámara de Compensación. La fecha límite mensual del Estado de cuenta de la Cámara de Compensación para la notificación de los pedidos entregados durante ese mes es:

8.2.1 las 11:00 p. m. CST del último día del mes para las órdenes enviadas automáticamente a través de la Red Mercury.

8.3 Órdenes no procesadas, informes de ajuste en papel y cargos relacionados. El estado de cuenta mensual de cada miembro consta actualmente de un «Resumen del estado de cuenta», un «Estado de cuenta de actividad del cliente de FTD», un «Informe combinado» y, si el miembro participa en el programa de procesamiento de tarjetas de crédito de FTD, una sección de «Confirmación de órdenes con tarjeta de crédito». Cualquier pedido reportado por un miembro dentro de los plazos indicados en la Sección 9.3 anterior que no haya podido ser procesado por la Cámara de Compensación aparecerá en el Informe combinado mensual del miembro bajo el encabezado «Confirmación de pedidos cumplidos (entrantes) — PEDIDOS NO PROCESADOS», junto con una explicación. Estos pedidos no procesados aparecerán al final de dicha sección y se distinguirán fácilmente de los pedidos procesados.

8.4 FTD cobrará a los Miembros informantes por cada orden que la Cámara de Compensación no haya podido procesar debido a errores de reporte cometidos por dicho Miembro. Como resultado de estos errores, el Miembro informante deberá presentar un informe de ajuste a la Cámara de Compensación que proporcione la información correcta sobre el reporte de la orden. FTD también aplicará un cargo por cada informe de ajuste presentado por un Miembro informante. FTD no aceptará ningún informe de ajuste en papel que se presente sin indicar que los Miembros remitentes y los Miembros ejecutores hayan discutido previamente el problema de la presentación. Además, con respecto a cualquier ajuste de orden que no sea de la Red Mercury o a cualquier ajuste manual de orden, FTD no reembolsará ningún cargo aplicado al Miembro ejecutor por la compensación de la orden reportada incorrectamente, la cual aparecerá en el Estado de actividad del cliente de FTD bajo el rubro «Cámara de compensación y anticipo de comercialización».

8.5 Saldos y pagos de la declaración de la cámara de compensación.

8.5.1 Saldos de débito.

La Cámara de Compensación enviará estados de cuenta con saldos de débito que cubran las transacciones reportadas por el Miembro durante el mes anterior, aproximadamente el décimo (10.º) día calendario de cada mes. Los Miembros que reciban estados de cuenta con saldos de débito deben realizar el pago puntualmente para garantizar que la Cámara de Compensación reciba dicho pago a más tardar el día 25 calendario del mes en que el Miembro haya recibido dicho estado de cuenta.

Para mayor comodidad y una tramitación ágil de cada pago mensual, un miembro puede autorizar por separado que FTD realice un cargo en su cuenta bancaria o efectuar el pago

mediante

transferencia de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH). Alternativamente, si un miembro opta por enviar su pago por correo a la Cámara de Compensación, para garantizar un abono oportuno y adecuado, todos los pagos deben enviarse a la dirección que figura en el cupón de pago incluido en el estado de cuenta de la Cámara de Compensación de dicho miembro.

Actualmente, la dirección de pago aplicable es la siguiente, solo para los miembros de FTD en EE. UU.:

FTD, LLC
Apartado postal 8554440
Minneapolis, MN 55485-4440

Todos los cheques recibidos de los Miembros para el pago de cuentas se aceptan sujetos a cobro definitivo. Si el banco devuelve el cheque de un Miembro por cualquier motivo, se aplicará un cargo por servicio a la cuenta del Miembro. Una vez que FTD reciba la notificación de que el cheque de un Miembro ha sido devuelto, FTD o su agente autorizado notificará al Miembro o a la persona a cargo del cheque devuelto y le informará del requisito de que el Miembro reemplace dicho cheque de acuerdo con esta norma. Si dicho miembro no reemplaza el cheque devuelto con fondos certificados, un cheque de caja, una transferencia bancaria u otros fondos disponibles de inmediato antes de las 12 p. m., hora del Este, del tercer día hábil después de que FTD o su agente autorizado se haya comunicado con el local del miembro, FTD podrá imponer medidas disciplinarias a dicho miembro, las cuales podrán incluir la suspensión o la cancelación de la membresía, u otras medidas disciplinarias. Si el cheque de un miembro es devuelto dos o más veces por fondos insuficientes, se aplicará un «depósito de crédito especial», según lo determine FTD. FTD podrá devolver dicho depósito de crédito al miembro después de 12 meses si se han cumplido todas las Reglas de la Cámara de Compensación durante ese período.

8.5.2 Saldos acreedores. La Cámara de Compensación realizará pagos a los Miembros con saldos acreedores mediante cheque o transferencia ACH (la «Opción de pago con descuento»). La Cámara de Compensación enviará por correo los estados de cuenta y los cheques de la Cámara de Compensación a aquellos Miembros que tengan saldos acreedores alrededor del día 20 de cada mes correspondiente, los cuales incluirán las transacciones reportadas por dicho Miembro durante el mes anterior. Los miembros de FTD que opten por recibir un cheque por correo están sujetos a una comisión mensual. **Los miembros que reciban cheques de la Cámara de Compensación deben depositarlos a más tardar al final del mismo mes en que se reciba el cheque.** FTD iniciará el pago mediante transferencia ACH alrededor del vigésimo quinto (25.^o) día calendario de cada mes correspondiente, y dichos pagos incluirán las transacciones debidamente reportadas del mes anterior. En consecuencia, si un miembro solicita y cumple con los requisitos para la Opción de pago con descuento, dicho miembro recibirá el pago, menos un cargo por servicio de la Opción de pago con descuento, de todos los saldos acreedores que figuren en el estado de cuenta de la Cámara de Compensación de dicho miembro correspondiente al mes anterior, aproximadamente el décimo (10.^o) día calendario de cada mes correspondiente. Actualmente, el cargo por servicio de la Opción de Pago con Descuento es de \$5.00 por cada \$1,000 de crédito que FTD adeude a un miembro participante. El estado de cuenta de crédito correspondiente de la Cámara de Compensación para cualquier pago de la Opción de Pago con Descuento se enviará por correo a los miembros participantes al mismo tiempo que la Cámara de Compensación envía los estados de cuenta. FTD revisará periódicamente

la tasa del cargo por servicio de la Opción de Pago con Descuento teniendo en cuenta los entornos actuales de tasas de interés. Si, a juicio exclusivo

de FTD, la tasa de la comisión por el servicio de la Opción de pago con descuento requiera un ajuste para reflejar un cambio significativo en las tasas de interés, FTD, a su entera discreción, ajustará dicha tasa de comisión en consecuencia. Además, FTD podrá aumentar la tasa de la comisión por el servicio de la Opción de pago con descuento de vez en cuando, a su entera discreción.

8.5.3 Errores en los estados de cuenta de la Cámara de Compensación. Los miembros deben reportar los errores en sus estados de cuenta de la Cámara de Compensación a la Cámara de Compensación dentro de los 60 días posteriores a la recepción de cada uno de dichos estados de cuenta. No se aceptará ninguna solicitud de los miembros para que se les acrediten cargos en sus estados de cuenta de la Cámara de Compensación que no se presente dentro de los 60 días a partir de la recepción del estado de cuenta que contenga dichos cargos. Cualquier solicitud tardía de acreditación que involucre a otro miembro como remitente será devuelta al miembro solicitante para que cobre el dinero directamente al miembro remitente.

8.5.4 Pagos atrasados. Cualquier miembro que no realice el pago a tiempo para garantizar que la Cámara de Compensación reciba el saldo de débito de dicho miembro en la Cámara de Compensación a más tardar el día 25 del mes calendario en que se recibió el estado de cuenta de la Cámara de Compensación estará sujeto a medidas disciplinarias, las cuales pueden incluir la imposición de restricciones, así como la suspensión o cancelación del acceso de dicho miembro a la Cámara de Compensación, al sistema de comunicaciones Mercury Network y a otras operaciones comerciales, y/o la suspensión o cancelación de su membresía en FTD. Si es necesario suspender o dar de baja a un miembro por falta de pago de su saldo de débito en la Cámara de Compensación, cualquier depósito de crédito y cualquier otro fondo retenido para o en nombre del miembro se acreditará automáticamente en el estado de cuenta de dicho miembro en la Cámara de Compensación, según sea necesario para pagar dicho saldo de débito. Si es necesario remitir la cuenta del miembro a una agencia de cobranza o iniciar de otro modo procedimientos de cobranza, los costos correspondientes —incluidos, entre otros, los honorarios razonables de abogados, el costo de las declaraciones juradas y su transcripción, así como las costas judiciales— se le cobrarán al miembro moroso. Los miembros que permitan que su cuenta entre en mora y que hayan autorizado a FTD a transferir a una institución financiera, mediante transferencia electrónica de fondos, cualquier fondo que FTD tenga en su poder para o en nombre del miembro, verán esos fondos acreditados, en su lugar, en el estado de cuenta de la Cámara de Compensación del miembro hasta el momento en que su cuenta ya no se encuentre en mora. Los miembros que permitan que sus cuentas entren en mora deberán aportar una garantía en efectivo adicional por un monto que determinará FTD. Los miembros a quienes se les envíe por correo un aviso de recordatorio de vencimiento por falta de pago de su cuenta de la Cámara de Compensación deberán pagar la suma mínima de cincuenta y nueve dólares (\$59.00), o el 2,75 % mensual sobre el saldo vencido y no pagado, el que sea mayor, como cargo por interés de mora (cuyo cargo por servicio está sujeto a aumento en cualquier momento sin previo aviso por parte de FTD) para cubrir el costo de manejo y procesamiento de una cuenta vencida y el costo de mantener el saldo impago. No obstante, el total de los cargos por intereses de mora sobre la cuenta vencida no excederá el 25 % del saldo total más alto del capital vencido en la cuenta. Dichos avisos se enviarán por correo para los saldos cuyo pago no se haya recibido antes del quinto (5.º) día calendario del mes siguiente al mes en que se envió originalmente el estado de cuenta de la Cámara de Compensación. FTD podrá exigir que el pago de los saldos de una cuenta vencida se realice con fondos certificados, cheque de caja,

transferencia bancaria u otros fondos disponibles de inmediato. FTD podrá exigir un depósito de crédito especial adicional para garantizar el pago continuo

pago de una cuenta que se encontraba en mora. FTD podrá devolver dicho depósito de crédito especial al Miembro después de 12 meses si se han cumplido todas las Reglas de la Cámara de Compensación durante ese período.

8.5.5 Requisito de pago anticipado. FTD podrá solicitar pagos anticipados a cualquier miembro en cualquier momento antes de las fechas de vencimiento de la Cámara de Compensación si, a su entera discreción, determina que su exposición a pérdidas derivadas de la cuenta de un miembro en la Cámara de Compensación justifica dicho pago anticipado. Cualquier miembro que no cumpla con la solicitud de pago anticipado de FTD estará sujeto a la suspensión inmediata o a la rescisión de su membresía en FTD, o a otras medidas disciplinarias por parte de FTD.

8.5.6 Depósitos de crédito adicionales. A solicitud de FTD, un miembro deberá presentar una copia de su último estado financiero, certificado por un auditor independiente. Si, en opinión de FTD, dicho estado financiero no justifica una mayor extensión de crédito, FTD podrá solicitar un depósito de crédito adicional. Además, FTD podrá solicitar un depósito de crédito adicional a un miembro o a un solicitante de membresía siempre que, en opinión de FTD, las circunstancias financieras que afecten a dicho miembro o solicitante de membresía generen una incertidumbre sustancial respecto a si se justifica la concesión de crédito al solicitante de membresía o una mayor extensión de crédito al miembro. A los efectos de esta norma, las circunstancias financieras que afecten a un miembro o a un solicitante de membresía pueden incluir, entre otras cosas, la suspensión o la baja de otro miembro que se encuentre bajo propiedad común con el miembro al que se le solicita el depósito de crédito adicional. Se considerará que un miembro está bajo propiedad común con otro miembro siempre que cualquier directivo, accionista, socio o propietario del miembro sea directivo, accionista, socio o propietario del otro miembro. El incumplimiento de la obligación de remitir este depósito de crédito adicional constituirá motivo para la suspensión o rescisión de la membresía u otra medida disciplinaria por parte de FTD.

8.5.7 Pedidos internacionales. Todos los pedidos internacionales enviados y recibidos a través de la Red Mercury o la Red FTD Retrans se reportan automáticamente a la Cámara de Compensación. Si se recibe un pedido internacional fuera de la Red Mercury o la Red FTD Retrans, el Miembro Ejecutor (el Miembro que surte el pedido) debe reportar todos los pedidos internacionales a la Cámara de Compensación a más tardar seis (6) meses después de la fecha de entrega, utilizando el formulario «Informe de Interflora de pedidos surtidos». Se aplicarán cargos adicionales cuando los pedidos se envíen directamente de un miembro a un no miembro o a una unidad (Interflora-Fleurop), pero sean reportados y procesados por la Cámara de Compensación. La información sobre este programa está disponible en <https://www.ftdi.com/retrans/>.

8.5.8 Comisiones. La comisión sobre los pedidos salientes de FTD no excederá el veinte por ciento (20 %) en pedidos con un valor de diez dólares (\$10.00) o más. No se aplicará comisión alguna a los pedidos salientes con un valor de nueve dólares con noventa y nueve centavos (\$9.99) o menos. Para calcular la comisión aplicable, se considerará el monto bruto del pedido, incluidos los gastos de entrega. Todos los cargos por comisión están sujetos a

cambios por parte de FTD en cualquier momento, sin previo aviso.

8.5.9 Cargos por entrega. Todos los cargos por entrega o cargos especiales se incluirán en el monto bruto de cada pedido y serán, como mínimo, de \$10.00 por cada pedido entregado. La Cámara de Compensación revisará periódicamente el tipo de cambio aplicado al intercambio de moneda canadiense y estadounidense. Si, a juicio de FTD, el tipo de cambio es de un monto que afecta negativamente el equilibrio de la operación de compensación de FTD, FTD podrá, a su discreción, autorizar a la Cámara de Compensación a aplicar un cargo o crédito basado en el tipo de cambio vigente a las cuentas de los Miembros y, en consecuencia, debitar o acreditar las cuentas de los Miembros. FTD también autorizará, a su discreción, a la Cámara de Compensación a notificar a los Miembros afectados que pueden cobrar al cliente un cargo establecido, el cual se calculará para compensar el débito en la cuenta de un Miembro causado por la aplicación del cargo basado en el tipo de cambio.

8.5.10 Deuda de los Miembros; Compensación. Cualquier deuda de un Miembro con FTD, sea cual sea su tipo o naturaleza, se cargará a la cuenta de dicho Miembro en la Cámara de Compensación y se pagará de acuerdo con estas Reglas de la Cámara de Compensación. En contraprestación por el crédito que FTD otorga a los Miembros a través de la Cámara de Compensación, cada Miembro otorga a FTD el derecho a deducir, compensar o reducir cualquier deuda que un Miembro tenga con FTD en virtud de estas Normas de FTD o de cualquier otro acuerdo entre FTD y los Miembros, en la medida máxima permitida por la ley, aplicando contra el monto de dicha deuda el monto de cualquier fondo depositado en FTD o cualquier crédito que FTD le adeude al Miembro. Esto incluye, entre otros, cualquier crédito que aparezca en los estados de cuenta de la Cámara de Compensación correspondientes a los puntos de venta de un miembro, cuando dicho miembro también tenga un saldo de débito en otros puntos de venta que no estén vinculados por el mismo número de código, u otros fondos de dicho miembro que se encuentren en cuenta con FTD o bajo su posesión o control.

9.0.1 NORMAS Y REGLAMENTOS RELATIVOS A LA DISCIPLINA DE LOS MIEMBROS

En general, un miembro de FTD está sujeto a medidas disciplinarias por parte de FTD por cualquier violación de las Normas de FTD que FTD, a su discreción, determine que ha ocurrido. FTD también puede adoptar normas y reglamentos relativos a la disciplina de los miembros por violaciones de las Normas de FTD. Estas normas y reglamentos se pondrán a disposición de los miembros de manera razonable.

9.0.2 Definiciones.

9.0.3 El término «**bloqueado**» significará que el miembro ha sido suspendido de recibir pedidos debido a un servicio al cliente deficiente y persistente, lo cual puede reflejarse en un elevado número de solicitudes de reembolso. El miembro podrá ser desbloqueado si colabora con la administración de FTD para resolver los problemas de servicio al cliente.

9.0.4 El término «**suspensión**» se referirá a la interrupción temporal de la membresía en FTD, lo cual suspende automáticamente todas las licencias o servicios de FTD, incluyendo, entre otros, la Cámara de Compensación de FTD, el sistema de comunicaciones Mercury Network, otras operaciones comerciales, así como las marcas e imágenes de FTD; dicha interrupción garantizará

el cumplimiento del Contrato de licencia de membresía de marca registrada del miembro y de las Normas de FTD. (Incluidas, entre otras, las reglas de la Cámara de Compensación)

- 9.0.5** El término «**rescisión**» se referirá a la rescisión de la membresía en FTD y de todos los beneficios y servicios de FTD, incluyendo, entre otros, la Cámara de Compensación de FTD, el sistema de comunicaciones Mercury Network y otras operaciones comerciales, o cualquier Acuerdo de Licencia de Membresía de Marca Registrada del Miembro o licencia de imágenes de FTD.

9.1 Responsabilidad por los representantes, la gerencia designada y los empleados. Un miembro es responsable de las acciones de sus representantes, la gerencia designada y los empleados, y puede ser sancionado por las acciones de dichos representantes, la gerencia designada y los empleados. Cada miembro es responsable de cualquier acción de sus propietarios, socios, directivos, accionistas, personal de gerencia y empleados.

10.0 CALIDAD, CONTROL DE INVENTARIO, SUSTITUCIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

10.1 Requisitos de calidad y control de inventario.

Los miembros deberán:

- 10.1.1** Utilizar únicamente flores y plantas frescas.
- 10.1.2** Realizar sustituciones únicamente si se puede mantener la apariencia y el valor (véase la explicación en la Sección 10.2).
- 10.1.3** Mantener en inventario cantidades razonables y una variedad adecuada de recipientes y suministros de productos de la marca FTD, tanto para uso diario como para días festivos, tal como los identifique periódicamente FTD. FTD se reserva el derecho de enviar estos productos directamente a cada miembro según sea necesario para garantizar que se mantengan los estándares de calidad de FTD.
- 10.1.4** Mantener un inventario mínimo de flores frescas cortadas, plantas con flores, plantas de follaje y jardines en maceta (maceteros) de calidad buena a excelente, suficiente para atender una amplia variedad de pedidos florales.
- 10.1.5** Asegurarse de que todas las flores cortadas en exhibición estén frescas y sean de buena a excelente calidad, y que se presenten en recipientes atractivos.
- 10.1.6** Asegurarse de que todos los sistemas de refrigeración se mantengan limpios y en buen estado. Se requiere una refrigeración adecuada. Consulte las mejores prácticas de cuidado y manejo de las flores.
- 10.1.7** Mantenga siempre un suministro suficiente de materiales de diseño, recipientes, canastas, cintas y otros suministros básicos en su ubicación principal.
- 10.1.8** El Catálogo de recetas de productos en su sistema tecnológico está disponible para consultar recetas florales.

10.2 Sustitución de pedidos:

FTD reconoce que las sustituciones pueden ser necesarias para garantizar que los arreglos se entreguen a tiempo. Se debe prestar el máximo cuidado y atención a todos los pedidos para asegurar que las flores sean lo más similares posible, en estilo y valor, al artículo solicitado. Para obtener más información, visite <https://www.ftdi.com/quality/substitution.htm>.

10.2.1 Cuando sea necesaria una sustitución:

- El miembro que surte el pedido deberá notificar al miembro remitente la sustitución y el motivo.
- El miembro remitente deberá notificar al cliente dicha sustitución.
- Cuando una queja del cliente resulte de una sustitución inadecuada, el miembro que realiza el pedido deberá realizar un reemplazo satisfactorio o, si el cliente solicita un reembolso, pagar un ajuste al florista remitente.

10.2.2 Se debe tener el mayor cuidado posible para mantener la integridad general del diseño del arreglo. Por ejemplo, las flores lineales se sustituirán por otras lineales y las redondas por otras redondas, y no habrá sustitución en el tipo de arreglo, es decir, no habrá cambios en el tamaño ni en el volumen del arreglo.

10.2.3 En los arreglos de flores surtidas, si es posible, se deben utilizar los colores que se indican en la receta, incluso si esto implica sustituir otras variedades de flores de igual o mayor valor.

10.2.4 En los arreglos de un solo tipo de flor, como los que contienen solo rosas, la variedad (por ejemplo, rosas rojas) es de suma importancia, prevaleciendo sobre el color únicamente en este caso.

10.2.5 En los arreglos de un solo tipo de planta, como las orquídeas, se hará todo lo posible por igualar el tipo de planta y los colores con un valor igual o superior.

10.2.6 Si el recipiente que se muestra en línea no está disponible, se utilizará un recipiente similar de igual o mayor valor, a menos que se especifique lo contrario.

10.2.7 No habrá sustitución en el tipo de arreglo, es decir, no habrá cambios en el tamaño ni en la forma del arreglo.

10.2.8 No se sustituirán los recipientes por ramos, las canastas por coronas, las plantas de follaje por plantas con flores, las flores cortadas por ramilletes, las plantas por flores, ni los arreglos permanentes por arreglos frescos.

10.2.9 Cuando sea necesaria una sustitución, el miembro encargado del arreglo:

- Debe solicitar la aprobación de la sustitución al miembro remitente.
- Podrá optar por notificar al destinatario el motivo de la sustitución.
- Debe realizar un reemplazo satisfactorio cuando una queja del cliente resulte de una sustitución inadecuada o, si el cliente insiste en un reembolso, pagar un ajuste al Miembro Remitente.

10.3 Satisfacción del cliente. Es responsabilidad tanto del Miembro remitente como del Miembro ejecutor garantizar la plena satisfacción del cliente en todos los pedidos recibidos a través de la Red Mercury, lo que incluye, si es necesario, un reembolso completo al cliente que realizó el pedido por parte del Miembro remitente y/o el reemplazo del producto al cliente receptor por parte del Miembro ejecutor.

Si se proporciona un reembolso o un pedido de reemplazo a un cliente que presenta una reclamación en virtud de la

Garantía de Satisfacción contra el Miembro Remitente, es responsabilidad principal de los Miembros Remitentes y de los Miembros Encargados de la Entrega ponerse de acuerdo entre ellos sobre la asignación del reembolso o del pedido de reemplazo. Sin embargo, si un Miembro solicita a FTD que actúe como árbitro entre los Miembros con respecto a dicha responsabilidad, FTD podrá cobrar al Miembro remitente y/o al Miembro encargado de la entrega una tarifa administrativa, la cual no excederá el monto que FTD establezca en relación con dicho arbitraje, además de cualquier cargo adicional que se imponga a cualquiera de los Miembros de conformidad con los procedimientos de arbitraje de FTD.

11.0 CANCELACIÓN DE LA AFILIACIÓN

11.1 Baja voluntaria. En caso de que un miembro decida solicitar su baja de FTD, deberá notificarlo de inmediato amembership@ftdi.com , indicando la fecha en que desea que se haga efectiva la baja voluntaria y el motivo de la misma. La fecha límite para presentar la solicitud de baja voluntaria es dos veces al año: el 31 de mayo (con efecto a partir del 1 de noviembre) y el 30 de noviembre (con efecto a partir del 1 de mayo). FTD evaluará la solicitud de baja de dicho miembro y, si no es posible resolver de manera mutua las inquietudes de dicho miembro, procesará la solicitud de baja con efecto a partir de la notificación por escrito del miembro en la que acepte dicha baja. Tras el cierre de dicha cuenta, FTD procederá, siguiendo el procedimiento habitual, a eliminar el perfil de dicho miembro del Directorio de FTD. La obligación de dicho miembro de pagar a FTD por el uso de los servicios de la Cámara de Compensación de FTD, los sistemas de comunicación y otras operaciones y servicios comerciales continuará hasta que el perfil de la tienda del miembro sea eliminado, siguiendo el procedimiento habitual, del Directorio de FTD, tal como se indicó anteriormente. El pago total de todos los saldos adeudados en su cuenta vence inmediatamente tras la rescisión. Todos los cheques de liquidación final se enviarán por correo dentro de los 90 días posteriores a la rescisión de su membresía de FTD. El cheque de liquidación final se enviará a su dirección postal y será pagadero a nombre del establecimiento. Si necesita realizar algún cambio antes del envío de este cheque de liquidación final, comuníquese con el Servicio al Miembro.

11.2 Rescisión por parte de FTD. FTD podrá, a su entera discreción, rescindir la membresía de cualquier miembro por cualquier motivo y en cualquier momento, incluido el incumplimiento por parte del miembro de las normas, reglamentos y políticas de FTD, incluidas estas Normas de FTD. FTD enviará una notificación por escrito de cualquier rescisión al miembro a su última dirección física conocida o a la dirección de correo electrónico que figure en los registros de FTD. Dicha notificación entrará en vigor al (a) enviarse por correo certificado con acuse de recibo, o por correo urgente a través de Federal Express, DHL, UPS u otro servicio de mensajería con confirmación de entrega, (b) transmitirse por fax con confirmación de recepción a la dirección de fax del miembro proporcionada a FTD por dicho miembro, o (c) enviarse por correo electrónico. El pago total de todos los saldos adeudados en su cuenta vencerá inmediatamente tras la rescisión. Todos los cheques de liquidación final se enviarán por correo dentro de los 90 días posteriores a la rescisión de su membresía de FTD. El cheque de liquidación final se enviará a su dirección postal y será pagadero a nombre de la tienda. Si necesita realizar algún cambio antes del envío de este cheque de liquidación final, comuníquese con el Servicio al Miembro.

12 Modificaciones. FTD podrá modificar, complementar o sustituir las Normas de FTD de vez en cuando, a su entera discreción. Dichos cambios se comunicarán a los Miembros por escrito en el Estado de cuenta de la Cámara de Compensación, disponible en www.FTDI.com/membership/standards, y entrarán

entrarán en vigor a partir de la entrega de dicha notificación por escrito a los Miembros. La participación continua de los Miembros como Miembros de FTD o el uso de la Cámara de Compensación, la Red Mercury o cualquier otro servicio de FTD después de la fecha de entrada en vigor de cualquier cambio a las Normas de FTD constituirá la aceptación por parte del Miembro de las Normas modificadas.

Para obtener información adicional sobre estas Normas de FTD, comuníquese con su Gerente de Cuenta de Campo de FTD (FAM).