

---

## Definities

---

### Artikel 1.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

- **Fleurop**  
Fleurop-Interflora Nederland bv, gevestigd te Veenendaal, De Schutterij 1.
- **Wederpartij**  
De wederpartij, klant of bloemist, die met Fleurop een overeenkomst aangaat.
- **Bloemist**  
Een bloemist die is aangesloten bij Fleurop-Interflora Nederland.
- **Klant**  
De persoon of rechtspersoon die met Fleurop-Interflora Nederland of bloemist een overeenkomst heeft afgesloten.
- **Orderbedrag**  
De opgegeven prijs exclusief 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 Fleurop-Interflora Nederland 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 Fleurop-Interflora Nederland en de wederpartij.
- **Deze voorwaarden**  
De toepasselijke algemene voorwaarden opgesteld door Fleurop, steeds de meest actuele versie daarvan.
- **Verzendkosten**  
Kosten die gemaakt worden in verband met overeengekomen zending.

---

## 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 bloemist en klant en Fleurop 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 Fleurop.
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. Bloemisten mogen 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. Indien een klant een bepaald aantal bloemen wenst, mag geen orderbedrag worden vermeld, tenzij de opdrachtgevende bloemist hierover vooraf contact heeft gehad met de uitvoerende bloemist. Indien in strijd hiermee toch een orderbedrag wordt doorgegeven, is de uitvoerende bloemist gerechtigd zonedig wel van het aantal af te wijken, maar nooit van het orderbedrag.
4. Er kunnen, anders dan na telefonisch overleg met de uitvoerende bloemist, na 12:00 uur geen binnenlandse orders worden doorgegeven die dezelfde dag nog bezorgd moeten worden.
5. Er kunnen, anders dan na telefonisch overleg met de uitvoerende bloemist, na 13:00 uur geen buitenlandse orders worden doorgegeven die dezelfde dag nog bezorgd moeten worden.  
Ditzelfde is van toepassing voor in de morgen opgegeven orders, voor levering in de middag, die bestemd zijn voor een omliggende plaats en tevens voor plaatselijke orders wanneer er voor die middag een winkelsluiting geldt bij de uitvoerende bloemist.
6. Orders die bestemd zijn voor kampeerterreinen, bungalowparken, jachthavens en andere recreatiegebieden, mogen uitsluitend worden doorgegeven na telefonisch overleg met de uitvoerende bloemist.
7. 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 8. Transport**

1. De wijze van vervoer wordt door de uitvoerende bloemist zelf bepaald, mits het de kwaliteit niet benadeeld.
2. De kosten van het transport worden apart berekend.

---

**Artikel 9. Levering**

1. Levering geschiedt op alle dagen van de week, met uitzondering van zon- en feestdagen.
2. Indien geen tijdstip voor levering is opgegeven, is de bloemist vrij om deze zelf te bepalen.
3. Levering in buitenplaatsen geschiedt 's middags, tenzij anders overeengekomen.
4. Als plaats van levering geldt het laatst opgegeven adres, tenzij anders is overeengekomen.
5. Levering geschiedt onder voorbehoud van ongestoorde arbeidsomstandigheden of materiële voorziening.
6. Indien levering op doorgegeven adres onmogelijk is, heeft bloemist het recht om de zending uit te reiken aan een van de naaste bureaus. In een dergelijke situatie dient de bloemist hiervan een schriftelijke mededeling bij de geadresseerde achter te laten.
7. Bij levering van bijzondere stukken dienen datum, plaats van levering, tijdstip en tekst uitdrukkelijk te worden vermeld. Als bijzondere stukken worden onder andere aangemerkt rouw- en bruidswerken.
8. Wanneer in geval van overmacht niet geleverd kan worden moet de klant hier zo snel als mogelijk van op de hoogte worden gesteld.
9. De uitvoerende bloemist is verantwoordelijk voor aflevering.

---

**Artikel 10. Prijzen**

1. Alle vermelding van prijzen zijn inclusief BTW, maar exclusief administratie- en bezorgkosten.
2. Alle bedragen worden in Euro's weergegeven, tenzij nadrukkelijk vermeld dan in Fleurin.
3. De waarde van één Fleurin vertegenwoordigt de waarde van één Euro.
4. Bezorgkosten binnen Nederland zijn standaard bedragen. Voor Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht en de Waddeneilanden worden hogere bezorgkosten in rekening gebracht.
5. Bij internationale orders wordt een toeslag in rekening gebracht door Fleurop.
6. Bezorgkosten en toeslagen worden vastgesteld door Fleurop.
7. Fleurop behoudt het recht om prijzen aan te passen.
8. 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 11. Aansprakelijkheid**

1. Fleurop kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de geleverde goederen.
2. Voor Fleurop 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 Fleurop.
3. Fleurop is niet aansprakelijk voor het onderling doorgeven van orders door bloemisten, tenzij er sprake is van grove nalatigheid van Fleurop.
4. Indien er sprake is van een gebrek bij zending dan is de uitvoerende bloemist aansprakelijk.
5. De bloemist is aansprakelijk tot het moment van levering bij de ontvanger.
6. Er is geen sprake van aansprakelijkheid door bloemist indien het geleverde anders is gebruikt dan normaal gangbaar is.

---

**Artikel 12. 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 12.1 gestelde onmogelijk is dient contact te worden opgenomen met de klant of de doorgevendende 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 13. Garantie**

1. De bloemist biedt de klant op het geleverde vijf dagen vers- c.q. vaasgarantie.
2. Bij verzuim van correcte afhandeling van de klacht kunnen sancties worden opgelegd door Fleurop.
3. 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.
4. In geval van een klacht van een klant dient volgens onderstaand klachtenprotocol gehandeld te worden.

<b>Protocol klachtenafhandeling</b>	
<b>Klacht</b>	<b>Voorwaarde waar aan moet worden voldaan</b>
<b>Algemene leveringen</b>	
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
<b>Rouwwerk</b>	
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

**Artikel 14. Overmacht**

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

**Artikel 15. Intellectueel eigendom**

- Alle door Fleurop afgebeelde dan wel geplaatste teksten, foto's, illustraties, grafisch materiaal, (handels)namen, logo's, waren- en dienstmerken zijn in eigendom of in licentie bij Fleurop en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht.
- Het is niet toegestaan het in 15.1 genoemde te vermenigvuldigen, door te sturen, te distribueren of (tegen vergoeding) ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Fleurop.

**Artikel 16. Faillissement**

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

**Artikel 17. Internet**

- Fleurop kan niet aansprakelijk gesteld worden voor informatie die gegeven wordt op de internetsite van Fleurop. Deze informatie wordt enkel voor informatieve doeleinden geplaatst, derhalve is Fleurop niet aansprakelijk voor onvolledigheid, tekst- en typefouten en andere onjuistheden die kunnen voorkomen.
- Fleurop behoudt zich het recht voor om de internetsite en de mededelingen die daarop gedaan worden zonder voor aankondiging te wijzigen.

**Artikel 18. Overig**

---

1. Fleurop 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.
4. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder depotnummer 30180920.

**Artikel 19. Toepasselijk recht/ geschillen**

---

1. Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien is eveneens Nederlands recht van toepassing.
3. Eventuele geschillen dienen in eerste instantie onderling te worden opgelost of door tussenkomst van Fleurop.
4. Alle geschillen, ook die slechts door een der partijen worden aangemerkt, met betrekking tot of voortvloeiend uit de tussen Fleurop en een lid of buitenlands lid, alsmede tussen Fleurop en een klant gesloten overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beslist door de rechter te Utrecht.