

Mrs. Flower

Algemene voorwaarden

Algemeen

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid

Aanbod en Overeenkomst

- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De Overeenkomst
- Artikel 6 - Prijzen

Voorwaarden verhuur

- Artikel 7 - Gebruik van huurartikelen
- Artikel 8 - Schade en verzekering
- Artikel 9 - Aanvullende voorwaarden Abonnementen
- Artikel 10 - Aanvullende voorwaarden Gelegenheden

Voorwaarden koop

- Artikel 11- Garantie
- Artikel 12- Ruilen
- Artikel 13 - Herroepingsrecht
- Artikel 14 - Verplichtingen van de Klant tijdens de bedenktijd
- Artikel 15 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Klant en kosten daarvan
- Artikel 16 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping
- Artikel 17 - Uitsluiting herroepingsrecht

Uitvoering van de Overeenkomst

- Artikel 18 - Nakoming Overeenkomst
- Artikel 19 - Levering en verzending
- Artikel 20 - Betalingen en betalingstermijn

Overige bepalingen

- Artikel 21 - Klachten en geschillen
- Artikel 22 - Aansprakelijkheid
- Artikel 23 - Ontbinding
- Artikel 24 - Overmacht
- Artikel 25 - Recht van reclame
- Artikel 26 - Vrijwaring
- Artikel 27 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 28 - Gift card

Mrs. Flower

Algemeen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Abonnement: een Overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van producten en/of diensten gedurende een bepaalde periode tegen een vastgestelde vergoeding ("duurtransactie");
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de Klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Dag: kalenderdag;
4. Diensten: verhuur van Producten bij Abonnementen of bij Gelegenheden;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Klant of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. Gelegenheid: een verzamelaar van festiviteiten waar Ondernemer verhuurdiensten levert, zoals bruiloften, bloemen voor uitvaart en het stylen van bedrijfs- en andere evenementen;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Klant om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
9. Klant: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst aangaat met de Ondernemer voor het leveren van producten en/of diensten;
10. Modelformulier voor herroeping: het modelformulier voor herroeping die de Ondernemer ter beschikking stelt die een Klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
11. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten aan Klanten aanbiedt;
12. Overeenkomst: een overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op locatie dan wel op afstand van producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst mede gebruik gemaakt kan worden van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
13. Producten: alle artikelen die in het besteloverzicht op de website zijn gespecificeerd dan wel met de Klant zijn overeen gekomen. Producten worden ingezet bij de verhuurdiensten dan wel kunnen afzonderlijk door de Klant gekocht worden.

Door producten en/of diensten te huren en/of te kopen bij Ondernemer, gaat de Klant ermee akkoord dat hij/zij onderhavige Algemene Voorwaarden begrijpt en accepteert. Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel verzonden producten als lokale afhalingen, tenzij anders vermeld.

Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

Naam Ondernemer: Mrs. Flower (onderdeel van M.F. Group B.V.)

gevestigd te Waalre, KvK-nummer 24487244

WhatsApp: 06 10 50 95 55

E-mail adres: info@mrsflower.nl

Website: www.mrsflower.nl, www.bloemenvooruitvaart.nl

BTW nummer: NL822045898B01

IBAN: NL95 KNAB 0613 8399 00

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Ondernemer en Klant.
2. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Ondernemer voordat de Overeenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij de Ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs

Mrs. Flower

elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Klant 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 Klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

Aanbod en Overeenkomst

Artikel 4 - Het aanbod

1. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat.
2. 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 Klant mogelijk te maken.
3. Afbeeldingen bij producten en/of diensten 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. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Bij aanvaarding van een aanbod, mag de Ondernemer het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de Klant hieraan enige rechten kan ontnemen.
3. Mondelinge aanvaarding van de Klant verbindt Ondernemer slechts, nadat de Klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.
4. Indien de Klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Klant de Overeenkomst ontbinden.
5. 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 web omgeving. Indien de Klant elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
6. De Ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. 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.
7. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product of de dienst aan de Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - 7.1. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Klant met klachten terecht kan;
 - 7.2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Klant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - 7.3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - 7.4. de in artikel 4 lid 2 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de Ondernemer deze gegevens al aan de Klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de Overeenkomst;

Mrs. Flower

- 7.5. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of dienst; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst;
- 7.6. de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
8. In geval van een Abonnement is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
9. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Prijzen

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 Klant 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 en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
6. De Klant betaalt de kosten voor transport, tenzij de Klant en Ondernemer schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

Prijswijzigingen Abonnementen

7. Ondernemer behoudt zich het recht voor om de prijzen van de door haar aangeboden producten en/of diensten tijdens de looptijd van een Abonnement te wijzigen, waarbij Ondernemer de Klant uiterlijk 14 dagen van tevoren zal informeren en Klant de mogelijkheid heeft om het Abonnement binnen 10 dagen op te zeggen zonder dat de Klant enige vergoeding verschuldigd is voor niet geleverde producten.

Prijswijzigingen Gelegenheden

8. Ondernemer en de Klant spreken voor de te leveren producten en diensten een totaalbedrag als richtprijs af, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
9. Ondernemer mag tot 10% van de richtprijs afwijken.
10. Ondernemer moet de Klant op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
11. De Klant mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.

Voorwaarden verhuur

Artikel 7 - Gebruik van huurartikelen

1. Alle huurartikelen mogen alleen worden gebruikt voor het beoogde doel. Bloemen mogen niet in de buurt van open vuur worden gebruikt. Schade als gevolg van nalatige behandeling of gebruik van de artikelen anders dan waarvoor ze bedoeld zijn, vallen niet onder de noemer "normale slijtage". Voor deze schade wordt de volledige verkoopprijs in rekening gebracht.
2. Ondernemer behoudt het eigendom van de gehuurde producten te allen tijden tot Klant in gebreke blijft bij het betalen of retourneren van geleverde producten.

Artikel 8 - Schade en verzekering

1. Door te huren bij Ondernemer, gaat de Klant ermee akkoord dat hij/zij alle gehuurde artikelen zal retourneren in de staat waarin ze zijn aangekomen. Bij de eerste aankomst

Mrs. Flower

moeten de artikelen worden geïnspecteerd op schade veroorzaakt door verzending. Ondernemer gaat ervan uit dat de artikelen in de juiste staat zijn aangekomen, tenzij de Klant binnen 24 uur na ontvangst anders heeft aangegeven via een foto.

2. De Klant wordt niet in rekening gebracht voor schade die verband houdt met normale slijtage, waaronder, maar niet beperkt tot:
 - Ontbrekende bloemblaadjes of bladeren
 - Gescheurd of gerafeld lint
 - Lint met watermerk of gekleurd
 - Gebogen stengels
 - Ontbrekend informatiemateriaal uit de verzenddoos
3. De Klant wordt de aangegeven verkoopprijs in rekening gebracht voor alle artikelen die niet zijn geretourneerd, evenals voor alle schade die verder gaat dan normale slijtage, inclusief maar niet beperkt tot, onder andere:
 - Meer dan één bloem ontbreekt in een boeket/bloemstuk
 - Gedomonteerd of herschikt boeket/bloemstuk
 - Verbrande of gesmolten bloemblaadjes of stengels
 - Ontbrekende verzenddoos (€ 10)
 - Ontbrekend schuimrubberen inzetstuk in verzenddoos (€ 15)
 - Gebroken of beschadigde vaas/pot/ondergrond
4. Schadekosten worden direct gefactureerd aan de Klant.
5. Ondernemer is niet verantwoordelijk voor enige schade aan persoonlijke eigendommen of nabijgelegen eigendommen die direct of indirect worden veroorzaakt door items van Ondernemer, inclusief maar niet beperkt tot bloedende kleurstoffen, kledinghaken, vlekken op tafelkleden of ander persoonlijk letsel.
6. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die Ondernemer levert, gaat over op de Klant zodra deze juridisch of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de Klant komen of van een derde die het product voor de Klant in ontvangst neemt.
7. De Klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:
 - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende Overeenkomst,
 - zaken van Ondernemer die bij de Klant aanwezig zijn,
 - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd.
8. De Klant geeft op eerste verzoek van Ondernemer de polis van deze verzekeringen ter inzage.
9. Wanneer de Klant en Ondernemer een Overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Ondernemer enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

Artikel 9 - Aanvullende voorwaarden Abonnementen

Duur

1. Abonnementen worden afgesloten voor een onbepaalde tijd met een periode van minimaal 6 maanden.

Opzegging

2. De Klant kan een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Wisselen

3. Standaard worden de producten eenmaal per seizoen omgewisseld.
4. De Klant kan desgewenst vaker dan de standaard frequentie een product omwisselen of de abonnementsvorm wijzigen. De kosten voor extra omwisselingen worden door Ondernemer vastgesteld en aan de Klant gecommuniceerd.

Ontbinding

5. Indien de Klant de verplichtingen onder de afgesloten Overeenkomst niet nakomt dan heeft de Ondernemer de keuze om:

Mrs. Flower

- de Klant de gelegenheid te geven om binnen een door Ondernemer gestelde termijn alsnog aan de verplichtingen te voldoen;
- de Overeenkomst zonder voorafgaande waarschuwing geheel of gedeeltelijk te ontbinden, en de eventuele producten die bij de Klant zijn bezorgd, de volledige verkoopprijs in rekening te brengen; Ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht voor om naast ontbinding van de Overeenkomst, ook volledige vergoeding van alle schade en kosten op Klant te verhalen.

Artikel 10 - Aanvullende voorwaarden Gelegenheden

Verzenden en retourneren

1. Verzonden artikelen komen ten minste 2 dagen voor de datum van de Gelegenheid aan die in de bestelling is vermeld, en artikelen worden de dag na de Gelegenheid teruggestuurd naar Ondernemer. Als de dag na de Gelegenheid een zondag of een feestdag is, is verzending de volgende dag toegestaan. Voor te late verzendingen wordt een toeslag in rekening gebracht van 10% van het totaal van de bestelling vóór belasting/verzending per dag te laat, tot zeven dagen. Artikelen die niet binnen zeven dagen na de vereiste verzenddatum worden verzonden, worden als "bewaard" beschouwd en de Klant wordt de volledige verkoopprijs in rekening gebracht.
2. Voor lokale afhaalartikelen worden artikelen op de afgesproken datum opgehaald. Vroeg en laat ophalen kan worden toegestaan op basis van omstandigheden, maar zal de einddatum van de huurperiode niet veranderen. Bij het niet komen opdagen wordt het volledige bedrag van de bestelling in rekening gebracht, inclusief belastingen. Voor artikelen die niet op de afgesproken retourdatum worden geretourneerd, wordt een vergoeding in rekening gebracht van 10% van het totaal van de bestelling vóór belasting per dag te laat, tot zeven dagen. Artikelen die niet binnen zeven dagen na de retourdatum worden geretourneerd, worden als "bewaard" beschouwd en de Klant wordt de volledige verkoopprijs in rekening gebracht. Verzendkosten voor retourzendingen en kosten voor te late betaling worden niet terugbetaald.
3. Alle artikelen moeten worden geretourneerd in de originele verpakking en verpakt op de manier waarop ze bij de Klant zijn aangekomen, met behulp van het meegeleverde retourolabel. Als er gebruik wordt gemaakt van alternatieve retourzendingen, betaalt de Klant deze kosten en is Ondernemer niet verplicht om de Klant terug te betalen. Als de verpakking beschadigd en onbruikbaar is, dient de Klant contact op te nemen met de Ondernemer om een alternatieve verpakking te regelen.

Annulering

4. Voor Gelegenheden geldt een opzegtermijn van ten minste 60 dagen om de reeds gedane aanbetaling (hetgeen 50% van het bedrag uit de Overeenkomst is) terug te ontvangen. Als de annulering 14-60 dagen voor de datum van de Gelegenheid wordt gedaan, vindt er geen restitutie van de aanbetaling plaats. Het totale bedrag van de Overeenkomst is verschuldigd als een bestelling binnen 14 dagen voor de datum van de Gelegenheid wordt geannuleerd.
5. Annuleringen moeten per e-mail worden ingediend bij Ondernemer.

Omboeken

6. Als de oorspronkelijke datum van de Gelegenheid om welke reden dan ook verandert, kunnen alle geboekte items zonder extra kosten worden overgezet naar de nieuwe datum van de Gelegenheid, afhankelijk van de beschikbaarheid van items. Alle items die niet beschikbaar zijn op de nieuwe datum van de Gelegenheid worden terugbetaald op basis van de bovenstaande annuleringsvoorwaarden (met de oorspronkelijke datum van de Gelegenheid als referentiedatum).
7. Ondernemer zal zonder extra kosten orderwijzigingen doorvoeren die meer dan 60 dagen vóór de datum van de Gelegenheid worden aangebracht. Bestelwijzigingen die binnen 60 dagen vóór de datum van de Gelegenheid worden aangebracht, worden geaccepteerd op basis van beschikbaarheid. Wijzigingsverzoeken moeten per e-mail worden ingediend bij Ondernemer.

Voorwaarden koop

Artikel 11- Garantie

1. De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke fabricage of constructie of ondeugdelijk materiaal.

Mrs. Flower

2. 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 Klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
3. De garantie geldt niet:
 - 3.1. in het geval van normale slijtage,
 - 3.2. voor schade ontstaan door ongevallen,
 - 3.3. voor schade ontstaan door Klant of door derden aangebrachte wijzigingen, reparaties en/of bewerking aan het geleverde product,
 - 3.4. indien 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;
 - 3.5. voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Klant,
 - 3.6. wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.

Artikel 12- Ruilen

1. De Klant mag een gekocht artikel ruilen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
 - ruilen vindt plaats binnen 7 dagen na aankoop waarbij de Klant de originele factuur kan laten zien,
 - het product wordt geretourneerd in de originele verpakking,
 - het product is nog niet gebruikt.
2. Afgeprijsde artikelen, op maat gemaakte artikelen of speciaal voor de Klant aangepaste artikelen kunnen niet worden geruild.

Artikel 13 - Herroepingsrecht

1. De Klant kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Klant 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 Klant, of een vooraf door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of: als de Klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen, of: als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Klant, 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 Klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. De Ondernemer mag, mits hij de Klant hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
4. Indien de Klant na afloop van de in lid 2 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.

Artikel 14 - Verplichtingen van de Klant tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de Klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Klant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 15 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Klant en kosten daarvan

1. Als de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.

Mrs. Flower

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Klant het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. 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. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Klant.
5. De Klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Ondernemer niet heeft gemeld dat de Klant deze kosten moet dragen of als de Ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Klant de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. De Klant dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
7. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de Klant zelf is de Klant aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
8. De Klant 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 Overeenkomst.

Artikel 16 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping

1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De Ondernemer vergoedt alle betalingen van de Klant, inclusief eventuele leveringskosten door de Ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Klant hem de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De Ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Klant heeft gebruikt, tenzij de Klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Klant.
4. Als de Klant 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.

Artikel 17 - Uitsluiting herroepingsrecht

De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - 2.1. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant; en
 - 2.2. de Klant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
3. Volgens specificaties van de Klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Klant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
4. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
5. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Uitvoering van de Overeenkomst

Artikel 18 - Nakoming Overeenkomst

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

Mrs. Flower

deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. Ondernemer voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.
3. Ondernemer mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.
4. De uitvoering van de Overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Klant.
5. De Klant moet ervoor zorgen dat Ondernemer op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de Overeenkomst.
6. Zorgt de Klant er niet voor dat Ondernemer tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

Artikel 19 - Levering en verzending

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. Indien afgesproken is dat er persoonlijke overdracht door Ondernemer van de producten op het door Klant opgegeven bezorgadres plaats vindt, en de overdracht niet mogelijk is, wordt de Klant in gebreke gesteld.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de Klant aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
4. Met inachtneming van hetgeen in de Overeenkomst is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen uitvoeren. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Klant heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De Klant heeft geen recht op een schadevergoeding.
5. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Klant betaald heeft onverwijld 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 Klant of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Wanneer de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan moet de Klant hiervan door de vervoerder een aantekening op laten maken voordat hij het product in ontvangst neemt. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Ondernemer niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.
9. Wanneer de Klant zelf het transport van een product regelt, moet hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer melden aan Ondernemer. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Ondernemer niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.
10. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de Klant.

Artikel 20 - Betalingen en betalingstermijn

1. Ondernemer mag bij het aangaan van de Overeenkomst voor de verhuurdiensten voor Gelegenheden een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
2. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst. In geval van een Overeenkomst tot het verlenen van de verhuur diensten voor Gelegenheden, vangt deze termijn aan op de dag nadat de Klant de bevestiging van de Overeenkomst heeft ontvangen.
3. Voor Abonnementen gelden de volgende bepalingen:
 - 3.1. betaling van de eerste termijn vindt plaats via een elektronisch betalingssysteem;
 - 3.2. periodieke betaling van de volgende termijnen geschiedt maandelijks per factuur;
 - 3.3. bij niet tijdige betaling, wordt een bedrag van € 2,50 aan kosten in rekening gebracht;

Mrs. Flower

- 3.4. indien de betaling na de eerste herinnering niet binnen de daarin gestelde termijn plaatsvindt, is Ondernemer gerechtigd het Abonnement eenzijdig per direct te beëindigen, onverminderd het recht op schadevergoeding en het recht om de gehuurde Producten (tegen de adviesprijzen) in rekening te brengen, achterstallige betalingen te innen en de bijbehorende incassokosten op de Klant te verhalen;
- 3.5. facturen en betalingsherinneringen worden door Ondernemer uitsluitend elektronisch aangeboden.
4. Bij de verkoop van producten zal de volledige betaling worden gedaan op het moment dat de bestelling wordt geplaatst.
5. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.
6. Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Ondernemer is gewezen op de te late betaling en de Ondernemer de Klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, dan is de Ondernemer gerechtigd om:
 - 6.1. over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente om rekening te brengen vanaf de dag dat de Klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend;
 - 6.2. de door Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
 - 6.3. zijn verplichtingen opschorten totdat de Klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de Klant, zijn de vorderingen van Ondernemer op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
8. Weigert de Klant zijn medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst door Ondernemer, dan is hij nog steeds verplicht de volledige overeengekomen prijs aan Ondernemer te betalen.

Overige bepalingen

Artikel 21 - Klachten en geschillen

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 kwade tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer, nadat de Klant 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 Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de Klant niet eisen dat Ondernemer andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
6. Een klacht schort de verplichtingen van de Ondernemer niet op, tenzij de Ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Ondernemer, zal de Ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
8. Op Overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Klant waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de Klant woonachtig is in het buitenland.

Artikel 22 - Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is alleen aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Wanneer Ondernemer aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende Overeenkomst.
3. Ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Mrs. Flower

5. Wanneer Ondernemer aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. Elk recht van de Klant op schadevergoeding van Ondernemer vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

Artikel 23 - Ontbinding

1. De Klant mag de Overeenkomst ongedaan maken wanneer Ondernemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Ondernemer nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Ondernemer in verzuim is.
3. Ondernemer mag de Overeenkomst met de Klant ongedaan maken, wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Ondernemer kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Artikel 24 - Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Ondernemer door de Klant niet aan Ondernemer kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtssituatie in lid 1 valt onder meer ook:
 - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
 - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
 - stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- of telecomstoringen
 - computervirussen
 - stakingen
 - overheidsmaatregelen
 - vervoersproblemen
 - slechte weersomstandigheden
 - werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmachtssituatie voordoet waardoor Ondernemer 1 of meer verplichtingen naar de Klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Ondernemer kan nakomen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtssituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de Klant als Ondernemer de Overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.
5. Ondernemer hoeft in een overmachtssituatie geen vergoeding aan de Klant te betalen, ook niet wanneer Ondernemer hiervan voordeel heeft.

Artikel 25 - Recht van reclame

1. Wanneer de Klant in verzuim is, mag Ondernemer het recht van reclame invoeren ten aanzien van de onbetaalde aan de Klant geleverde producten.
2. Ondernemer maakt gebruik van zijn recht van reclame door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de Klant.
3. Zodra de Klant op de hoogte is gesteld van het ingeroepen recht van reclame, moet de Klant de betreffende producten onmiddellijk retourneren aan Ondernemer, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. De Klant betaalt de kosten voor het terughalen of -brengen van de producten in lid 3.

Artikel 26 - Vrijwaring

1. De Klant vrijwaart Ondernemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Ondernemer geleverde producten en/of diensten.

Artikel 27 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Mrs. Flower

Ondernemer behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen. Het verdient aanbeveling om deze Algemene Voorwaarden regelmatig op de site te raadplegen.

Artikel 28 - Gift card

- Het minimumbedrag voor een cadeaubon is €10,00.
- De Mrs. Flower eGift Card is alleen te verzilveren op www.mrsflower.nl.
- De Mrs. Flower eGift Card is 2 jaar geldig.
- De Mrs. Flower eGift Card is niet inwisselbaar voor geld en kan niet worden geretourneerd.
- De Mrs. Flower eGift Card is niet persoonsgebonden.
- Bij schade of verlies van een fysieke Gift Card wordt er geen nieuwe uitgeleverd.

Opgesteld op 1 september 2025.

