

ALGEMENE VOORWAARDEN BLOEMENNOORD

Mei 2017

DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd:	De termijn waarbinnen Klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
BloemenNoord:	De natuurlijke of rechtspersoon, aangesloten bij de VOF BloemenNoord, gevestigd te Breda, die Producten op afstand en/of Diensten aan de Klant aanbiedt.
Consument:	De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en ieder rechtspersoon, aan wie BloemenNoord een aanbieding of een prijsopgave doet, offerte uitbrengt, met die BloemenNoord een overeenkomst aangaat, dan wel daarover onderhandelt.
Diensten:	Het houden van bijeenkomsten in de vorm van workshops, kinderfeestjes, presentaties, lessen en/of lezingen, alsmede de aankleding van evenementen, ruimtes, feesten en objecten door BloemenNoord.
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.
Duurzame gegevensdrager:	Elk middel dat de Klant of BloemenNoord 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.
Herroepingsrecht:	De mogelijkheid voor Klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst of overeenkomst op afstand.
Klant:	Consument of Rechtspersoon.
Overeenkomst:	Iedere overeenkomst die tussen BloemenNoord en de Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop.
Overeenkomst op afstand:	Een overeenkomst waarbij in het kader van een door BloemenNoord 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.
Producten:	Bloemen, planten, plantaardige materialen en goederen (niet-levende materialen) die verkocht worden of goederen die door BloemenNoord tijdens een dienst in bruikleen worden aangeboden.
Rechtspersoon:	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke rechtspersoon aan wie BloemenNoord; een aanbieding of een prijsopgave doet, offerte uitbrengt, een overeenkomst aangaat, dan wel daarover onderhandelt.
Techniek:	Techniek voor communicatie op afstand dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de Klant en BloemenNoord gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

1. ALGEMEEN

- a) Op een Overeenkomst is altijd die versie van de algemene voorwaarden van toepassing zoals laatstelijk gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op de datum van het tot stand komen van de Overeenkomst.
- b) Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is, (geheel of gedeeltelijk) vernietigbaar is of onverbindend wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige, vernietigde of onverbindende bepaling zal dan vervangen worden door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit op- en rekening houdt met doel en strekking van de nietige, vernietigde of onverbindend verklaarde bepaling.
- c) Naast deze algemene voorwaarden kunnen – uitsluitend indien dit expliciet is aangegeven - aanvullende voorwaarden zoals speciale actievoorwaarden van toepassing zijn op bepaalde Diensten en/of Producten al dan niet in een specifiek aangegeven periode. Mochten er tussen de aanvullende voorwaarden en deze algemene voorwaarden verschillen bestaan dan gelden, in beginsel, die bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven deze algemene voorwaarden, tenzij anders is bepaald.
- d) Indien de Klant naar zijn algemene (inkoop)voorwaarden verwijst, zijn die voorwaarden niet van toepassing, tenzij hiermee uitdrukkelijk schriftelijk door BloemenNoord is ingestemd.
- e) BloemenNoord behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen.

2. TOEPASSELIJKHEID

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van BloemenNoord en op elke tot stand gekomen overeenkomst direct of op afstand tussen BloemenNoord en de Klant.
- b) Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij BloemenNoord zijn in te zien.
- c) 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 Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Klant 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 Klant langs elektronische weg zullen worden toegezonden.
- d) Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden de onder 2.1 bekend gemaakte algemene voorwaarden geacht door de betrokken Partijen te zijn geaccepteerd.
- e) Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk te worden overeengekomen en worden, voor zover deze niet in de plaats treden van de bepalingen van deze Voorwaarden, geacht deze Voorwaarden aan te vullen.

3. HET AANBOD/ OFFERTE

- a) BloemenNoord biedt een brede selectie van bloemen, planten, Producten en Diensten. BloemenNoord heeft ter illustratie van haar aanbod op haar website een weergave van door haar geleverde bloemen en planten. Beschikbaarheid is afhankelijk van het aanbod in het seizoen, waardoor de geleverde bloemen en planten kunnen afwijken t.a.v. van de door BloemenNoord verstrekte informatie, waaronder de weergave op haar website.
- b) Een offerte van BloemenNoord voor de levering van bloemen, planten, Producten en Diensten bevat een gedetailleerde beschrijving om een goede beoordeling van het aanbod door Klant mogelijk te maken.
- c) Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor Klant 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 verpakking en aflevering;
 - 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 of uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
 - 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 basistarief;
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van bloemen, planten, Producten of Diensten;
 - de contactgegevens van BloemenNoord waar Klant met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop Klant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
- d) Indien BloemenNoord zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van Producten of Diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
- e) Alle door BloemenNoord uitgebrachte op naam gestelde offertes hebben een geldigheidsduur van 14 (veertien) dagen na de dagtekening van de offerte, tenzij in de offerte anders is vermeld.
- f) Door BloemenNoord gehanteerde tijdelijke aanbiedingen zijn slechts geldig gedurende de aangegeven actieperiode en zolang de voorraad strekt.
- g) Indien de Klant een gedeeltelijke bestelling plaatst na het ontvangen van een aanbod, is BloemenNoord slechts gehouden tot levering indien zij haar akkoord jegens de Klant bevestigt.
- h) Kennelijke (schrijf)fouten in prijs of omschrijving van een product kunnen door BloemenNoord altijd worden gecorrigeerd. Indien Klant evenwel op basis daarvan tot het aangaan van een overeenkomst mocht hebben besloten, dan kan hij deze Overeenkomst ontbinden binnen de bedenktijd nadat BloemenNoord de betreffende (schrijf)fout kenbaar heeft gemaakt.

4. DE OVEREENKOMST

- a) De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door Klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- b) Bestellingen via elektronische weg van bloemen, planten, Producten en Diensten door de Klant worden door BloemenNoord via elektronische weg bevestigd. Zolang de ontvangst van de bestelling van de Klant niet is bevestigd, kan de Klant de Overeenkomst ontbinden. Bij de bestelling van Diensten kan BloemenNoord verlangen dat tussen de Klant en BloemenNoord een schriftelijke overeenkomst gesloten wordt alvorens er sprake kan zijn van bindende afspraken.
- c) Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft BloemenNoord passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien Klant elektronisch kan betalen, zal BloemenNoord daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- d) BloemenNoord kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien BloemenNoord 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.

5. HERROEPINGSRECHT BIJ LEVERING VAN BLOEMEN/ PLANTEN EN GOEDEREN

- a) Bij aankoop van bloemen, planten en plantaardige materialen heeft de Klant geen mogelijkheid om deze na ontvangst te ontbinden i.v.m. bederf en verouderen.
- b) Bij aankoop van goederen heeft Klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste zeven dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens Klant.
- c) Tijdens deze termijn (genoemd bij lid 2) zal Klant 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. 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 BloemenNoord retourneren, conform de door BloemenNoord verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Daarbij komen de kosten van terugzending voor rekening van de Klant.

- d) Indien een Klant een geldig beroep kan doen op herroeping, zal BloemenNoord er zorg voor dragen om het aankoopbedrag, eventueel met aftrek van de door BloemenNoord extra gemaakte kosten, terug te storten op de rekening van de klant.
- e) Het herroepingsrecht bij aankoop van Producten is niet van toepassing op Producten die:
 - binnen 24 uur na bestelling geleverd/bezorgd dienen te worden;
 - door BloemenNoord tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van Klant;
 - kunnen bederven of verouderen;
 - gebonden zijn aan prijsschommelingen op de financiële markt waarop BloemenNoord geen invloed heeft;
 - zich niet meer in originele staat bevinden (o.a. beschadigd zijn).

6. HERROEPINGSRECHT BIJ LEVERING VAN DIENSTEN

- a) Bij levering van Diensten heeft Klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste zeven dagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Bedraagt de tijd tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de uitvoering van de dienst 7 dagen of korter, dan komt het herroepingsrecht te vervallen.

7. OVERMACHT

- a) Wanneer door overmacht niet kan worden geleverd conform de overeenkomst, moet BloemenNoord dit Klant zo snel mogelijk laten weten, per e-mail of telefonisch met schriftelijke bevestiging, zulks zonder tot betaling van enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn.
- b) Onder overmacht wordt verstaan: Alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop BloemenNoord geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor BloemenNoord haar verplichtingen of een deel daarvan niet kan nakomen. Daaronder vallen in ieder geval:
 - te late of kwalitatief onacceptabele levering van een of meer toeleveringsbedrijven;
 - belemmerende maatregelen van overheidswege;
 - geheel of gedeeltelijke staking of storing in het in- en externe vervoersapparaat;
 - rellen en andere ongeregelde heden die de tijdige uitvoering van de overeenkomst verhinderen;
 - geheel of gedeeltelijke stagnatie in het productieapparaat van -of werkstakingen of uitsluitingen in- het bedrijf of in dat waarvan goederen op grondstoffen c.q. Producten worden betrokken.
- c) BloemenNoord kan in geval van overmacht -na overleg met de Klant- de overeenkomst opzeggen, aanpassen dan wel de levering opschorten, tot aan het tijdstip waarop de overmachtsituatie ophoudt te bestaan.
- d) Indien in geval van opschorting de levering meer dan vijf dagen vertraging ondervindt, is de Klant bevoegd schriftelijk mede te delen de koopovereenkomst als ontbonden te beschouwen.

8. DE PRIJS

- a) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten en/of Diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen die voortvloeien uit wijzigingen in wettelijke regelingen of bepalingen.
- b) BloemenNoord kan haar Producten of Diensten met variabele prijzen aanbieden indien zij voorziet dat de prijzen onderhevig zijn aan schommelingen op de markt of zij geen invloed heeft op prijswijzigingen in de markt. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

9. LEVERING EN UITVOERING

- a) BloemenNoord 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. Daarbij staat BloemenNoord 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.

- b) Als plaats van levering geldt het adres dat Klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
- c) In geval van ontbinding conform het vorige lid zal BloemenNoord het bedrag dat Klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- d) Indien levering van een besteld product of dienst onmogelijk blijkt te zijn, zal BloemenNoord zich inspannen om een vervangend product of dienst beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging of het moment van uitvoering van de dienst zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend product of dienst wordt geleverd. De kosten van retourzending zijn voor rekening van BloemenNoord.
- e) Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust tot het moment van bezorging aan Klant bij BloemenNoord, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Vanaf het moment van bezorging ligt het risico geheel bij de Klant.
- f) In geval van Producten in 'bruikleen' zal de verantwoordelijkheid hiervan na aflevering bij Klant/afnemer van Diensten liggen. In geval van schade zullen de Producten worden vervangen en zijn de kosten voor rekening van de Klant.
- g) Eventuele verzekeringskosten zijn voor rekening van de Klant.
- h) BloemenNoord behoudt zich het recht voor orders niet uit te voeren indien Klant vorige leveringen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn heeft betaald. BloemenNoord is niet aansprakelijk voor eventuele schade bij koper ten gevolge van het niet leveren. De toepassing van dit recht moet Klant tijdig worden medegedeeld.

10. VERPAKKING

- a) BloemenNoord heeft het recht boven de verkoopprijs de kosten van emballage en een toeslag voor bezorgen en administratie te berekenen. Klant dient vooraf in te stemmen met het in rekening brengen van de voorgenoemde toeslagen.

11. BLOEMEN-ABONNEMENTEN & CADEAUBONNEN

- a) BloemenNoord biedt de mogelijkheid aan de Klant tot het aangaan van een abonnement, waarbij de Klant periodieke leveringen van bloemen kan bestellen. Daarbij dienen de Klant en BloemenNoord overeenstemming te bereiken over de volgende onderwerpen:
 - looptijd van het abonnement;
 - gewenste periodieke levering (wekelijks, tweewekelijks of maandelijks levering van Producten);
 - ingangsdatum;
 - bedrag van het abonnement (waarde van periodieke levering);
 - gewenste Producten (boeket, losse bloemen of gemengd/variabel);
 - bezorgkosten (bezorging is gratis in de Bredase wijken Belcrum en Linie)
 - adresgegevens van de klant;
 - lever- & bezorgdag; deze dient uiterlijk 1 week voorafgaande aan geplande bezorgdatum te worden vastgesteld. De levering of bezorging vindt plaats op de openings- en bezorgtijden van BloemenNoord, welke zijn te vinden op de website.
- b) Een abonnement verplicht de Klant om:
 - het abonnementsgeld volledig te betalen aan begin van de maand waarbinnen de periodieke leveringen worden gedaan. Het abonnementsgeld ziet daarbij op alle leveringen in die hele maand;
 - het abonnementsgeld geschiedt via overboeking op de rekening van BloemenNoord onder vermelding van het abonnement nummer en/of klantnummer.
- c) Een abonnement dat voor onbepaalde tijd is aangegaan kan te allen tijde schriftelijk worden opgezegd worden met inachtneming van de opzegtermijn van 1 maand.
- d) BloemenNoord geeft Cadeaubonnen uit voor een nader tussen de Klant en BloemenNoord af te spreken bedrag, daarbij zijn de cadeaubonnen:
 - maximaal twee jaar geldig na de datum van uitgifte;
 - niet inwisselbaar voor geld;
 - slechts te besteden bij BloemenNoord.

12. BETALING

- a) Verkoop geschiedt tegen directe betaling vooruit of bij aflevering c.q. uitvoering, tenzij overeengekomen na ontvangst van de factuur.
- b) Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen dient de Klant de door Klant krachtens de

Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen op het tijdstip en de wijze zoals overeengekomen, zonder enige korting, verrekening en/of opschorting. De betaling dient te geschieden op een door BloemenNoord aangegeven bank- of girorekening, op de wijze en binnen de termijn als is vermeld op de factuur. Indien geen termijn op de factuur is vermeld, zal een betalingstermijn van 14 dagen gelden.

- c) BloemenNoord is gerechtigd een vooruitbetaling van Klant te verlangen, in welk geval dit aan Klant zal worden medegedeeld.
- d) Indien de betalingstermijn wordt overschreden wordt Klant geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft BloemenNoord het recht de wettelijke rente in rekening te brengen, vanaf de dag dat de betaling had moeten plaatsvinden tot de dag van algehele voldoening. Dit onverminderd de aan BloemenNoord verder toekomende rechten.
- e) In geval van niet, dan wel niet tijdige betaling, komen de buitengerechtelijke (incasso-)kosten voor rekening van de Klant. Ook alle gerechtelijke kosten, die BloemenNoord in verband met de inning van zijn vordering maakt, komen voor rekening van de Klant.
- f) Aan personen, in dienst van BloemenNoord, die daartoe geen uitdrukkelijke volmacht hebben, kan niet bevrijdend worden betaald.
- g) BloemenNoord heeft de vrijheid te bepalen op welke schulden betalingen van de Klant worden toegerekend, doch in ieder geval zullen betalingen allereerst in mindering worden gebracht op rente en buitengerechtelijke incassokosten.
- h) Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan BloemenNoord te melden.
- i) Facturen en betalingsherinneringen worden door BloemenNoord in beginsel elektronisch aangeboden.

13. EIGENDOMSVOORBEHOUD

- a) Alle geleverde Producten blijven eigendom van BloemenNoord totdat deze volledig zijn betaald.
- b) Bij niet tijdige betaling van een of meer reeds vervallen facturen en indien de concrete omstandigheden van het geval en een redelijke afweging van de belangen van partijen geen andere keuze overlaten, heeft BloemenNoord het recht de geleverde Producten, alsmede het afgegeven verpakkings- en ander duurzaam materiaal terstond tot zich te nemen en van de plaats van opslag af te voeren.
- c) Klant dient BloemenNoord hiertoe volledige medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Klant jegens BloemenNoord een boete verbeurt van 10% van het door koper verschuldigde, voor iedere dag –een deel van een dag daaronder begrepen– dat Klant jegens BloemenNoord hiermee in gebreke blijft, onverminderd de verplichting tot afgifte.
- d) Klant verplicht zich jegens BloemenNoord om binnen redelijke grenzen medewerking te verlenen aan alle maatregelen die BloemenNoord ter bescherming van zijn eigendomsrecht met betrekking tot de zaken wil treffen.

14. AANSPRAKELIJKHEID

- a) BloemenNoord zal aan haar verplichtingen voldoen zoals van een bedrijf in haar branche mag worden verwacht, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van overlijdens- en letselschade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstdervingen en/of stagnatieschade, die het gevolg is van handelen of nalaten van de BloemenNoord, haar personeel dan wel door haar ingeschakelde derden, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.
- b) De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van BloemenNoord, haar directie en/of haar (leidinggevend) personeel.
- c) Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van BloemenNoord, uit welke hoofde ook, beperkt tot het factuurbedrag voor de geleverde Producten en/of Diensten, danwel het bedrag van de door de verzekering van BloemenNoord wordt uitgekeerd, welke de hoogste is.
- d) BloemenNoord kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de informatie die op haar site(s) en op bedrijfsprofielen in social media wordt gegeven. Ook kan op geen enkele wijze aansprakelijkheid worden aanvaard voor volledigheid, tekst- en typefouten en andere onjuistheden die op deze site kunnen voorkomen. BloemenNoord kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele consequenties naar aanleiding van het gebruik van Producten en/of

Diensten die op deze site worden beschreven en/of aangeboden.

- e) In het geval BloemenNoord de afgesproken online Diensten en/of Producten niet kan leveren, is zij niet aansprakelijk te houden, behoudens wanneer niet levering van de desbetreffende (online) Diensten het gevolg is van een aan BloemenNoord toe te rekenen ernstige toerekenbare tekortkoming die binnen de invloedssferen van BloemenNoord lag. De beschikbaarheid van het internet is afhankelijk van het internet zelf, de service provider van BloemenNoord en haar telecommunicatieleverancier. Derhalve ligt de beschikbaarheid van de online Diensten in voorkomende gevallen buiten de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van de BloemenNoord, zodat BloemenNoord ter zake geen enkele aansprakelijkheid zal aanvaarden.
- f) BloemenNoord is voor het in stand houden van alsmede voor de bereikbaarheid van zijn website afhankelijk van haar providers. BloemenNoord zal zich naar zijn beste kunnen inspannen om eventuele storingen in de toegang tot zijn website en/of het gebruik van zijn website zo spoedig mogelijk op te (doen) heffen, maar kan - hoewel BloemenNoord hier naar streeft - in redelijkheid niet instaan voor ononderbroken beschikbaarheid van zijn website, correcte en onbeschadigde datatransmissie, de volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van de website en/of de dienstverlening.
- g) BloemenNoord heeft te allen tijde het recht om ten behoeve van het opheffen van een storing c.q. het verrichten van onderhoudswerkzaamheden aan c.q. het aanpassen van de website, de website tijdelijk buiten gebruik te stellen. Voor zover dit mogelijk is, zal BloemenNoord de te verrichten (onderhouds)werkzaamheden tijdig op de website vermelden.
- h) Klant vrijwaart BloemenNoord van aanspraken van derden.

15. KLACHTENREGELING

- a) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten onverwijld nadat Klant de gebreken heeft geconstateerd worden ingediend bij BloemenNoord. De klacht dient daarbij volledig en duidelijk omschreven te zijn en voorzien van beeldmateriaal. Klachten die niet onverwijld ingediend worden, dan wel indien zij naar de mening van BloemenNoord onvoldoende omschreven zijn, bij BloemenNoord zullen niet in behandeling genomen worden.
- b) Bij BloemenNoord 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 BloemenNoord binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- c) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 17.

16. TOEPASSELIJK RECHT & GESCHILLEN

- a) Op overeenkomsten tussen BloemenNoord en de Klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b) Alle geschillen (ook die slechts door een der partijen als zodanig worden aangemerkt) die mochten ontstaan naar aanleiding van deze voorwaarden of naar aanleiding van overeenkomsten die hiervan het gevolg mochten zijn zullen worden voorgelegd aan de rechtbank te Breda, Nederland.