

Algemene Voorwaarden

Kerstboom Service Nederland

Voor de verhuur, levering, plaatsing en het ophalen van (kunst) kerstbomen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: Kerstboom Service Nederland, gevestigd te Roelofarendsveen, gebruiker van deze algemene voorwaarden, die de verhuur, levering, plaatsing en het ophalen van (kunst) kerstbomen (hierna: de dienst) aanbiedt aan consumenten en zakelijke klanten;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met de ondernemer een overeenkomst aangaat;
3. Zakelijke klant: de natuurlijke of rechtspersoon die wél handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met de ondernemer een overeenkomst aangaat;
4. Klant: de consument en/of de zakelijke klant, ieder voor zich of gezamenlijk;
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen de ondernemer en de klant tot het verhuren, leveren, plaatsen en ophalen van een kunstkerstboom, ongeacht de wijze waarop deze tot stand is gekomen (op afstand, telefonisch, per e-mail of anderszins);
6. Orderbevestiging: de schriftelijke of elektronische bevestiging van de ondernemer waarin de door de klant geaccordeerde bestelling, de leverperiode, de prijs en de betalingsvoorwaarden zijn vastgelegd;
7. Leverperiode: het tijdvak waarin de dienst, zoals vermeld in de orderbevestiging, wordt uitgevoerd, waaronder de levering en plaatsing van de boom;
8. Ophaalperiode: het tijdvak, na afloop van het kerstseizoen, waarin de ondernemer de boom en het eventueel bijbehorende materiaal bij de klant ophaalt;
9. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van een overeenkomst op afstand;
10. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
11. Dag: kalenderdag;
12. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de klant of de ondernemer in staat stelt om informatie die persoonlijk aan hem is gericht op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie mogelijk maakt.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Kerstboom Service Nederland

Sotaweg 42

2371 GD Roelofarendsveen

Contactpersoon: Annemarie Hoekstra

Telefoon: 071 – 331 07 19

E-mail: info@kerstboomservicenederland.nl

KVK-nummer: 99239892

BTW-nummer: NL868890315B01

IBAN: NL61 ABNA 0440 1931 25

Openingstijden: maandag t/m vrijdag 09.00 – 17.00 uur, van 1 september tot 1 februari. Buiten deze periode is Kerstboom Service Nederland beperkt en uitsluitend op afspraak bereikbaar.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen de ondernemer en de klant, ongeacht of deze op afstand of op andere wijze wordt gesloten.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld, dan wel wordt aangegeven waar en hoe deze kan worden geraadpleegd en dat zij op verzoek kosteloos worden toegezonden.
3. Van deze algemene voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of vernietigd worden, blijft de overeenkomst en blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Elk aanbod van de ondernemer (offerte, prijslijst, website-aanbod) is vrijblijvend en geldt zolang de voorraad strekt, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De door de ondernemer ingezette kunstkerstbomen zijn duurzame gebruiksartikelen die door de ondernemer worden onderhouden en over meerdere seizoenen worden ingezet. Kleine verschillen in kleur, volheid of lichte gebruikssporen tussen exemplaren van hetzelfde model zijn daardoor mogelijk en leveren geen tekortkoming van de ondernemer op. Afbeeldingen, hoogte- en volume-aanduidingen in het aanbod zijn indicatief.
3. Het aanbod bevat een omschrijving die voldoende is om een goede beoordeling door de klant mogelijk te maken, waaronder in ieder geval: de prijs (inclusief eventuele bezorgkosten), de betalingswijze, de leverperiode en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht.
4. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod, waaronder evidente verschrijvingen in prijzen, binden de ondernemer niet.

Artikel 5 – De overeenkomst en orderbevestiging

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod van de ondernemer aanvaardt (bijvoorbeeld door ondertekening of een schriftelijke/elektronische akkoordverklaring) én de ondernemer deze aanvaarding heeft bevestigd door middel van een orderbevestiging.
2. De orderbevestiging vermeldt in ieder geval: de bestelde dienst (het huren, leveren, plaatsen en ophalen van de boom), de overeengekomen prijs, de leverperiode, de betalingsvoorwaarden (waaronder de aanbeting) en een verwijzing naar deze algemene voorwaarden.
3. Zolang de ondernemer de aanvaarding niet schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd, is er geen overeenkomst tot stand gekomen en kan de klant kosteloos van de bestelling afzien.
4. De ondernemer mag zich – binnen wettelijke grenzen – ervan vergewissen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en is gerechtigd op grond daarvan een bestelling gemotiveerd te weigeren of daaraan bijzondere voorwaarden te verbinden.

Artikel 6 – Prijzen en betaling

1. Alle vermelde prijzen zijn in euro's en, voor consumenten, inclusief btw. Aan zakelijke klanten kunnen prijzen exclusief btw worden aangeboden.
2. Na akkoord van de klant op de orderbevestiging brengt de ondernemer een aanbetaling van 50% van de totale orderwaarde in rekening. Deze aanbetaling dient te worden voldaan binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn.
3. Het restant van de orderwaarde (de resterende 50%) dient uiterlijk op 1 november van het jaar van levering volledig door de ondernemer te zijn ontvangen, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen.
4. Wordt het restant niet uiterlijk op 1 november voldaan, dan is de klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. De ondernemer is in dat geval gerechtigd om, naar eigen keuze: (a) de levering op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen, of (b) de overeenkomst te ontbinden onder toepassing van de annuleringsstaffel van artikel 9, onverminderd het recht van de ondernemer op vergoeding van eventuele verdere schade.
5. Een gedane aanbetaling wordt niet afzonderlijk gerestitueerd, maar wordt verrekend met eventueel verschuldigde annulerings- of verplaatsingskosten conform artikel 9 respectievelijk artikel 10.

Artikel 7 – Levering, plaatsing en ophalen

1. De dienst omvat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, de levering, de plaatsing van de (kunst) kerstboom op de overeengekomen locatie en het ophalen van de boom na afloop van de overeengekomen periode.
2. Levering en plaatsing vinden plaats binnen de in de orderbevestiging vermelde leverperiode; het ophalen vindt plaats binnen de door de ondernemer aangekondigde ophaalperiode na afloop van het kerstseizoen. Gelet op de korte, drukke periode rond de feestdagen betreffen deze perioden telkens een tijdvak en geen exacte datum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. De (kunst) kerstboomen het eventueel bijbehorende materiaal (waaronder voet, verlichting en versiering) blijven te allen tijde eigendom van de ondernemer.
4. De klant dient zorgvuldig met de geplaatste boom en het bijbehorende materiaal om te gaan, en dient ervoor te zorgen dat deze gedurende de overeengekomen periode goed bereikbaar zijn voor het ophalen door de ondernemer.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van de boom en het bijbehorende materiaal berust bij de ondernemer tot het moment van plaatsing bij de klant, gaat vervolgens voor de duur van de overeengekomen periode over op de klant, en gaat bij het ophalen weer over op de ondernemer. Schade die tijdens deze periode ontstaat door onzorgvuldig gebruik door de klant, kan door de ondernemer bij de klant in rekening worden gebracht.
6. Voor levering, plaatsing en/of het ophalen op zon- en feestdagen kan de ondernemer een toeslag (zondag-/feestdagtarief) in rekening brengen.

Artikel 8 – Herroepingsrecht

1. Voor zover de klant een consument is en de overeenkomst een overeenkomst op afstand betreft, geldt in beginsel een wettelijk herroepingsrecht (artikel 6:230p e.v. Burgerlijk Wetboek).
2. Dit herroepingsrecht is echter niet van toepassing op de door de ondernemer aangeboden dienst (de verhuur, levering, plaatsing en het ophalen van kunstkerstbomen), omdat het gaat om:
 - een dienst waarbij de boom, de versiering en de opstelling in overleg met de klant op maat worden samengesteld en geplaatst — afgestemd op bijvoorbeeld de gewenste hoogte, aankleding en de

specifieke locatie bij de klant — waardoor sprake is van een dienst die is toegesneden op de individuele wensen van de klant;

- een dienst die moet worden verricht op een bepaalde datum of binnen een bepaalde periode, te weten het kerstseizoen (levering en plaatsing) en de periode direct daarna (ophalen);
- voor zover van toepassing, een dienst waarvan de uitvoering — met uitdrukkelijke instemming van de klant — al is begonnen vóórdat de bedenktijd is verstreken, bijvoorbeeld doordat de boom al bij de klant is geplaatst.

3. Een eenmaal tot stand gekomen overeenkomst kan derhalve niet kosteloos worden herroepen. Op het annuleren van een overeenkomst is uitsluitend artikel 9 van deze voorwaarden van toepassing.

Artikel 9 – Annuleringsvoorwaarden

1. Annulering van een geaccordeerde order door de klant kan uitsluitend schriftelijk of elektronisch (bijvoorbeeld per e-mail) worden gedaan en is pas van kracht op het moment dat de ondernemer de annulering schriftelijk heeft bevestigd. Bepalend voor de berekening van de annuleringskosten is de datum waarop de ondernemer de annulering ontvangt.

2. Bij annulering van een geaccordeerde order gelden, gerekend vanaf de datum van annulering tot de eerste dag van de overeengekomen leverperiode, de volgende annuleringskosten als percentage van de totale orderwaarde:

Moment van annulering	Annuleringskosten
8 weken of langer vóór de leverperiode	35%
Tussen 8 en 6 weken vóór de leverperiode	40%
Tussen 6 en 4 weken vóór de leverperiode	50%
Tussen 4 en 2 weken vóór de leverperiode	60%
Tussen 2 en 1 week vóór de leverperiode	75%
Binnen 1 week vóór de leverperiode, of op/na de eerste dag van de leverperiode	100%

3. De verschuldigde annuleringskosten worden verrekend met een eventueel reeds betaalde aanbetaling. Is de aanbetaling lager dan de verschuldigde annuleringskosten, dan brengt de ondernemer het verschil afzonderlijk in rekening. Is de aanbetaling hoger, dan wordt het meerdere binnen 30 dagen na de annulering aan de klant terugbetaald.

4. Dit artikel geldt onverkort en op gelijke wijze voor annuleringen die het gevolg zijn van omstandigheden buiten de wil van de klant, waaronder begrepen — maar niet beperkt tot — ziekte, verhindering, wijzigingen in overheidsmaatregelen, en (dreigende) epidemieën of pandemieën zoals covid-19 of vergelijkbare situaties. Zie voor de reden hiervan uitdrukkelijk artikel 11 (Overmacht).

Artikel 10 – Verplaatsen van een order

1. Een order kan, in overleg met en uitsluitend na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door de ondernemer, worden verplaatst naar een andere leverperiode binnen hetzelfde kalenderjaar of het eerstvolgende kerstseizoen, mits op de gewenste nieuwe periode nog voldoende capaciteit beschikbaar is.

2. Bij een verplaatsing is de klant, naast een vast bedrag van € 50,- aan administratiekosten, de helft (50%) verschuldigd van het bedrag dat op grond van de annuleringsstaffel van artikel 9 verschuldigd zou zijn geweest bij annulering op de datum waarop de verplaatsing wordt aangevraagd.

3. Is de door de klant gewenste nieuwe periode niet meer beschikbaar, bijvoorbeeld omdat deze reeds volledig is volgeboekt, dan geldt de order als geannuleerd en is artikel 9 onverkort van toepassing in plaats van dit artikel.
4. Een reeds gedane aanbetaling blijft in alle gevallen bij de ondernemer en wordt verrekend met het bedrag dat verschuldigd is op grond van dit artikel dan wel artikel 9.
5. Het is aan de klant om een gewenste nieuwe periode tijdig en in overleg met de ondernemer af te stemmen en zo spoedig mogelijk definitief te bevestigen.

Artikel 11 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan: elke van de wil van de ondernemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, zoals extreme weersomstandigheden die levering, plaatsing of ophalen onmogelijk maken, verstoringen in de aanvoer of productie van de kunstkerstbomen, transportstakingen, brand, en overheidsmaatregelen die de bedrijfsvoering van de ondernemer rechtstreeks onmogelijk maken.
2. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat covid-19, andere (dreigende) epidemieën of pandemieën, en daarmee samenhangende overheidsmaatregelen of -adviezen (zoals lockdowns, reisbeperkingen of beperkingen op samenkomsten) NIET worden aangemerkt als overmacht in de zin van dit artikel — ongeacht of deze de klant verhinderen de bestelling af te nemen, te ontvangen of te gebruiken. Een annulering of verplaatsing om deze redenen wordt behandeld conform artikel 9, respectievelijk artikel 10.
3. Voor zover de ondernemer ten tijde van het intreden van overmacht als hierboven in lid 1 omschreven zijn verplichtingen uit de overeenkomst nog niet is nagekomen, worden die verplichtingen opgeschort totdat de ondernemer weer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Duurt de overmacht situatie langer dan 30 dagen, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

Artikel 12 – Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de dienst dienen, gelet op de beperkte duur van het kerstseizoen, zo spoedig mogelijk — doch uiterlijk binnen 48 uur na plaatsing — volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de ondernemer via info@kerstboomservicenederland.nl, zodat deze zo mogelijk nog tijdens het lopende seizoen kan worden verholpen.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen 14 dagen na ontvangst beantwoord. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, ontvangt de klant binnen deze termijn een bevestiging van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen een uitvoeriger antwoord volgt.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer is te allen tijde beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende order, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de ondernemer.
3. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.
4. Dit artikel laat de wettelijke aansprakelijkheid van de ondernemer die op grond van dwingend recht niet kan worden beperkt of uitgesloten, onverlet.

Artikel 14 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op elke overeenkomst tussen de ondernemer en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de klant woonachtig of gevestigd is in het buitenland.
2. Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. Voor consumentengeldt dat dit artikel geen afbreuk doet aan de wettelijke bescherming waarop zij op grond van dwingend consumentenrecht recht hebben.
3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, onverminderd het recht van de consument om het geschil binnen de wettelijke termijn voor te leggen aan de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.