

ALGEMENE VOORWAARDE BLOUMING FLORAL ART

ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. Blouming floral art, gevestigd te Woerden en ingeschreven onder KvK-nummer 74047523, wordt aangeduid als Malou.
2. De wederpartij wordt aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst op grond waarvan Malou tegen betaling werkzaamheden verricht voor klant of producten aanbiedt en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden en alle gesloten overeenkomsten waarop Malou deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. Malou is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor klant, heeft klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de door Malou ingeschakelde derden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigbaar, blijven de overige bepalingen wel van toepassing.

ARTIKEL 3 OFFERTES

1. Wanneer er in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. De offerte dient schriftelijk te worden bevestigd.
3. Met acceptatie van de offerte wordt ook akkoord gegaan met de algemene voorwaarden.
4. Malou kan niet worden gehouden aan de offerte wanneer klant kon begrijpen dat de offerte of een deel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk. Deze worden alleen uitgevoerd na overleg met klant en worden apart gefactureerd.
6. De afbeeldingen van de producten op de webshop zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk, maar omdat producten met de hand worden samengesteld kunnen er afwijkingen zichtbaar zijn.
7. Malou zorgt voor een veilige webomgeving zodat er veilig betaald kan worden en gegevens beveiligd kunnen worden.

ARTIKEL 4 TARIEVEN EN BETALINGEN

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
2. De vermelde tarieven in de offerte zijn inclusief btw. Eventuele bijkomende kosten zoals bezorgkosten zijn exclusief.
3. Malou is bij de prijsbepaling van bloemen en/of boeketten afhankelijk van dagprijzen die gelden voor de (in het boeket verwerkte) bloemen. Hierdoor is het mogelijk dat prijzen fluctueren.
4. Malou komt het recht toe een toeslag te rekenen voor eventuele lintjes en kaartjes of andere decoraties voor verpakkingen.
5. Tenzij anders overeengekomen, wordt er maandelijks, nadat de werkzaamheden voor die maand zijn uitgevoerd, gefactureerd. Malou is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot (een volgende) betaling is voldaan.
6. Malou is gerechtigd een aanbetaling te vergen. Er zal niet met de werkzaamheden worden gestart voordat het gehele bedrag is voldaan.
7. Bij de aanschaf van een product uit de webshop draagt Malou er zorg voor dat de particuliere klant de mogelijkheid heeft om ten minste de helft van het totaalbedrag achteraf te betalen.
8. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn staat aangegeven of partijen hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.
9. Indien klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, is klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
10. Nadat er een ingebrekestelling is verstuurd en klant in verzuim is in de nakoming van haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van klant.
11. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van Malou op klant onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 5 INFORMATIEVERSTREKKING

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar.
2. Klant staat ervoor in dat alle informatie juist, volledig en betrouwbaar is, ook wanneer de informatie van een derde komt.
3. Malou zal alle verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
4. Indien klant de informatie niet op tijd verstrekt en de opdracht hierdoor vertraging oploopt waardoor extra kosten ontstaan, komt dit voor rekening van klant.
5. Klant vrijwaart Malou van elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de afspraken opgenomen in dit artikel.

ARTIKEL 6 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Malou voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde.

2. Klant verklaart bekend te zijn met de standaard stijl van Malou.
3. Malou heeft het recht om bij het verrichten van haar werkzaamheden derden in te schakelen.
4. Indien er een deadline is verbonden aan een opdracht, is het aan Malou om te bepalen of de deadline haalbaar is.
5. Malou zal geen opdrachten uitoefenen die in strijd zijn met de wet of haar professionaliteit.

ARTIKEL 7 WIJZIGING EN ANNULERING

1. Indien partijen tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanpassingen wensen, wordt daarvoor een nieuwe offerte opgemaakt.
2. Malou is bevoegd om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Malou is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
3. Indien onvoorziene omstandigheden zich voordoen en Malou hierdoor verhinderd is de opdracht uit te voeren, kan Malou de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen, welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nodig zijn.
4. Indien Malou verhinderd is de opdracht uit te voeren, zal zij zich inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment. Indien dit niet mogelijk is, zal zij zorgen voor vervanging. Indien niet tot een passende oplossing gekomen kan worden, heeft klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
5. Indien klant de uitvoering van de opdracht wenst te verplaatsen, komen partijen samen tot een passende oplossing. Malou is gerechtigd de kosten die de verplaatsing meebrengen aan klant in rekening te brengen.
6. Annulering van een online aankoop waarbij het herroepingsrecht niet is uitgesloten is enkel schriftelijk mogelijk. Klant kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerder genoemde 14 kalenderdagen volledig zijn afgerond, de overeenkomst b2b is aangegaan of een uitzondering op het herroepingsrecht op grond van artikel 10 lid 4 van deze voorwaarden van toepassing is.
7. Buiten de wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - Voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst:
 - Bruiloften en evenementen
 - I. Bij annulering van gemaakte bloemkunstwerken tussen 1 kalendermaand en 1 kalenderweek voorafgaand aan de bruiloft of het evenement wordt 30% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
 - II. Bij annulering van gemaakte bloemkunstwerken tussen 7 kalenderdagen en 2 kalenderdagen voorafgaand aan de bruiloft of het evenement wordt 50% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
 - III. Bij annulering van gemaakte bloemkunstwerken binnen 2 kalenderdagen voorafgaand aan de bruiloft of het evenement wordt 75% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.

8. Eventuele gemaakte kosten voor derde partijen kunnen worden doorberekend aan klant.

ARTIKEL 8 OVERMACHT

1. In geval van overmacht kunnen partijen de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen. Gedacht kan worden aan ziekenhuisopnames, ongevallen, brand, een pandemie, een epidemie of overheidsmaatregelen.
2. In geval van een b2c-overeenkomst kan klant niet verplicht worden de overeenkomst te verplaatsen. De verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst worden opgeschort, zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer deze situatie zich voordoet, zoeken partijen samen naar een oplossing. Wanneer de situatie voortduurt zonder een passende oplossing, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden opeisbaar.
3. In het geval van een b2b-overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.
4. Indien klant de overeenkomst wil verplaatsen wegens een pandemie of epidemie, maar de overheidsmaatregelen voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is Malou gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen.

ARTIKEL 9 HERROEPINGSRECHT FYSIEKE PRODUCTEN

1. Klant heeft 14 kalenderdagen de tijd om de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van fysieke producten uit de webshop te ontbinden.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat klant het product, of een laatste deelzending, heeft ontvangen.
3. Malou heeft het recht om klant te vragen naar de reden van herroeping, maar klant is niet verplicht om de reden van herroeping op te geven.
4. Het herroepingsrecht geldt niet voor de aanschaf van zakelijke aankopen, producten met een beperkte houdbaarheidsdatum zoals bloemen (niet zijnde droogbloemen), producten aangeschaft in een fysieke winkel of producten die speciaal voor klant zijn gemaakt.

ARTIKEL 10 VERPLICHTINGEN BIJ HET HERROEPINGSRECHT

1. Klant dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het gekochte product en de verpakking. Het product mag alleen worden geïnspecteerd zoals dit in een fysieke winkel is toegestaan.
2. Wanneer waardevermindering van het product plaatsvindt doordat er in strijd is gehandeld met het vorige lid, komt deze waardevermindering voor rekening van klant.
3. Malou stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan klant.
4. Malou vergoedt de betaling van klant binnen 14 kalenderdagen nadat de herroeping kenbaar is gemaakt.

ARTIKEL 11 UITVOERING VAN HET HERROEPINGSRECHT

1. Klant dient schriftelijk via het modelformulier en binnen de bedenktijd te melden dat zij gebruikmaakt van het herroepingsrecht.
2. Binnen 14 kalenderdagen na de in het vorige lid genoemde melding stuurt klant het product zoals redelijkerwijs mogelijk in de originele staat en verpakking terug.
3. De bewijslast voor de tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij klant.
4. De kosten voor het terugsturen van het product dienen te worden betaald door klant.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID

1. Malou is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Malou is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat onjuiste gegevens zijn doorgegeven door klant.
3. Malou is niet verantwoordelijk voor handelingen, nalatingen en vertragingen door derden.
4. Malou is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen.
5. Malou is niet aansprakelijk voor situaties die buiten haar bereik liggen.
6. Klant is zelf verantwoordelijk om het gegeven advies omtrent de verzorging van producten met beperkte houdbaarheid, zoals bloemen en/of boeketten, op te volgen. Indien klant het opvolgen van het advies nalaat en hierdoor schade ontstaat aan de producten, is Malou hier uitdrukkelijk niet voor aansprakelijk en heeft klant geen recht op vervanging van de producten of terugbetaling van het reeds voldane bedrag.
7. Doordat bloemen beperkt houdbaar zijn kan de sierwaarde van de bloemen en/of boeketten na het verstrijken van 5 dagen na levering afnemen. In geval van bloemkunstwerken bij bruiloften en/of evenementen zal een kortere termijn gelden. Klant verklaart bekend te zijn met de beperkte houdbaarheid van bloemen en erkent dat Malou hier niet voor aansprakelijk is.
8. Malou is niet aansprakelijk voor het stukgaan van een aangeschaft product uit de webshop indien klant nalaat zorgvuldig om te gaan met het product.
9. Malou is niet aansprakelijk voor schade ontstaan aan het product door verkeerd gebruik hiervan aan zijde klant na het geven van advies.
10. Malou is bij de bereikbaarheid van haar website afhankelijk van haar providers. Malou kan niet garanderen dat de website te allen tijde beschikbaar is. Indien klant door de onbereikbaarheid van de website niet tijdig haar bestelling kan plaatsen, is Malou hier uitdrukkelijk niet voor aansprakelijk.
11. In het geval dat Malou schadevergoeding is verschuldigd aan klant voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het bedrag dat een afgesloten verzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan tweemaal het factuurbedrag dat door Malou aan klant in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
12. Klant vrijwaart Malou tegen aanspraken van derden die verband houden met de door Malou geleverde diensten en producten.

ARTIKEL 13 INTELLECTUEEL EIGENDOM EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Malou ter beschikking gestelde ontwerpen en advies, evenals de intellectuele eigendomsrechten op het merk, de handelsnaam en afbeeldingen van Malou berusten bij Malou. Het is klant uitdrukkelijk niet toegestaan om voornoemde te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie om, zonder voorafgaande toestemming.
2. Het eigendom op de door Malou geleverde producten gaat pas over op klant na volledige betaling.
3. De meegeleverde geleende producten blijven te allen tijde eigendom van Malou. Indien schade wordt toegebracht aan de leenproducten, is Malou gerechtigd kosten voor deze schade aan klant in rekening brengen.
4. Indien in strijd met dit artikel wordt gehandeld, wordt dit aangemerkt als een inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt Malou een vergoeding toe ter hoogte van ten minste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder het recht te verliezen op de vergoeding van de overige schade.
5. Klant geeft Malou toestemming om de producten gemaakt voor klant te gebruiken ten behoeve van haar portfolio, tenzij hier vooraf uitdrukkelijk bezwaar tegen is gemaakt.

ARTIKEL 14 LEVERING

1. Malou spant zich in om de gewenste diensten en producten zo spoedig mogelijk te leveren.
2. De geschatte levertermijn die partijen zijn overeengekomen dient in acht te worden genomen, maar aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Malou zal boeketten naar eigen inzicht samenstellen.
4. Aanvullende eisen van klant leveren extra kosten op.
5. Indien klant foute leveringsinformatie doorgeeft, is Malou hier niet voor aansprakelijk.
6. Malou is enkel gehouden in Nederland en België te leveren.
7. Malou streeft ernaar bestellingen uit de webshop binnen 7 kalenderdagen te bezorgen, tenzij een andere termijn is afgesproken of het gewenste product niet op voorraad is.
8. Indien de levering van een besteld product onmogelijk is, draagt Malou er zorg voor dat zij een vervangend product beschikbaar stelt voor klant.
9. Indien de bezorging vertraging oploopt en de levertermijn wordt overschreden, heeft klant na het verstrijken van 30 kalenderdagen na de overeengekomen datum zonder levering het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
10. Indien partijen zijn overeengekomen dat bloemen en/of boeketten worden bezorgd, dient klant er zorg voor te dragen dat zij op het overeengekomen tijdstip van bezorging thuis is. Indien klant niet thuis is, zal de bestelling mee retour worden genomen. Indien het product mee retour wordt genomen, heeft klant geen recht op restitutie van het reeds voldane bedrag.
11. Indien een bestelling met spoed dient te worden geleverd, komt Malou het recht toe hier extra kosten voor in rekening te brengen.
12. Eventuele meegeleverde producten die niet in eigendom op klant overgaan zoals kratten, pallets, vazen of andere middelen waarin bloemen en/of boeketten vervoerd en/of geleverd worden, dienen door klant geretourneerd te worden aan Malou. Indien klant de meegeleverde producten bij

- bruiloften en evenementen niet binnen 7 kalenderdagen retourneert, of producten beschadigd zijn, is Malou gerechtigd hier kosten voor in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen.
13. De verhuurde en/of geleende producten bij bruiloften en evenementen blijven te allen tijde eigendom van Malou.
 14. Het risico voor de producten gaat over op klant op het moment dat zij de producten in ontvangst neemt.
 15. Indien klant producten zelf ophaalt en er schade ontstaat aan producten, komt de schade voor rekening van klant.
 16. Indien klant nalaat producten tijdig te bestellen, kan Malou niet garanderen dat producten tijdig worden geleverd.

ARTIKEL 15 BIJZONDERE BEPALINGEN

1. Beide partijen zijn gehouden tot de geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen.

ARTIKEL 16 KLACHTEN

1. Malou besteedt uiterste zorg aan haar producten en deze zullen dan ook voldoen aan de daaraan in redelijkheid te stellen kwaliteitseisen. Mocht klant toch klachten ervaren, dient zij dit binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Malou. Malou streeft ernaar zo spoedig mogelijk op klachten te reageren. Indien de overeenkomst b2c is aangegaan en klant producten (niet zijnde versproducten) uit de webshop aanschafft, dient klant de klacht binnen 2 kalendermaanden na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
3. Indien verpakkingen zijn geopend of beschadigd, dient klant dit voordat zij het product in ontvangst neemt kenbaar te maken aan de bezorger. Wanneer dit achterwege wordt gelaten, vervalt de aansprakelijkheid van Malou.
4. Klanten uit de EU kunnen klachten over fysieke producten uit de webshop aanmelden bij het ODR platform van de Europese Commissie. Dit kan enkel wanneer klachten nog niet ergens anders worden behandeld. Het ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>.

ARTIKEL 17 GARANTIE

1. Malou biedt garantie op de door klant aangeschafte producten met een beperkte houdbaarheid zoals bloemen en/of boeketten indien deze producten binnen 5 kalenderdagen na aankoop of levering van het product bedorven zijn, mits klant zich aan de juiste verzorging van de producten heeft gehouden. Klant is gerechtigd tot ontvangst van een soortgelijk nieuw product, of heeft het recht op terugbetaling van het reeds voldane bedrag, indien klant dit binnen 5 kalenderdagen na aankoop schriftelijk kenbaar maakt aan Malou. Partijen zoeken te allen tijde samen naar een passende oplossing.
2. De wettelijke garantiebepalingen worden eveneens in acht genomen.

3. Klant kan schriftelijk aanspraak maken op garantie. Zij dient een kopie van het aankoopbewijs toe te voegen en producten moeten altijd compleet zijn. Indien klant bloemen en/of boeketten heeft aangeschaft, dient zij eveneens 3 foto's waarop de bovenzijde, zijkant en de stengels van het geleverde product zichtbaar zijn mee te sturen.

ARTIKEL 18 GESCHILBESLECHTING

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen doen enkel een beroep op de rechter nadat zij zich hebben ingespannen het geschil onderling te beslechten.
3. De geschillen worden beslecht in het arrondissement waarin Malou is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen 12 kalendermaanden.