

## Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden Monique's Bloemencreaties, versie 15-05-2024

### Definities

Artikel 1.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

#### •Monique's Bloemencreaties

Gevestigd Breeërsteenweg 256 b1, 3640 Kinrooi, België

#### •Wederpartij

De wederpartij, klant, die met Monique's Bloemencreaties een overeenkomst aangaat.

#### •Klant

De persoon of rechtspersoon die met Monique's Bloemencreaties een overeenkomst heeft afgesloten.

#### •Orderbedrag

De opgegeven prijs is inclusief de bezorgkosten.

#### •Geadresseerde

De door de klant aangeduide persoon of rechtspersoon voor wie de zending bestemd is.

#### •Vervoer

Het geheel van handelingen wat ervoor moet zorgen dat order wordt afgeleverd op de overeengekomen plaats.

#### •Zending

Een door Monique's Bloemencreaties te leveren/ geleverde vervoerseenheid (zoals een boeket, kaartje of accessoire) welke is bestemd voor een geadresseerde.

#### •Overeenkomst

Iedere overeenkomst onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden tussen Monique's Bloemencreaties en de wederpartij.

#### •Deze voorwaarden

De toepasselijke algemene voorwaarden opgesteld door Monique's Bloemencreaties, steeds de meest actuele versie daarvan.

#### •Bezorgkosten

Kosten die gemaakt worden in verband met overeengekomen zending. 0-3 km: €3,-, 3-5 km: € 5,-, 5-15 km: € 7,-.

De bezorgkosten compenseren we met het aantal bloemen dat in het boeket zit, zodat we met vaste online prijzen kunnen werken.

## **Algemeen**

### **Artikel 2. Toepassing**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gesloten overeenkomsten, alle aanbiedingen en offertes betreffende levering van goederen en diensten tussen Monique's Bloemencreaties en klant.
2. Van deze voorwaarden kan niet worden afgeweken tenzij de betrokken partijen zulks schriftelijk zijn overeengekomen en dan uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor zij gemaakt zijn.
3. De wederpartij die eenmaal een overeenkomst heeft gesloten onder toepasselijkheid van deze voorwaarden wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden te hebben ingestemd.
4. Aan de voorwaarden van de wederpartij komt slechts werking toe indien deze niet in strijd zijn met onderhavige voorwaarden. Bij twijfel prevaleren de voorwaarden van Monique's Bloemencreaties.
5. Indien een of meerdere van deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mogen worden, dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
6. De wederpartij die een overeenkomst heeft gesloten onder toepasselijkheid van deze voorwaarden, wordt geacht stilzwijgend te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later gesloten overeenkomsten.

### **Artikel 3. Offertes en overeenkomsten**

1. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Aan de offertes kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Totstandkoming van de overeenkomst geschiedt door bevestiging.

### **Artikel 4. Orders**

1. Monique's Bloemencreaties mag de klant voor de opdracht niet meer in rekening brengen dan de vastgestelde bedragen.
2. Eventuele andere kosten mogen wel in rekening worden gebracht.
3. Er kunnen, anders dan na telefonisch overleg, na 12:00 uur geen bestellingen worden doorgegeven die dezelfde dag nog bezorgd moeten worden.
4. Ditzelfde is van toepassing voor in de morgen opgegeven bestellingen, voor levering in de middag, die bestemd zijn voor een omliggende plaats en tevens voor plaatselijke bestellingen wanneer er voor die middag een winkelsluiting geldt bij de uitvoerende bloemist.
5. Orders die bestemd zijn voor kampeerterreinen, bungalowparken, jachthavens en andere recreatiegebieden, mogen uitsluitend worden doorgegeven na telefonisch overleg.
6. Indien orders niet gegarandeerd kunnen worden, dient de klant hiervan op de hoogte gesteld te worden. Dit geldt voor levering in een ziekenhuis, hotel, recreatiepark, militaire afdeling, schip of vliegtuig.

### **Artikel 5. Prijzen**

1. Alle vermelding van prijzen zijn inclusief BTW, maar exclusief administratie- en bezorgkosten.
2. Alle bedragen worden in Euro's weergegeven.
3. Bij internationale orders wordt een toeslag in rekening gebracht door Monique's Bloemencreaties.
4. Bezorgkosten en toeslagen worden vastgesteld door Monique's Bloemencreaties
5. Monique's Bloemencreaties behoudt het recht om prijzen aan te passen.
6. Gedurende de looptijd van een koopovereenkomst worden de prijzen niet verhoogd, met uitzondering van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in de BTW tarieven.

## **Aansprakelijkheid**

### **Artikel 6. Aansprakelijkheid**

1. Monique's Bloemencreaties kan niet aansprakelijk gesteld worden voor geleverde goederen door derden.
2. Voor Monique's Bloemencreaties geldt geen aansprakelijkheid voor niet-nakoming door koper of verkoper bij een tot stand gebrachte overeenkomst, indien dit niet direct het gevolg is van het handelen van Monique's Bloemencreaties.
3. Indien er sprake is van een gebrek bij zending dan is de Monique's Bloemencreaties aansprakelijk.
4. Monique's Bloemencreaties is aansprakelijk tot het moment van levering bij de ontvanger.
5. Er is geen sprake van aansprakelijkheid door Monique's Bloemencreaties indien het geleverde anders is gebruikt dan normaal gangbaar is.

### **Artikel 7. Conformiteit**

1. Voor zover het mogelijk en redelijk is, dient de uitvoering van het boeket een zeer sterke overeenkomst te hebben met hetgeen door de klant besteld is.
2. Indien het in 7.1 gestelde onmogelijk is dient contact te worden opgenomen met de klant of de doorgevende bloemist.
3. Uitvoering dient te allen tijde te geschieden voor wat men mag aannemen dat binnen de lijn der verwachtingen van de klant ligt.

### **Artikel 8. Garantie**

1. Monique's Bloemencreaties biedt de klant op het geleverde vijf dagen vers- c.q. vaasgarantie.
2. Elke aanspraak op garantie komt te vervallen indien het geleverde voor ander doelen is gebruikt of op andere wijze is behandeld dan normaliter gebruikelijk is.
3. In geval van een klacht van een klant dient volgens onderstaand klachtenprotocol gehandeld te worden.

### **Artikel 9. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld.

2. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop geen invloed kan worden uitgeoefend, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Hieronder worden ook werkstakingen begrepen.

3. Gedurende de periode dat de overmacht duurt, kunnen de partijen de verplichtingen opschorten.

#### Artikel 10. Intellectueel eigendom

1. Alle door Monique's Bloemencreaties afgebeelde dan wel geplaatste teksten, foto's, illustraties, grafisch materiaal, (handels)namen, logo's, waren- en dienstmerken zijn in eigendom of in licentie bij Monique's Bloemencreaties en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht.

2. Het is niet toegestaan het in 10.1 genoemde te vermenigvuldigen, door te sturen, te distribueren of (tegen vergoeding) ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Monique's Bloemencreaties.

#### Artikel 11. Faillissement

In geval van faillissement of (voorlopige) surséance van betaling zijn de overeenkomsten met de wederpartij van rechtswege ontbonden, tenzij Monique's Bloemencreaties binnen een redelijke tijd nakoming vraagt van een deel van de overeenkomst, in welk geval Monique's Bloemencreaties het recht heeft om verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomst op te schorten tot de wederpartij voldoende zekerheid tot nakoming heeft gesteld.

#### Artikel 12. Internet

1. Monique's Bloemencreaties kan niet aansprakelijk gesteld worden voor informatie die gegeven wordt op de internetsite van Monique's Bloemencreaties. Deze informatie wordt enkel voor informatieve doeleinden geplaatst, derhalve is Monique's Bloemencreaties niet aansprakelijk voor onvolledigheid, tekst- en typefouten en andere onjuistheden die kunnen voorkomen.

2. Monique's Bloemencreaties behoudt zich het recht voor om de internetsite en de mededelingen die daarop gedaan worden zonder vooraankondiging te wijzigen.

#### Artikel 13. Overig

1. Monique's Bloemencreaties behoudt zich het recht voor deze voorwaarden zonder vooraankondiging te wijzigen.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht indien ze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande dat tijdens de looptijd van een overeenkomst de meest gunstige bepaling voor de wederpartij zal prevaleren.

3. Deze algemene voorwaarden worden op verzoek van de wederpartij gratis toegezonden.

#### Artikel 14. Toepasselijk recht/ geschillen

1. Op deze voorwaarden is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

2. In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien is eveneens Belgisch recht van toepassing.

3. Eventuele geschillen dienen in eerste instantie onderling te worden opgelost.

4. Alle geschillen, ook die slechts door een der partijen worden aangemerkt, met betrekking tot of voortvloeiend uit de tussen Monique's Bloemencreaties en een klant gesloten overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beslist door de rechter.

#### Protocol klachtenafhandeling

Klacht Voorwaarde waar aan moet worden voldaan

Algemene leveringen

Niet geleverd, algemeen: Reactie binnen twee weken door klant

Niet geleverd, niet thuis: Reactie binnen twee weken door klant

Te laat geleverd: Reactie binnen vijf dagen door klant

Te vroeg geleverd: Reactie binnen vijf dagen door klant

Kwaliteit niet goed: Toonbare reactie binnen vijf dagen door klant

Onvolledige levering: Reactie binnen vijf dagen door klant

Rouwwerk

Niet geleverd: Reactie binnen twee weken door klant

Te laat geleverd: Reactie binnen een week door klant

Te vroeg geleverd: Reactie binnen vijf dagen door klant

Kwaliteit niet goed: Toonbare reactie binnen vijf dagen door klant

Onvolledige levering: Reactie binnen vijf dagen door klant