

Inhoudsopgave – februari 2024

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 – De prijs

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

Artikel 11 – Levering en uitvoering

Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 – Betaling

Artikel 14 – Eigendom en verzorging eeuwig bloeiende bloemen

Artikel 15 – Klachtenregeling

Artikel 16 – Geschillen

Artikel 17 – Overmacht

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
6. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Eeuwige bloeiende bloemen:** kunstbloemen vervaardigd uit hoogwaardige, zijde of zijdeachtige materialen, ontworpen om de esthetiek en het aanzien van natuurlijke bloemen na te bootsen. Deze bloemen zijn gekenmerkt door hun vermogen om permanent hun vorm, kleur en schoonheid te behouden, ongeacht de verloop van tijd, zonder de noodzaak voor water, zonlicht of enige vorm van onderhoud;
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
13. **Schriftelijk:** onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische communicatie, zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat;
14. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Statutaire naam: Maison Bloem

Vestigingsadres: Zinkstraat 24 (E5744), 4823 AD Breda

Bezoekadres: Noordhaven 64 te Zevenbergen

Telefoonnummer: +31 (0)6 8101 4799

E-mailadres: info@maisonbloem.nl

KVK-nummer: 88619362

BTW-identificatienummer: NL004639705B64

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
- de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 en 7, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

1. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
3. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
4. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het postadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - Indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
5. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
 6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
 7. De overeenkomst kan uitsluitend worden aangegaan indien de consument woonachtig is binnen de gemeente Moerdijk of in een van de aangrenzende gemeenten, te weten Breda, Etten-Leur, Halderberge, Drimmelen en Steenbergen en/of binnen een specifiek postcodegebied zoals nader omschreven en raadpleegbaar op de website van de ondernemer. Deze geografische beperking is ingesteld om te verzekeren dat de ondernemer in staat is om zijn diensten en producten optimaal aan te bieden en te leveren binnen het gespecificeerde servicegebied. De ondernemer behoudt zich het recht voor om een overeenkomst op afstand te weigeren indien de consument niet aan deze geografische voorwaarden voldoet.
 8. Niettegenstaande het bepaalde in lid 7, kan van deze geografische beperking worden afgeweken indien de ondernemer en de consument dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. In een dergelijk geval zullen de ondernemer en de consument individuele afspraken maken betreffende de levering en/of het aanbieden van diensten buiten de in lid 7 genoemde gemeenten en postcodegebieden. Deze afspraken zullen deel uitmaken van de overeenkomst en zijn bindend voor beide partijen.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd,

- een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
- als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
 4. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail.
 5. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de consument het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
 6. Het in lid 5 gestelde geldt niet indien de ondernemer en de consument voorafgaand aan de overeenkomst uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat, in geval van gebruikmaking van het herroepingsrecht door de consument, de producten door de ondernemer worden afgehaald. In een dergelijk geval zal de ondernemer streven naar het maken van een afhaalafpraak binnen 14 dagen na de melding van herroeping door de consument, waarbij in overleg met de consument een geschikt moment voor afhaling wordt bepaald.
 7. Indien overeenkomstig lid 6 de ondernemer en de consument zijn overeengekomen dat de producten door de ondernemer worden afgehaald in het geval van gebruikmaking van het herroepingsrecht, zal de ondernemer een bedrag van EUR 10,00 aan afhaalkosten in rekening brengen bij de consument. Deze kosten dienen de logistieke en administratieve kosten te dekken die gepaard gaan met het afhalen van de producten.
 8. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
 9. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
 10. Indien de consument na afloop van de in dit artikel genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening, of, indien de ondernemer het product zelf afhaalt, ten hoogste de kosten voor het afhalen. Laatstgenoemde kosten worden voor het aangaan van de overeenkomst en uiterlijk bij levering van het product aan de consument meegestuurd overeenkomstig artikel 5 lid 4. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. De ondernemer mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft afgehaald of heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product. Deze waardevermindering wordt verrekend op de in artikel 14 lid 5 genoemde wijze.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.
5. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument (maatwerk);
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

- voor losse kranten en tijdschriften;
 - voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
 - voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Acties en aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.
7. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke

geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

5. De garantie geldt niet indien:
 - de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
6. Aanvullend op de in lid 5 genoemde uitzonderingen op de garantie, erkent de consument dat de vazen die door de ondernemer worden aangeboden het product zijn van handwerk. Door de aard van dit ambacht kunnen er kleine oneffenheden of variaties in het eindproduct voorkomen, zoals variaties in kleur, textuur, grootte of vorm. Dergelijke oneffenheden zijn inherent aan handgemaakte producten en dragen bij aan de unieke charme en het unieke karakter van elk stuk. Deze worden niet beschouwd als gebreken en vormen derhalve geen geldige reden voor het maken van aanspraak op garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument en ondernemer een andere leveringstermijn zijn overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de

ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8. Voorafgaand dan wel bij aflevering wordt door de ondernemer (een) foto('s) van de eeuwig bloeiende bloemen en vaas gemaakt, deze foto('s) legt/leggen de oorspronkelijke staat van het geleverde product of producten tussen de ondernemer en de consument vast.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.
2. De duur van de overeenkomst is minimaal gelijk aan de door de consument bij aanvang van de overeenkomst gekozen wisseltermijn, te weten drie, zes of twaalf maanden.
3. Aan het einde van elke wisseltermijn heeft de consument de mogelijkheid om een nieuwe wisseltermijn te kiezen uit de beschikbare opties van drie, zes of twaalf maanden en/of te kiezen voor een andere boeketgrootte uit de beschikbare groottes Small, Medium of Large. Indien de consument hiertoe besluit, wordt dit beschouwd als het aangaan van een nieuwe overeenkomst. De prijs van de nieuwe overeenkomst zal gebaseerd zijn op de nieuw gekozen wisseltermijn en boeketgrootte.
4. Indien de consument aan het einde van een wisseltermijn geen nieuwe wisseltermijn kiest, geen andere boeketgrootte (Small, Medium of Large) kiest of anderszins geen actie onderneemt, zal de overeenkomst automatisch worden voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij anders opgezegd door de consument volgens de voorwaarden beschreven in dit artikel onder 'Opzegging'.

Artikel 13 - Betaling

1. Voor de betaling van de eerste termijn kan, ten behoeve van het starten van de duurtransactie, de consument uitsluitend gebruik maken van de door ondernemer op de website aangeboden betalingsmogelijkheden.
2. Voor de betaling van de daaropvolgende termijnen wordt, ten behoeve van de voortzetting van de duurtransactie, door de ondernemer gebruikgemaakt van automatische incasso's. Hierbij geeft de klant aan de door de ondernemer geselecteerde payment provider toestemming om namens de ondernemer door middel van een SEPA-machtiging betalingen van het door de consument opgegeven rekeningnummer te innen.
3. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. Periodieke betalingen voor een duurtransactie vinden plaats op de 25^e van de maand. Afhankelijk van het moment van aangaan van de overeenkomst, kan het bedrag van de eerste of laatste incasso hoger of lager uitvallen in vergelijking met de op de website vermelde standaardprijzen. Dit is om pro-rata aanpassingen te weerspiegelen voor de periode die korter of langer is dan de standaard facturatiecyclus, zodat de betalingen nauwkeurig overeenkomen met de daadwerkelijke duur van de dienstverlening of het productgebruik binnen die specifieke facturatieperiode.
6. Het is een klant niet toegestaan diens betalingsverplichting op te schorten, te verrekenen en/of te verminderen.
7. In geval de consument na aanmaning, welke uitsluitend elektronisch verstuurd wordt, verzuimt het volledig verschuldigde bedrag aan de ondernemer te betalen, is de

ondernemer gerechtigd een incassobureau in te schakelen, welke kosten voor de rekening van de consument komen, en de diensten van de ondernemer voor de desbetreffende consument te blokkeren.

8. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt dit, nadat hij door de ondernemer middels een aanmaning, welke uitsluitend elektronisch wordt verstuurd, is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, door de ondernemer beschouwd als wanbetaling.
9. In geval van wanbetaling van de consument is de ondernemer gerechtigd een incassobureau in te schakelen, welke kosten voor de rekening van de consument komen, en de diensten van de ondernemer voor de desbetreffende consument te blokkeren.
10. Bij toepasselijkheid van in lid 7 van dit artikel genoemde wanbetaling, heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen zoals bepaald door de Rijksoverheid, zijnde 15% over de openstaande bedragen tot EUR 2.500,-, 10% over de daaropvolgende EUR 2.500,-, 5% over de daaropvolgende EUR 5.000,-, 1% over de daaropvolgende EUR 190.000,- en 0,5% boven EUR 200.000,-, met een minimumbedrag van EUR 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van de genoemde bedragen en percentages.

Artikel 14 - Eigendom en verzorging eeuwig bloeiende bloemen

1. Onderhavig artikel is van toepassing indien de overeenkomst tussen de consument en de ondernemer een duurtransactie betreft.
2. De ondernemer blijft te allen tijde eigenaar van de geleverde eeuwig bloeiende bloemen met vaas.
3. De eeuwig bloeiende bloemen met vaas mogen zonder toestemming van de ondernemer niet op een andere locatie geplaatst worden dan zoals in de overeenkomst vastgelegd en/of de afleverlocatie.
4. Ter voorkoming van schade welke verrekend wordt op de in lid 5 van dit artikel genoemde wijze, dient consument zorgvuldig om te gaan met de eeuwig bloeiende bloemen met vaas gedurende de volledige looptijd van de duurtransactie, dat wil zeggen tot en met opzegging en tot het moment van retourneren, waaronder maar niet beperkt tot:
 - Het is niet toegestaan de eeuwig bloeiende bloemen met echte (droog)bloemen en/of planten te mengen;
 - Het is niet toegestaan de eeuwig bloeiende bloemen water te geven;
 - Het is niet toegestaan de oorspronkelijke staat van de verzameling eeuwig bloeiende bloemen met vaas, welke samen het product vormen en waarop de overeenkomst tussen de consument en de ondernemer van toepassing is, op enigerlei wijze aan te passen of de afzonderlijke onderdelen van elkaar te scheiden;
 - Het is niet toegestaan de eeuwig bloeiende bloemen in een ruimte te plaatsen waar gerookt wordt. Het is de verantwoordelijkheid van de consument rookschade te voorkomen en de eeuwig bloeiende bloemen te plaatsen in een ruimte waar niet gerookt wordt.
5. Indien de consument niet in staat is de eeuwig bloeiende bloemen met vaas in de oorspronkelijke staat op het overeengekomen moment te retourneren zal voor

boeketgrootte Small een bedrag van EUR 150,- inclusief btw, voor boeketgrootte Medium EUR 300,- inclusief btw en voor boeketgrootte Large EUR 425,- inclusief btw in rekening worden gebracht. Indien een vaas breekt of anderszins schade heeft (chip, barst, vetspetters, etc.), wordt een bedrag van EUR 55,- inclusief btw in rekening gebracht. Indien blijkt dat de eeuwig bloeiende bloemen niet in een rookvrije ruimte hebben gestaan, wordt een bedrag van EUR 100,- aan reinigingskosten in rekening gebracht. Indien de klant gedeeltelijk in gebreke blijft met het retourneren van de eeuwig bloeiende bloemen (bijvoorbeeld enkele blijvende bloemen zijn beschadigd of ontbreken) dan zal naar oordeel van de ondernemer een aanvullend bedrag in rekening worden gebracht.

6. Om de staat van het geleverde product ten behoeve van zowel de consument als de ondernemer ondubbelzinnig vast te stellen, wordt deze aan het begin van een duurtransactie vastgesteld overeenkomstig artikel 11 lid 8.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 16 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 17 - Overmacht

In geval van overmacht (als bedoeld in artikel 6:75 BW) van de zijde van een der partijen zal de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden opgeschort voor zolang de overmacht situatie voortduurt, zonder dat een der partijen gehouden is tot een vergoeding aan de andere partij. Indien redelijkerwijs te verwachten valt dat de overmacht situatie langer dan drie (3) maanden zal duren, of al meer dan drie (3) maanden duurt, kan de andere partij schriftelijk de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke interventie ontbinden, zonder dat zulks enig recht op vergoeding verschaft.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.