



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Viltbloemist*: Viltbloemist, gevestigd te (5652 AH) Eindhoven, aan de Hurksestraat 19, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53295900 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw D. Engelke.
2. *Klant*: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan Viltbloemist opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. *Consument*: de natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die aan Viltbloemist opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
4. *Producten en/of diensten*: alle producten en/of diensten met betrekking tot ontwerp, fabricage, verkoop en levering van (patronen van) viltbloemen, het geven van workshops en aanverwante (digitale) producten of diensten. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of digitale gegevensdragers en alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door Viltbloemist gemaakte stukken of digitale gegevensdragers.
6. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen klant en Viltbloemist tot het leveren van producten en/of diensten door Viltbloemist aan klant.
7. *Partijen*: klant en Viltbloemist gezamenlijk.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en/of overeenkomsten welke door Viltbloemist binnen het kader van levering van producten en/of diensten worden gedaan of aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk tussen klant en Viltbloemist zijn overeengekomen.
3. Indien klant algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk afgewezen. Met de deze voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door Viltbloemist niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van een overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen die bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig. De betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen direct worden vervangen door een bepaling met zoveel mogelijk dezelfde strekking.
5. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de dienstverlening van eventuele derde partijen die door Viltbloemist worden ingeschakeld.
6. Viltbloemist heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Viltbloemist zal klant per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
7. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat klant op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel voor consumenten geldt dat zij het recht hebben binnen deze dertig dagen de overeenkomst te ontbinden, indien zij niet akkoord zijn met de gewijzigde voorwaarden.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Viltbloemist gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, in de zin dat Viltbloemist het recht heeft een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Offertes zijn geldig voor de in de offerte vermelde termijn. Indien geen termijn is genoemd, geldt een termijn van 14 dagen.



2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door klant verstrekte wensen, gegevens, informatie of bescheiden. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Viltbloemist gedane aanbiedingen. Viltbloemist is niet verplicht de juistheid van door klant of derden ontvangen gegevens, informatie of bescheiden te controleren.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken en zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid.
4. Viltbloemist kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de klant, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had kunnen begrijpen dat de aanbieding en/of offerte of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Alle getoonde monsters, modellen of afbeeldingen, gelden slechts ter illustratie. Kleuren van de daadwerkelijke producten kunnen afwijken van afbeeldingen en illustraties en afhankelijk zijn van op welk apparaat de afbeelding wordt bekeken. Hieraan zijn geen rechten te ontleen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Viltbloemist niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen producten en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4: Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat klant de door Viltbloemist gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van klant op welke punten dan ook afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Viltbloemist uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien klant zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Viltbloemist een opdracht verstrekt c.q. een order plaatst, is Viltbloemist pas aan deze opdracht c.q. order gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Viltbloemist of zodra Viltbloemist – zonder tegenwerping van klant – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk tussen klant en Viltbloemist zijn overeengekomen. Viltbloemist zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich mee brengen de dat overeen gekomen levertijd door Viltbloemist wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd. Wijzigingen kunnen tevens extra kosten met zich meebrengen.

Artikel 5: Verplichtingen klant

1. Klant is verplicht alle gegevens, bescheiden en informatie, welke Viltbloemist overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze aan Viltbloemist toe te zenden.
2. Klant is verplicht Viltbloemist indien van toepassing toegang te verschaffen tot het pand, de ruimte, het terrein, het gebouw, etc. waar de werkzaamheden door Viltbloemist zullen plaatsvinden, alsmede de daarbij benodigde facilitaire voorzieningen en eventuele hulpmiddelen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
3. Viltbloemist heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat klant aan de in de voornoemde verplichting heeft voldaan.
4. Klant is verplicht Viltbloemist direct te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de gevraagde gegevens en informatie, zijn voor rekening van klant. Indien klant dit verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan klant geretourneerd.

6. Klant mag aan de dienstverlening van Viltbloemist hoge eisen stellen, maar staat zelf in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Viltbloemist ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Klant blijft altijd zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
7. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor:
 - a. de (tijdige) controle en goedkeuring van eventuele door Viltbloemist verstrekte ontwerpen, concepten, patronen en/of previews van handgemaakte en/of gepersonaliseerde producten. Indien klant niet binnen de gestelde termijn of helemaal niet meer reageert, worden concepten als definitief beschouwd en heeft Viltbloemist het recht om de uitvoering te continueren;
 - b. het hanteren van de door Viltbloemist bepaalde verkoopprijs van de producten bij eventuele verkoop door retailers c.q. groothandels. Deze dienen zich te houden aan de vastgestelde minimale en/of maximale verkoopprijzen;
 - c. het voldoen aan de in andere landen geldende wet- en regelgeving voor eventuele export (door retailers c.q. groothandels) van de producten, indien klant de door Viltbloemist geleverde producten wenst te exporteren of indien klant zich buiten Nederland bevindt.
 - d. het veilig bewaren van de inloggegevens voor het eventueel op de website van Viltbloemist aan te maken account of de online leeromgeving. Viltbloemist is niet verantwoordelijk of aansprakelijk indien dit account of wachtwoorden gehackt wordt en de gevolgen hiervan.
8. Klant mag eventuele verkregen patronen van Viltbloemist niet gaan gebruiken voor commerciële doeleinden, tenzij klant hiervoor een licentie heeft gekocht van Viltbloemist. Hieronder wordt o.a. verstaan dat patronen niet mogen worden doorverkocht en dat op basis van deze patronen geen viltbloemen mogen worden gemaakt en verkocht. Eventueel verkregen patronen, zonder dat klant een licentie heeft gekocht, mogen enkel gebruikt worden voor persoonlijke doeleinden. Bij niet naleving hiervan wordt eventuele toegang tot een workshop of de online leeromgeving per direct beëindigd, zonder dat klant recht heeft op enige restitutie of schadevergoeding.

Artikel 6: Uitvoering opdracht

1. Viltbloemist bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Viltbloemist zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van klant omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Viltbloemist zal de handwerk diensten naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Op Viltbloemist rust echter een inspanningsverplichting voor wat betreft het ontwerp van viltbloemen of het maken van een patroon op maat voor klant. Voor de levering geldt uiteraard wel een resultaatsverplichting.
3. Viltbloemist zal de door klant verstrekte (persoons)gegevens vertrouwelijk behandelen en niet zonder toestemming van klant aan derden verstrekken of openbaar maken.
4. Viltbloemist heeft het recht (een deel van) de levering c.q. uitvoering van producten en/of diensten zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van klant, te laten verrichten door een door Viltbloemist aan te wijzen persoon of derde, indien dit naar het oordeel van Viltbloemist wenselijk is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst diensten worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van klant welke niet vallen onder de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze diensten op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. Viltbloemist heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Viltbloemist het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door klant niet wordt betaald, is Viltbloemist niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft hij het recht de overeenkomst op te schorten. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Viltbloemist het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. Viltbloemist behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte diensten als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant verschuldigd is. Voor het gebruik van klantnaam zal te allen tijde voorafgaande toestemming worden gevraagd aan klant.

8. Indien de binnen Nederland geleverde producten bestemd zijn voor gebruik buiten Nederland, is Viltbloemist niet verplicht te garanderen dat de producten voldoen aan de (technische) eisen, standaarden en/of wet- en regelgeving die gelden in het land van gebruik van de producten. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de in andere landen geldende vereisten bij export naar of gebruik in het buitenland.

Artikel 7: Levering / leverings- of uitvoeringstermijnen

1. Overeengekomen leverings- en/of uitvoeringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien Viltbloemist haar verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, dient zij door klant schriftelijk in gebreke te worden gesteld waarbij aan haar nog een redelijke termijn gegund wordt om haar verplichtingen alsnog na te komen.
2. Viltbloemist is gerechtigd tot levering en/of uitvoering in gedeelten waarbij zij iedere deellevering of fase afzonderlijk kan factureren.
3. Het risico betreffende de geleverde producten gaat over op klant op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand of het magazijn van Viltbloemist of leverancier verlaten of het moment waarop Viltbloemist aan klant heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.
4. Verpakking en verzending van de bestelde producten geschiedt op een door Viltbloemist te bepalen wijze maar voor rekening en risico van klant. Viltbloemist is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook - al dan niet aan de producten zelf - die verband houdt met de verzending. Bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden van de vervoerder doen geen afbreuk aan het in dit lid bepaalde. Indien een aanvullende transportverzekering gewenst is door klant, zijn de kosten hiervan voor rekening van klant.
5. Viltbloemist kan pas verplicht worden met de levering of uitvoering van de producten respectievelijk diensten te beginnen, nadat zij de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling heeft ontvangen of anderszins zekerheid daarvoor heeft verstrekt, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven leveringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.
6. Voor producten die Viltbloemist op termijn of op afroep moet leveren en voor producten, die bij ontvangst van de opdracht niet of slechts ten dele in voorraad zijn en die Viltbloemist voor zo spoedig mogelijke levering noteert, behoudt Viltbloemist zich het recht voor, zonder nader bericht, de ten tijde van de levering geldende prijzen en kosten te berekenen, ongeacht voorafgaande bevestiging, behoudens ten aanzien van consumenten.

Artikel 8: Overmacht

1. Indien Viltbloemist haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van Viltbloemist en/of werknemers, storingen in het computernetwerk, vertraging bij leveranciers, stakingen bij vervoerders, epidemieën of pandemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van klant, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Viltbloemist alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Viltbloemist, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Viltbloemist. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Viltbloemist geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Viltbloemist niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de overmacht situatie intreedt als de overeenkomst reeds deels is uitgevoerd, is klant gehouden zijn verplichtingen jegens Viltbloemist tot aan dat moment na te komen, zonder dat hij enig recht heeft op schadevergoeding.
4. Viltbloemist behoudt zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst gedurende de periode van overmacht op te schorten of de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.



5. Indien de overmacht situatie langer duurt dan twee maanden, is klant gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder aanspraak te kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 9: Tarieven en prijswijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief btw voor consumenten, maar exclusief btw voor zakelijke klanten. Tarieven zijn exclusief andere overheidsheffingen en eventuele andere kosten, zoals maar niet beperkt tot reis-, verzekerings-, en/of verzendkosten, tenzij anders aangegeven.
2. Indien na het sluiten van de overeenkomst zich kostprijsverhogende omstandigheden, zoals stijging van grondstofprijzen van materialen, lonen, valutakoersen of invoerrechten, heeft Viltbloemist het recht haar prijzen dienovereenkomstig te verhogen. Klant wordt hiervan op de hoogte gesteld en is verplicht deze vorm van prijsverhoging te voldoen. Annulering is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Viltbloemist.
3. Indien Viltbloemist een vast tarief met klant is overeengekomen, is Viltbloemist toch gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de diensten blijkt, dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Viltbloemist, dat in redelijkheid niet van Viltbloemist kan worden gevergd, dat zij de overeengekomen diensten verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Viltbloemist stelt klant hiervan uiteraard direct op de hoogte. Klant kan op deze grond besluiten de opdracht in te trekken. Indien Viltbloemist klant heeft gewezen op de waarschijnlijkheid van onvoorziene extra diensten, is klant verplicht de daaruit voortvloeiende extra kosten en honorarium aan Viltbloemist te voldoen.
4. De tarieven voor producten en/of diensten van Viltbloemist worden inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting en eventuele overige kosten deels voorafgaand aan de levering of uitvoering ervan en deel achteraf aan klant in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen. Viltbloemist heeft het recht vóór aanvang van de levering c.q. uitvoering en tussentijds haar verplichtingen op te schorten, totdat klant de gecommuniceerde aanbetaling aan Viltbloemist heeft verricht. Voor consumenten geldt dat bij de aankoop van producten niet meer dan 50% van het totaalbedrag vooruit betaald dient te worden. Er zijn daarom diverse betalingsmogelijkheden opgenomen in de webshop, zodat consumenten zelf kunnen kiezen of ze vooraf of achteraf betalen.
5. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van betaling afhankelijk is van voltooiing of het verstrijken van die tijd, heeft Viltbloemist recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de overeen gekomen prijs. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Viltbloemist verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de klant daarvan heeft, en de reden waarom de overeenkomst is geëindigd.

Artikel 10 Tarieven en prijsafspraken voor boekenverkoop

1. In verband met de Wet op de vaste boekenprijs dienen Viltbloemist én klant zich te houden aan vaste verkoopprijzen van boeken. De uitgever stelt de prijs van een uit te geven boek vast. Deze wordt gemeld bij het Commissariaat van de Media.
2. Uitgever heeft het recht de verkoopprijs van een boek ieder half jaar aan te passen. Uitgever heeft het recht af te zien van een vaste verkoopprijs vanaf 12 maanden nadat de vaste prijs is doorgegeven aan het Commissariaat van de Media.
3. Klant mag boeken enkel en alleen verkopen voor de vastgestelde prijs, niet voor een lager bedrag, behoudens de hieronder genoemde uitzonderingen.
4. Boeken die (niet opzettelijk) beschadigd zijn mogen met korting worden verkocht, mits duidelijk wordt aangegeven dat de korting van toepassing is wegens beschadigingen aan het boek.
5. Bij faillissement of opheffingsuitverkoop van Viltbloemist of verkoper mogen boeken voor een lagere prijs worden verkocht, mits dit vooraf gemeld is bij het Commissariaat van de Media.
6. Indien klant rechtstreeks aan eindafnemers boeken verkoopt, mogen boeken die langer dan 2 jaar geleden zijn uitgegeven en de laatste 12 maanden niet meer door klant zijn ingekocht voor een lagere prijs worden verkocht, mits dit vooraf gemeld is bij het Commissariaat van de Media.

Artikel 11: Betaling

1. Klanten dienen bestellingen te plaatsen via de webshop en de afgenomen producten en/of diensten volledig bij bestelling te voldoen, behoudens consumenten die producten bestellen, waarvoor maximaal 50% betaling vooraf verplicht is. Daarom biedt de webshop meerdere betalingsmogelijkheden voor zowel vooraf als achteraf betalen. Het voorgaande geldt tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
2. Bij eventuele betaling op factuurbasis dient klant de overeengekomen aanbetaling direct bij het sluiten van de overeenkomst te voldoen, maar uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen. Het restantbedrag dient direct na levering c.q. uitvoering te worden voldaan, eveneens uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum.
3. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Indien klant niet binnen de in lid 1 of 2 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Viltbloemist, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels- of consumenten)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van volledige betaling, een en ander onverminderd de verdere rechten van Viltbloemist.
5. Viltbloemist is bij niet tijdige of niet volledige betaling door klant bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan klant (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling of het Besluit Buitengerechtelijke Incasso Kosten overtreffen.
6. In afwijking van hetgeen hiervoor in de leden 4 en 5 is bepaald, zal een consument eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen waarin alsnog een termijn van 14 dagen wordt geboden, vanaf de datum van ontvangst van dit schrijven, om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen alvorens hij in verzuim komt te verkeren.
7. De buitengerechtelijke incassokosten voor zakelijke klanten bedragen 15% van het totale overeengekomen bedrag, met een minimum van € 150,00.
8. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom worden ten aanzien van consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn klanten, voor zover de diensten ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
10. Bij het uitblijven van volledige betaling door klant heeft Viltbloemist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel klant hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft Viltbloemist ook indien zij al voordat klant in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van klant te twijfelen.
11. Daarnaast heeft Viltbloemist het recht om bij wanbetaling de toegang tot een (online) cursus, workshop of de online leeromgeving of tot andere digitale producten per direct te beëindigen, zonder dat klant recht heeft op enige restitutie of schadevergoeding.
12. Door Klant gedane betalingen zullen door Viltbloemist eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij Klant bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 12: Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Viltbloemist gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de klant te ontbinden, op het tijdstip waarop klant:



- a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
- b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 13: Garanties

1. Viltbloemist zal er voor zorgen dat de overeen gekomen diensten naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze diensten nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen of door de leverancier van de producten of materialen is verstrekt. Met betrekking tot diensten geldt een inspanningsverplichting voor Viltbloemist, geen resultaatsverplichting.
2. Viltbloemist staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
3. Viltbloemist is niet gehouden tot het doen van enige verdere vergoeding van schade, directe of indirecte, geleden door klant of door enige derde door geleverde goederen c.q. producten, behoudens het bepaalde in deze algemene voorwaarden.
4. De voormelde door Viltbloemist gegeven garantie geldt niet:
 - a. voor gebreken die het gevolg zijn van ondeugdelijkheid van materialen en/of onderdelen die door klant ter beschikking zijn gesteld, voorgeschreven of aangeschaft;
 - b. voor gebreken die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of verzuim door/aan de zijde van klant of derden die de producten gebruiken. Klant dient de producten conform de verkregen instructies van Viltbloemist te gebruiken. De producten dienen op de juiste wijze te worden schoon gemaakt en niet in de zon geplaatst te worden, hierdoor kunnen ze verkleuren. Hierop wordt geen garantie geboden;
 - c. voor gebreken die te wijten zijn aan normale slijtage, onjuiste behandeling, buitengewone belasting of gebruik van ongeschikte (bedrijfs)middelen;
 - d. bij of na-, be- of verwerking van door Viltbloemist geleverde producten.
5. Garanties worden alleen verstrekt aan klant zelf en zijn niet overdraagbaar aan derden.
6. De tenuitvoerlegging van garanties wordt opgeschort tot het moment dat klant aan al zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot de betreffende producten en/of diensten aan Viltbloemist heeft voldaan.
7. Viltbloemist garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde diensten c.q. producten geschikt zijn voor het doel waarvoor klant deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruikt, tenzij zij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan klant heeft bevestigd.
8. Ingeval door klant terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen wegens een gebrekkig product, zal Viltbloemist gedurende de garantieperiode kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van het gebrekkige product, tenzij het door klant reeds gebruikte, be- of verwerkte producten of hygiëne producten betreft, dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs zorgdragen. Een en ander ter keuze van Viltbloemist. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 14: Herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht geldt enkel ten aanzien van consumenten en niet voor zakelijke klanten.
2. Het herroepingsrecht geldt niet voor op maat gemaakte, speciaal voor een specifieke klant bestemde producten en/of diensten, zoals met persoonsgegevens gepersonaliseerde producten of producten met een door klant zelf gekozen samenstelling.
3. Enkel indien er sprake is van een koop op afstand, zijnde de koop van een of meerdere producten en/of diensten door een consument van Viltbloemist zonder dit product of dienst voorafgaand aan de koop te kunnen hebben gezien, kan de consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een of meerdere producten gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.



- Viltbloemist mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen. Viltbloemist mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. Indien levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
 - c. Indien het uitvoering van een dienst betreft, de dag waarop de overeenkomst tot het leveren van de dienst is gesloten.
 5. De consument is verplicht tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking daarvan. Het product mag enkel uitgepakt worden om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. De consument mag het product alleen hanteren en inspecteren zoals dat in de winkel mogelijk zou zijn. Producten die patronen bevatten, zoals boeken of DIY boxen, zoals de bloom box, kunnen enkel worden teruggezonden indien de verpakking niet is geopend, omdat de patronen dan reeds gebruikt op gekopieerd kunnen zijn.

Enkel voor geretoureerde producten waarvan de verpakking niet is geopend en die binnen de 14 dagen bedenktijd zijn geretourneerd, zullen worden gerestitueerd aan klant.
 6. Indien de consument zich niet aan de in het voorgaande lid 5 opgenomen verplichting houdt, is deze aansprakelijk voor de daardoor eventueel veroorzaakte waardevermindering van het desbetreffende product.
 7. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan Viltbloemist kenbaar te maken. De consument kan tevens een daarvoor bestemd modelformulier bij Viltbloemist opvragen.
 8. De consument retourneert het product zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het doen van de herroepingsmelding aan Viltbloemist. De retourtermijn van 14 dagen is in elk geval door de consument in acht genomen indien het product is geretourneerd voordat de bedenktijd is verstreken.
 9. Het product dient in originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk, en conform de door Viltbloemist gegeven instructies te worden geretourneerd.
 10. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
 11. De kosten voor het retourneren van producten op grond van het herroepingsrecht, zijn voor rekening van de consument.
 12. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen consument en Viltbloemist van rechtswege ontbonden.
 13. Indien de herroeping door de consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van Viltbloemist een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding door Viltbloemist.
 14. Viltbloemist vergoedt aan de consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product, behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de consument aan Viltbloemist.
 15. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.
 16. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering dan de standaardlevering, hoeven door Viltbloemist niet te worden vergoed.

Artikel 15: Uitsluiting herroepingsrecht

1. Bij het aangaan van een (online) dienstenovereenkomst door een consument met Viltbloemist, stemt consument uitdrukkelijk in met aanvang van de uitvoering van de dienst binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst en verklaart consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht na volledige uitvoering van de dienst. Indien een dienst deels is afgenomen c.q. gebruikt binnen de 14 dagen bedenktijd, is consument voor dit gedeelte betaling verschuldigd en zal hij voor het overige deel restitutie ontvangen, mits aan alle voorwaarden is voldaan.



2. Bij de aankoop van digitale producten, zoals een online masterclass of e-book, stemt consument uitdrukkelijk in met levering binnen 14 dagen na aankoop en verklaart consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.
3. Viltbloemist sluit herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitdrukkelijk uit:
 - a. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte producten en/of diensten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon.
 - b. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de eventuele verzegeling na levering is verbroken, zoals maar niet gelimiteerd tot spenen, oorbellen, etc.
 - c. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd c.q. vermaakt zijn met andere producten.
 - d. Diensten die verricht worden op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode, zoals maar niet gelimiteerd workshops en andere evenementen.

Artikel 16: Klachten en retourzendingen buiten het herroepingsrecht

1. Klant is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van geleverde producten tot controle ervan over te gaan. Eventuele zichtbare defecten, fouten, onvolkomenheden, gebreken en/of afwijkingen in aantallen, dienen onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de producten, aan Viltbloemist te worden gemeld.
2. Overige klachten - waaronder die met betrekking tot uitgevoerde diensten - dienen schriftelijk direct na ontdekking, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking, aan Viltbloemist te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van klant.
3. Indien bovengemelde klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Viltbloemist kenbaar zijn gemaakt, worden de goederen geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de diensten correct te zijn uitgevoerd.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van klant niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten.
5. Viltbloemist dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk blijkt, is die slechts voor rekening en risico van Viltbloemist indien laatstgenoemde daarmee vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd.
6. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door Viltbloemist te bepalen wijze en in de originele verpakking.
7. Indien klant wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van klant producten retour zendt aan Viltbloemist, is Viltbloemist gerechtigd 15% van de factuurwaarde van deze goederen als "handling kosten" in rekening te brengen.
8. Indien de producten gebruikte c.q. genuttigde producten of hygiëne producten betreffen of indien de producten na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt, beschadigd of overgepakt, vervalt elk recht op reclame evenals wanneer klant niet aan zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
9. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr> . Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

Artikel 17: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien klant aantoont dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht of levering van producten door Viltbloemist, is de aansprakelijkheid van Viltbloemist voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Viltbloemist afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.



Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of indien deze geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door Viltbloemist gefactureerde of te factureren bedrag (exclusief BTW ten aanzien van zakelijke klanten).

3. Viltbloemist is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van klant of derden, letselschade of immateriële schade.
4. Bij eventuele gevolgschade veroorzaakt door een gebrekkig product (productaansprakelijkheid) dient klant zich rechtstreeks tot de producent c.q. fabrikant van het product te wenden. Dat kan Viltbloemist zijn, maar ook een externe producent c.q. fabrikant. Indien noodzakelijk zal Viltbloemist de daartoe benodigde contactgegevens van de desbetreffende producent c.q. fabrikant aan klant verstrekken.
4. Viltbloemist is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Klant vrijwaart Viltbloemist tegen alle aanspraken van derden. Indien Viltbloemist door derden mocht worden aangesproken, dan is klant gehouden Viltbloemist zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Viltbloemist en derden komen verder voor rekening en risico van klant.
5. Viltbloemist is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Viltbloemist ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Viltbloemist verbonden organisatie, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten. Klant zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde (fabrikant c.q. producent of leverancier) moeten wenden.
6. Viltbloemist is niet aansprakelijk voor bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van:
 - het niet voldoen aan de in artikel 5 of elders in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen door klant;
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door klant aan Viltbloemist, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van klant;
 - het niet controleren van bovengenoemde stukken, gegevens en informatie of van door Viltbloemist aangeleverde concepten door klant voorafgaand aan (op)levering;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van of geen, onvoldoende of slecht onderhoud van door Viltbloemist geleverde producten en/of diensten, zoals het niet juist en tijdig schoonmaken of verkleuringen door plaatsing in de zon;
 - gebruik van door Viltbloemist geleverde producten en/of diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld zijn;
 - gebruik van een lijmpistool;
 - een langere uitvoerings- of levertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - tijdens de uitvoering van diensten noodzakelijk ingrijpen door Viltbloemist dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de diensten als zodanig;
 - fouten of storingen in gebruikte apparatuur of programmatuur, zoals de website of machines c.q. apparaten die gebruikt worden voor de fabricage van handgemaakte en gepersonaliseerde producten;
 - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, merken- of auteursrechten van derden wegens door klant verstrekte gegevens of andere informatie en stukken;
 - het niet veilig bewaren van inloggegevens voor het eventuele account op de website van Viltbloemist, voor de online leeromgeving of het hacken daarvan;
 - het gebruik door klant of derden van het label van producten (EAN of UPC code).
7. Viltbloemist heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van klant ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
8. Een vordering tot vergoeding van schade dient, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uiterlijk binnen 14 dagen nadat klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Viltbloemist te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, verjaart iedere aansprakelijkheid één jaar na het ontstaan van de schade.
9. Indien Viltbloemist bij de uitvoering van de diensten een voor de klant kenbare vergissing maakt, is deze verplicht Viltbloemist daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Viltbloemist te melden, is zij voor de schade niet aansprakelijk.

10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Viltbloemist of diens leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten zich hiertegen verzetten.

Artikel 18: Opschorting/ontbinding

1. Viltbloemist heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de levering van producten, uitvoering van diensten, afgifte van bescheiden of andere zaken aan klant of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op klant volledig zijn voldaan, indien:
 - a. klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Viltbloemist ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Tevens is Viltbloemist bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd of indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht van Viltbloemist.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Viltbloemist op de klant volledig en onmiddellijk opeisbaar. Indien Viltbloemist de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. Bij ontbinding zal de toegang tot digitale producten en/of diensten, zoals de online leeromgeving per direct worden beëindigd en zullen de door klant eventueel verkregen licenties per direct worden ingetrokken.
4. Viltbloemist behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 19: Beëindiging/annulering

1. De tussen klant en Viltbloemist gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van Viltbloemist of klant dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Viltbloemist.
2. Indien de door Viltbloemist te leveren c.q. uit te voeren producten en/of diensten bij einde overeenkomst nog niet geleverd c.q. voltooid zijn, zijn diens erfgenamen niet verplicht dit te voltooien, ook al wordt het bedrijf van Viltbloemist op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door klant aan de erfgenamen te worden betaald het totale overeengekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst.
3. Ingeval klant de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Viltbloemist een door Viltbloemist nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door Viltbloemist gemaakte kosten met betrekking tot niet retourneerbare materialen en haar door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Viltbloemist is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en als volgt bij klant in rekening te brengen:

Maatwerk:

 - a. Bij annulering van een maatwerk opdracht, ongeacht of dit voor consumenten of zakelijk klanten is, zal er geen restitutie worden verleend.

Voor zakelijke klanten (alle producten en/of diensten):

 - a. Bij annulering vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst tot het moment van levering c.q. uitvoering bedragen de annuleringskosten hetzelfde bedrag als dat van de aanbetaling vermeerderd met reeds gemaakte kosten door Viltbloemist;
 - b. Vanaf het moment dat de producten zijn verzonden c.q. de diensten zijn geleverd, bedragen de annuleringskosten 100% van het overeen gekomen totaalbedrag.



Voor consumenten (fysieke producten):

- a. Geen annuleringskosten bij annulering tot aan de dag van verzending van de producten c.q. levering van diensten;
- b. Vanaf het moment dat de producten zijn verzonden c.q. de diensten zijn geleverd tot aan het verstrijken van de 14 dagen herroepingstermijn, dient de consument enkel de retourkosten voor zijn rekening te nemen;
- c. Na het verstrijken van de 14 dagen herroepingstermijn, is geen annulering meer mogelijk en bedragen de annuleringskosten 100% van het overeen gekomen totaalbedrag met betrekking tot gekochte fysieke producten of digitale diensten, zoals een online cursus, DIY-box (bloom box) of boek.
- d. Andere diensten kunnen opgezegd worden door consument. In dat geval zal het niet uitgevoerde deel van de overeenkomst berekend worden en in mindering worden gebracht op het totale overeen gekomen bedrag. Het verschil dient klant te voldoen, eventueel met aftrek van een reeds gedane aanbetaling.

Digitale producten en diensten en evenementen op een bepaalde datum:

- a. Annulering van digitale producten en diensten is niet meer mogelijk daar deze meteen worden geleverd binnen de 14 dagen bedenktijd en dan ook meteen kunnen worden gebruikt. Klant verklaart bij aankoop daarom akkoord te gaan met levering binnen de 14 dagen bedenktijd en afstand te doen van zijn herroepingsrecht. Voor diensten geldt dit als ze volledig voltooid c.q. geleverd zijn binnen 14 dagen. Indien de dienst binnen 14 dagen slechts deels is geleverd en klant wil de aankoop herroepen, zal het niet uitgevoerde deel in mindering worden gebracht op het totale te betalen bedrag door klant.
 - b. Voor evenementen op een bepaalde datum, zoals workshops, trainingen of andere evenementen geldt géén herroepingsrecht. De kosten van een ticket zijn gebaseerd op de door Viltbloemist te maken kosten en het aantal deelnemers. De annuleringskosten bedragen daarom 100%. Wel is het klant toegestaan in overleg met Viltbloemist een gekocht ticket eventueel over te dragen aan een derde partij.
4. Klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Viltbloemist vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
 5. Viltbloemist is gerechtigd alle reeds door klant betaalde bedragen te verrekenen met de door klant verschuldigde schadevergoeding c.q. annuleringskosten.
 6. Viltbloemist is te allen tijde gerechtigd de overeenkomst te annuleren, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn aan klant. In dat geval is Viltbloemist gerechtigd om de reeds gemaakte kosten aan klant te factureren, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.
 7. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd zijn tussentijds niet opzegbaar. Enkel tegen het einde van de overeengekomen periode. Duurovereenkomsten voor bepaalde tijd eindigen van rechtswege, zonder dat opzegging daarvan vereist is. Er zal bij tussentijdse beëindiging geen restitutie plaatsvinden.
 8. Eventuele duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn de eerste 3 maanden niet opzegbaar, er zal dan geen restitutie plaatsvinden. Vanaf de 4^e maand is een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd maandelijks tegen het einde van de maand schriftelijk opzegbaar, met inachtneming van 1 maand opzegtermijn.
 9. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.

Artikel 20: Eigendomsvoorbehoud

1. Viltbloemist behoudt zich de eigendom van alle geleverde en nog te leveren producten voor tot het tijdstip waarop klant aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Viltbloemist heeft voldaan.
2. De in lid 1 bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de geleverde en nog te leveren producten, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte diensten die met de levering verband houden en vorderingen wegens toerekenbaar tekortschieten van klant in de nakoming van zijn verplichtingen waaronder het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door klant in het kader van de normale bedrijfsuitoefening niet worden doorverkocht.
4. Zolang op de geleverde goederen een eigendomsvoorbehoud rust, is klant niet bevoegd deze zaken op enige wijze te verpanden of in de feitelijke macht van een financier te brengen.



5. Klant is verplicht Viltbloemist direct schriftelijk te informeren indien derden eigendoms- of overige rechten pretenderen te hebben op de goederen waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
6. Klant is verplicht om de producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Viltbloemist heeft voldaan zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van Viltbloemist te bewaren.
7. Klant dient zorg te dragen voor een zodanige bedrijfsverzekering c.q. inboedelverzekering dat de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal Viltbloemist op diens eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingbewijzen.
8. Indien klant handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of Viltbloemist een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, is Viltbloemist gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Een en ander onverminderd het recht van Viltbloemist om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 21: Geheimhouding en privacy

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hen door de andere partij ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, een der partijen een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere partij van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover zij zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Viltbloemist is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele klanten, te gebruiken voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Viltbloemist is niet gerechtigd de informatie die haar door klant ter beschikking wordt gesteld te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in de voorgaande leden, en in geval Viltbloemist voor haarzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Viltbloemist, is het klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, concepten, patronen, ontwerpen, digitale producten of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Viltbloemist openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende diensten van Viltbloemist, op klant een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of klant voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die klant aan Viltbloemist verstrekt en Viltbloemist verzamelt, zal Viltbloemist zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Viltbloemist mag de persoonsgegevens van klant afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is Viltbloemist niet toegestaan om de persoonsgegevens van klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van Viltbloemist kan Viltbloemist informatie van klant over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Viltbloemist verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Viltbloemist van € 5.000,- per overtreding, vermeerderd met € 500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt tot de dag dat deze is opgeheven, onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 22: Intellectuele eigendom

1. Viltbloemist behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met klant, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.



2. Het is klant uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (model)contracten, concepten, patronen, ontwerpen, foto's c.q. afbeeldingen, illustraties, digitale producten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de diensten van Viltbloemist dan wel de auteursrechthebbende. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Viltbloemist aan klant. Hieronder valt onder andere het delen van patronen op social media of met derden. Indien een derde het patroon ook wenst te gebruiken, dient hij dit zelf aan te kopen bij Viltbloemist.
3. Klant mag eventuele verkregen patronen van Viltbloemist niet gaan gebruiken voor commerciële doeleinden, tenzij klant hiervoor een licentie heeft gekocht van Viltbloemist. Hieronder wordt o.a. verstaan dat patronen niet mogen worden doorverkocht en dat op basis van deze patronen geen viltbloemen mogen worden gemaakt en verkocht. Eventueel verkregen patronen, zonder dat klant een licentie heeft gekocht, mogen enkel gebruikt worden voor persoonlijke doeleinden.
4. Viltbloemist is een geregistreerde merknaam, niet enkel een geregistreerde handelsnaam. Klant mag daarom niets aanbieden onder de naam Viltbloemist. Indien klant een gemaakt product aan de hand van een bij Viltbloemist gekocht patroon op social media of de website wil laten zien, is naamsvermelding van Viltbloemist verplicht inclusief vermelding van de Instagram account en website van Viltbloemist.
5. De rechten van intellectuele eigendom welke Viltbloemist in licentie gebruikt mag klant nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Klant garandeert gerechtigd te zijn de van klant afkomstige informatie en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Viltbloemist tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
6. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Viltbloemist van € 5.000,- per overtreding, vermeerderd met € 500,- per dag dat de overtreding voortduurt tot de dag dat deze is opgeheven, onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 23: Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten, offertes, prijsopgaven tussen klant en Viltbloemist waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden enkel beslecht door de bevoegde rechter te Eindhoven, ook indien klant in het buitenland is gevestigd. Een eventueel geschil tussen een consument en Viltbloemist, kan het geschil ook worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de woonplaats van de consument.