



## Algemene voorwaarden

1 januari 2020

### Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Florentina: de onderneming Florentina;
2. Koper: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Florentina;
3. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Florentina georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de Koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Florentina en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Florentina en Koper. Florentina sluit uitdrukkelijk de toepasselijkheid van (leverings)voorwaarden van de Koper uit, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Koper beschikbaar gesteld. Daarnaast zijn deze algemene voorwaarden te bekijken op de website [www.florentinas.nl](http://www.florentinas.nl) én kunnen deze op verzoek van Koper kosteloos zo spoedig mogelijk per e-mail worden toegezonden.
3. Aanvullingen op of afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Florentina zijn aanvaard. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven in die situatie onverminderd van kracht.
4. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden. Ook onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

### Artikel 3 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. Florentina is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Koper mogelijk te maken. Als Florentina gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Florentina

niet. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

### Artikel 4 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Florentina onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de Koper elektronisch kan betalen, zal Florentina daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

### Artikel 5 - Uitsluiting herroepingsrecht

Alle producten van Florentina zijn maatwerk. De producten komen tot stand overeenkomstig de specificaties van de Koper. Deze keuzes zijn persoonlijk van aard en kunnen bijvoorbeeld verschillen in kleurkeuze, afmetingen, afgebeelde persoon of totaalbeeld. Het herroepingsrecht is daarom uitgesloten.

### Artikel 6 - De prijs

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 of andere heffingen van overheidswege.
2. In afwijking van het vorige lid kan Florentina producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Florentina geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten is de Florentina niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

### Artikel 7 - Conformiteit

1. Florentina 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 deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Koper aanvaardt dat door het ambachtelijke productieproces het beeld kan afwijken van het getoonde ontwerp dat door Koper is goedgekeurd. Het ontwerp in een indicatie van het eindresultaat. Elk beeld is immers uniek: hoe verf bijvoorbeeld vloeit, iet van tevoren vast te leggen.

Daarnaast kunnen kleur, contrast en helderheid ook afwijken van het getoonde voorbeeld door verschil in beeldscherminstellingen.

2. Koper verklaart zich bekend met het productieproces ter vervaardiging van het product en is zelfstandig verantwoordelijk voor het afdoende en in de juiste kwaliteit aanleveren van de benodigde bescheiden, waaronder de te gebruiken foto en/of afbeelding.

## Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Koper staat er voor in dat hij bevoegd is om Florentina de opdracht te geven een afbeelding, foto, tekening of logo te gebruiken in het productie- en leveringsproces en dat er geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Koper vrijwaart Florentina voor alle mogelijke aanspraken van derden met betrekking tot enig (intellectueel eigendoms)recht terzake door de Koper bestelde producten.
2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de op website van Florentina afgebeelde gegevens, waaronder begrepen teksten, foto's, illustraties, grafisch materiaal, (handels)namen, woord- en beeldmerken komen toe aan Florentina. De aan Florentina toekomende intellectuele eigendomsrechten gaan op geen enkele wijze over op personen die toegang krijgen tot en/of gebruik maken van de website van Florentina.
3. De inhoud van de website van Florentina mag alleen worden gebruikt voor niet-commerciële privé doeleinden. Het is de gebruiker niet toegestaan de inhoud van de site te vermenigvuldigen, door te sturen, verspreiden of tegen vergoeding beschikbaar te stellen aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke, toestemming van Florentina.
4. In het geval de Koper een afbeelding, waarvan de auteursrechten aan Florentina toekomen, zonder toestemming van Florentina openbaar maakt en/of verveelvoudigt, is de Koper gehouden een onmiddellijk opeisbare contractuele boete te voldoen van 300% van de oorspronkelijke verkoopprijs. Florentina behoudt zich het recht voor om daarnaast in een procedure aanspraak te maken op een volledige schadevergoeding.

## Artikel 9 - Levering en uitvoering

1. Florentina zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat Koper aan Florentina heeft opgegeven.
3. Wanneer Florentina door overmacht niet kan leveren conform de overeenkomst zal Florentina dit de Koper zo snel als mogelijk berichten, zonder tot betaling van enige schadevergoeding gehouden te zijn.
4. Florentina kan in geval van overmacht, na overleg met de Koper, de overeenkomst ontbinden dan wel de levering opschorten tot aan het tijdstip waarop de overmachtssituatie ophoudt te bestaan.

In geval van ontbinding op grond hiervan wordt het bedrag dat Koper betaald heeft, onverwijld teruggestort naar Koper.

5. Tekortkomingen van Florentina in de nakoming van de overeenkomst met de Koper kunnen niet aan Florentina worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.

6. Florentina is niet aansprakelijk voor enige schade die Koper zou kunnen lijden als gevolg van het niet tijdig leveren door Florentina.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten ligt bij Florentina tot het moment van bezorging aan Koper of een vooraf aangewezen en aan Florentina bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. Koper dient bij ontvangst van het product te controleren of het product beschadigd is tijdens het transport. Koper meldt dit vervolgens aan chauffeur en Florentina en documenteert de schade. Florentina beoordeelt of herstel mogelijk is of dat er een nieuw exemplaar wordt gemaakt.
8. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 14 dagen na levering aan Florentina te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
9. Florentina zal geaccepteerde bestellingen volgens de op de website vermelde of gezamenlijk overeengekomen leveringstermijnen uitvoeren, tenzij Koper (later) akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Koper hiervan binnen redelijke termijn bericht. De Koper heeft in dat geval geen recht de overeenkomst te ontbinden of recht op schadevergoeding.
10. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de Koper geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de Koper geen recht op schadevergoeding.

## Artikel 10 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Koper verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst of product, vangt deze termijn aan op de dag nadat de Koper de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De Koper dient het verschuldigde bedrag vooraf te voldoen.
3. De Koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Florentina te melden.
4. Indien de Koper niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Florentina is gewezen op de te late betaling én Florentina de Koper een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. En Florentina is gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
5. De Florentina cadeaubon waarmee producten kunnen worden aangeschaft is tot 3 jaar na aankoop geldig en kan uitsluitend worden ingeleverd in de Florentina webshop ([www.florentinas.nl](http://www.florentinas.nl)).

## Artikel 11 - Garantie

1. De garantietermijn van Florentina is 2 jaar. Florentina is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de Koper, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
2. Florentina staat niet in voor het bestendig zijn van het geleverde product door inwerking van UV-straling en andere omgevingsfactoren. Ook op foutief gebruik of toepassing van de geleverde producten is geen garantie van toepassing.
3. De garantie geldt niet als de Koper de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
4. Indien het product een ontwerp-, materiaal- of fabricagefout vertoont, heeft de Koper recht op herstel of vervanging van het product indien dit conform artikel 7 lid 3 tijdig door de Koper aan Florentina wordt gemeld. De Koper heeft slechts recht op vervanging indien herstel van het product niet mogelijk is.
5. Het aankoopbewijs (=orderbevestiging) geldt als garantiebewijs.
6. Indien herstel of vervanging onmogelijk is, heeft Florentina het recht de overeenkomst te ontbinden en de Koper volledig te crediteren.

## Artikel 12 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Florentina, nadat de Koper de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij Florentina 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 Florentina binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

3. Op de overeenkomst tussen Florentina en Koper is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien Koper woonachtig is in het buitenland. Partijen zullen in eerste instantie een gezamenlijk geschil in onderling overleg proberen op te lossen. Behalve wanneer partijen uitdrukkelijk schriftelijk arbitrage zijn overeengekomen, neemt de volgens de wet bevoegde rechter, of de rechter in het arrondissement waar Florentina is gevestigd, dit ter keuze van Florentina, kennis van geschillen tussen Florentina en Koper.
4. Een klacht schort de verplichtingen van Florentina niet op, tenzij Florentina schriftelijk anders aangeeft.

## Artikel 13 - Aansprakelijkheid

1. Florentina is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook en welke ontstaat doordat Florentina uitgaat van door de Koper foutief verstrekte informatie, tenzij Florentina bekend was met de onjuistheid van deze informatie.
2. Florentina is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die ontstaat doordat de producten na aflevering ondeugdelijk worden gebruikt.
3. Florentina is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die ontstaat door het gebruik van het product door de Koper, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Florentina.
4. Wanneer Florentina aansprakelijk is voor schade bij de Koper als gevolg van een tekortkoming in de uitvoering van deze overeenkomst, zal de aansprakelijkheid van Florentina worden beperkt tot maximaal het bedrag van de aankoopprijs.

