

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

WEBSHOP MIL FLORES

Versie 20 juli 2026

Toepassingsnota

Deze voorwaarden zijn opgesteld voor de huidige werking van de Mil Flores-webshop, die hoofdzakelijk verse bloemen, boeketten en bloemstukken verkoopt en zelf levert binnen een vermeld leveringsgebied. Wanneer Mil Flores daarnaast duurzame, niet-bederfelijke producten, cadeaubonnen, abonnementen of diensten online aanbiedt, moet per productcategorie worden nagegaan of bijkomende regels gelden. Laat de definitieve publicatie bij voorkeur éénmalig juridisch valideren, vooral na wijzigingen aan het assortiment of het bestelproces.

Artikel 1 - Identiteit en contactgegevens van de verkoper

De webshop wordt uitgebaat door:

- Mil Flores Comm. V.
- Maatschappelijke zetel en correspondentieadres: Golflaan 89, 9830 Sint-Martens-Latem, België
- Ondernemingsnummer en btw-nummer: BE 0878.152.975
- Rechtspersonenregister: RPR Gent
- E-mail: milflores@telenet.be
- Telefoon: +32 (0)9 281 10 61

Hierna wordt Mil Flores aangeduid als “Mil Flores”. De natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, wordt hierna aangeduid als “Consument”. Iedere andere klant wordt aangeduid als “Professionele Klant”. Samen worden zij aangeduid als “Klant”.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en aanvaarding

2.1. Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en iedere bestelling die via de webshop van Mil Flores wordt geplaatst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2. Vóór het plaatsen van een bestelling krijgt de Klant de mogelijkheid deze voorwaarden te raadplegen en op een duurzame gegevensdrager op te slaan. Door de bestelling te bevestigen, aanvaardt de Klant deze voorwaarden uitdrukkelijk.

2.3. Eventuele voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, tenzij Mil Flores die vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

2.4. Indien een bepaling nietig, ongeldig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. De ongeldige bepaling wordt, voor zover wettelijk toegestaan, vervangen door een geldige bepaling die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 - Aanbod en productkenmerken

3.1. Mil Flores beschrijft de wezenlijke kenmerken van de aangeboden producten zo duidelijk mogelijk. Productfoto's zijn illustratief. Bloemen en planten zijn natuurlijke en seizoensgebonden producten. Kleur, vorm, grootte, aantal stelen, variëteit en samenstelling kunnen daardoor beperkt afwijken van de foto, zonder dat dit afbreuk doet aan de overeengekomen aard, stijl, waarde en kwaliteit van het product.

3.2. Wanneer een afgebeelde bloem, kleur, verpakking of accessoire niet of onvoldoende beschikbaar is, mag Mil Flores een gelijkwaardig alternatief gebruiken. De vervanging gebeurt met respect voor de gekozen stijl, het kleurbeeld, de gelegenheid en minstens dezelfde verkoopwaarde. Een wezenlijke wijziging wordt, wanneer redelijkerwijs mogelijk, vooraf met de Klant besproken.

3.3. Het aanbod geldt zolang de voorraad strekt. Kennelijke materiële vergissingen, schrijffouten of duidelijk foutieve prijzen binden Mil Flores niet. In dat geval neemt Mil Flores zo spoedig mogelijk contact op met de Klant en krijgt de Klant de keuze tussen bevestiging tegen de correcte voorwaarden of kosteloze annulering.

3.4. De Klant kan vóór de bestelling contact opnemen voor vragen over beschikbaarheid, afmetingen, kleuren, levering of verzorging.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

4.1. De Klant selecteert de producten, vult de gevraagde bestel- en leveringsgegevens in, kiest een betaalmethode en bevestigt de bestelling via de bestelknop waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

4.2. De overeenkomst komt tot stand zodra Mil Flores de bestelling elektronisch bevestigt, behoudens weigering overeenkomstig artikel 4.4.

4.3. De bestelbevestiging bevat of verwijst naar de voornaamste gegevens van de bestelling en deze algemene voorwaarden. De Klant moet de bevestiging onmiddellijk controleren en vergissingen zo snel mogelijk melden.

4.4. Mil Flores mag een bestelling gemotiveerd weigeren, onder meer bij onbeschikbaarheid, een adres buiten het leveringsgebied, vermoeden van fraude, onjuiste of onvolledige gegevens, een kennelijke prijsfout, eerdere ernstige betalingsproblemen of een bestelling die redelijkerwijs niet uitvoerbaar is. Reeds ontvangen bedragen worden in dat geval zonder onnodige vertraging terugbetaald.

Artikel 5 - Prijzen en betaling

5.1. Alle prijzen voor Consumenten worden uitgedrukt in euro en omvatten de toepasselijke btw. Leverings- of andere verplichte kosten worden vóór de definitieve bevestiging afzonderlijk en duidelijk vermeld.

5.2. De prijs die geldt, is de prijs die op het ogenblik van de bestelling wordt weergegeven, behoudens een kennelijke vergissing.

5.3. Betaling gebeurt via de betaalmogelijkheden die tijdens het bestelproces worden aangeboden. Mil Flores mag de uitvoering opschorten totdat de betaling volledig en geldig is ontvangen.

5.4. De betalingsdienst kan door een externe betaalprovider worden uitgevoerd. De voorwaarden en privacyregels van die provider kunnen aanvullend van toepassing zijn op de betaalhandeling.

Artikel 6 - Leveringsgebied, datum en tijdstip

6.1. Mil Flores levert uitsluitend in de gemeenten of postcodes die in de webshop worden vermeld, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders overeengekomen.

6.2. De door de Klant gekozen of bevestigde leveringsdatum is bindend voor zover Mil Flores die datum heeft aanvaard. Een vermeld tijdvak is indicatief, tenzij Mil Flores uitdrukkelijk een exact tijdstip heeft bevestigd.

6.3. Op piekdagen, waaronder Valentijn, Moederdag, Allerheiligen en de eindejaarsperiode, kan Mil Flores geen exact leveringsuur garanderen. Levering gebeurt binnen de aangekondigde leveringsdag of het aangekondigde ruimere tijdvak.

6.4. Indien levering op een welbepaalde datum essentieel is, moet de Klant dit vóór de bestelling duidelijk meedelen. Mil Flores bevestigt dan of die essentiële termijn haalbaar is.

6.5. Wanneer levering niet mogelijk is door een omstandigheid waarvoor Mil Flores verantwoordelijk is, informeert Mil Flores de Klant zo snel mogelijk en wordt een passende oplossing aangeboden, zoals een nieuwe leverdatum, een gelijkwaardig alternatief of terugbetaling van het niet-uitgevoerde deel.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheid van de Klant voor bestel- en leveringsgegevens

7.1. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van onder meer naam, leveringsadres, postcode, telefoonnummer, e-mailadres, leveringsdatum, naam van de ontvanger en persoonlijke boodschap.

7.2. De Klant moet een fout onmiddellijk melden. Mil Flores zal redelijke inspanningen leveren om een tijdig gemelde fout te corrigeren, maar kan dit niet garanderen wanneer de voorbereiding of levering reeds is begonnen.

7.3. Extra kosten die rechtstreeks voortvloeien uit een foutief of onvolledig adres, een onbereikbare locatie of andere onjuiste gegevens van de Klant, kunnen na voorafgaande informatie aan de Klant worden aangerekend. Dit doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de Consument.

Artikel 8 - Afwezigheid van de ontvanger en mislukte levering

8.1. Indien de ontvanger niet aanwezig is, probeert Mil Flores, rekening houdend met de aard van het product en de omstandigheden, een redelijke oplossing te vinden. Mil Flores kan de Klant of ontvanger contacteren, bij een buur aanbellen of een bericht achterlaten.

8.2. Een bestelling wordt alleen op een aangeduide veilige plaats achtergelaten wanneer de Klant of ontvanger daar uitdrukkelijk om heeft verzocht of tijdens de levering uitdrukkelijk mee instemt. Mil Flores beoordeelt of achterlaten verantwoord is gelet op weersomstandigheden, veiligheid en bederfelijkheid.

8.3. Wanneer levering onmogelijk is door afwezigheid, ontbrekende toegang, een fout adres of een andere oorzaak die aan de Klant of ontvanger is toe te rekenen, kan Mil Flores een tweede levering voorstellen. De redelijke en vooraf meegedeelde kosten daarvan zijn ten laste van de Klant.

8.4. Omdat verse bloemen snel bederven, kan een mislukte levering aanleiding geven tot kwaliteitsverlies. Mil Flores is niet aansprakelijk voor kwaliteitsverlies dat uitsluitend en rechtstreeks het gevolg is van een aan de Klant of ontvanger toerekenbare vertraging, voor zover Mil Flores de bloemen intussen zorgvuldig heeft behandeld.

Artikel 9 - Risico-overdracht

9.1. Het risico van verlies of beschadiging gaat bij verkoop aan een Consument pas over wanneer de Consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit neemt.

9.2. Wanneer de Consument zelf een vervoerder kiest die niet door Mil Flores werd aangeboden, gaat het risico over bij overdracht aan die vervoerder, zonder afbreuk te doen aan de rechten van de Consument tegenover de vervoerder.

9.3. Wanneer de Klant uitdrukkelijk vraagt om de bestelling op een specifieke plaats achter te laten, wordt de uitvoering beoordeeld volgens de concrete instructie en omstandigheden. Mil Flores blijft aansprakelijk voor eigen fouten bij de uitvoering van die instructie.

Artikel 10 - Wijziging of annulering vóór uitvoering

10.1. Voor verse, bederfelijke of op verzoek samengestelde producten bestaat in beginsel geen wettelijk herroepingsrecht zoals bepaald in artikel 11. Niettemin kan de Klant Mil Flores zo snel mogelijk verzoeken een bestelling te wijzigen of te annuleren.

10.2. Mil Flores aanvaardt een wijziging of annulering kosteloos zolang de voorbereiding, aankoop van specifieke materialen of uitvoering nog niet is begonnen en de wijziging praktisch haalbaar is. Deze mogelijkheid is een commerciële tegemoetkoming en geen uitbreiding van het wettelijke herroepingsrecht.

10.3. Zodra de uitvoering is begonnen, kan Mil Flores een wijziging weigeren of de reeds gemaakte redelijke kosten inhouden, mits die kosten aan de Klant worden toegelicht.

Artikel 11 - Herroepingsrecht bij online aankopen

11.1. Verse bloemen, boeketten, bloemstukken en andere goederen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben, zijn wettelijk uitgesloten van het herroepingsrecht. Voor deze producten kan de Consument de overeenkomst na bestelling niet zonder reden binnen veertien dagen herroepen.

11.2. Het herroepingsrecht is eveneens uitgesloten voor goederen die volgens specificaties van de Consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon of gelegenheid zijn bestemd, voor zover de wettelijke voorwaarden voor die uitzondering vervuld zijn.

11.3. Verkoopt Mil Flores via de webshop ook niet-bederfelijke standaardproducten waarvoor geen wettelijke uitzondering geldt, dan beschikt de Consument voor die producten in beginsel over een herroepingstermijn van veertien kalenderdagen vanaf de dag na ontvangst. Mil Flores verstrekt daarvoor vóór de bestelling de wettelijk vereiste informatie en het modelformulier.

11.4. Voor producten waarvoor het herroepingsrecht geldt, kan de Consument binnen de termijn een ondubbelzinnige verklaring sturen naar milflores@telenet.be of per post naar het adres in artikel 1. Na herroeping moet het product uiterlijk binnen veertien dagen worden terugbezorgd, tenzij Mil Flores het ophaalt. De rechtstreekse retourkosten zijn voor rekening van de Consument wanneer dit vooraf duidelijk werd meegedeeld. Terugbetaling gebeurt volgens de wettelijke regels en via hetzelfde betaalmiddel, tenzij anders overeengekomen.

11.5. Voor overeenkomsten waarvoor een wettelijk herroepingsrecht bestaat en die via een online interface worden gesloten, voorziet Mil Flores de wettelijk vereiste online herroepingsfunctie zodra die verplichting

volgens het toepasselijke Belgische recht van kracht is. Deze functie is niet vereist voor productcategorieën die wettelijk van het herroepingsrecht zijn uitgesloten.

Artikel 12 - Conformiteit, versheid en klachten

12.1. Mil Flores moet producten leveren die aan de overeenkomst beantwoorden. Bij de beoordeling van verse bloemen wordt rekening gehouden met hun natuurlijke, levende en bederfelijke aard, het seizoen, normale variatie en de verzorging na levering.

12.2. De Klant moet zichtbare schade, een verkeerde levering of een ernstig kwaliteitsprobleem zo snel mogelijk na levering melden. Voor verse bloemen wordt gevraagd dit bij voorkeur binnen 24 uur te doen, zodat de oorzaak nog kan worden beoordeeld en een passende oplossing mogelijk blijft. Deze praktische meldtermijn beperkt geen dwingende wettelijke rechten.

12.3. Een klacht bevat bij voorkeur het bestelnummer, een duidelijke beschrijving en enkele foto's van het volledige product en het vastgestelde probleem.

12.4. Bij een gegronde klacht kiest Mil Flores, rekening houdend met de wettelijke rechten van de Consument en de aard van het probleem, voor herstel, vervanging, een gedeeltelijke terugbetaling of volledige terugbetaling.

12.5. Mil Flores is niet verantwoordelijk voor normale veroudering, schade door onvoldoende water, verkeerde temperatuur, tocht, direct zonlicht, nabijheid van fruit, vorst, hitte, ongeschikte verzorging of andere omstandigheden na correcte levering die buiten haar controle liggen.

Artikel 13 - Wettelijke garantie voor duurzame goederen

13.1. Voor duurzame consumptiegoederen waarop de wettelijke conformiteitsgarantie van toepassing is, geniet de Consument de dwingende wettelijke rechten volgens het Belgische recht. Deze rechten worden niet beperkt door deze voorwaarden.

13.2. De wettelijke garantieregeling moet worden onderscheiden van de beperkte natuurlijke levensduur van verse bloemen en andere snel bederfelijke producten. De beoordeling van conformiteit blijft steeds afhankelijk van de aard van het product en wat de Consument redelijkerwijs mocht verwachten.

Artikel 14 - Persoonlijke boodschappen en inhoud van de bestelling

14.1. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud en correcte spelling van een tekst die op een kaartje of ander gepersonaliseerd element moet worden aangebracht.

14.2. Mil Flores mag een boodschap weigeren die kennelijk onwettig, bedreigend, discriminerend, beledigend of strijdig met de openbare orde is. In dat geval neemt Mil Flores, wanneer mogelijk, contact op met de Klant.

14.3. Mil Flores behandelt de identiteit van de opdrachtgever, de ontvanger en de boodschap als vertrouwelijke persoonsgegevens en deelt die uitsluitend mee voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de bestelling, wettelijk verplicht is of de betrokkene daarvoor een geldige toestemming heeft gegeven.

Artikel 15 - Overmacht en onvoorziene omstandigheden

15.1. Mil Flores is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering die het gevolg is van een gebeurtenis buiten haar redelijke controle, zoals uitzonderlijk noodweer, verkeersblokkades, overheidsmaatregelen, uitval van nutsvoorzieningen, ernstige technische storingen bij derden, epidemieën, stakingen, brand of een plotselinge en ernstige verstoring in de aanvoer.

15.2. Mil Flores informeert de Klant zo snel mogelijk en beperkt de gevolgen. Indien uitvoering definitief onmogelijk wordt, wordt het niet-uitgevoerde deel terugbetaald. Dwingende rechten van Consumenten blijven behouden.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

16.1. Mil Flores is aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse en voorzienbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Geen enkele bepaling sluit aansprakelijkheid uit die wettelijk niet mag worden uitgesloten of beperkt.

16.2. Mil Flores is niet aansprakelijk voor indirecte schade bij een Professionele Klant, behoudens opzet, zware fout of andersluidend dwingend recht.

16.3. Voor Consumenten gelden uitsluitend de beperkingen die wettelijk zijn toegestaan. Deze voorwaarden beperken niet het recht op vergoeding van lichamelijke schade, schade door opzet of zware fout, of andere dwingend beschermde schade.

Artikel 17 - Niet-tijdige betaling door een Consument

17.1. Wanneer een opeisbaar bedrag niet tijdig is betaald, ontvangt de Consument eerst een kosteloze herinnering op een duurzame gegevensdrager. De Consument beschikt vervolgens over de wettelijk vereiste wachtermijn van ten minste veertien kalenderdagen voordat verwijlinteressen of een forfaitaire vergoeding kunnen worden aangerekend.

17.2. Eventuele verwijlinteressen en forfaitaire vergoedingen worden uitsluitend aangerekend binnen de grenzen en onder de voorwaarden van Boek XIX van het Wetboek van economisch recht. Voor zover een contractueel beding strijdig zou zijn met die regels, heeft de dwingende wettelijke regeling voorrang.

Artikel 18 - Privacy en cookies

18.1. Mil Flores verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), de Belgische uitvoeringswetgeving en de afzonderlijke privacyverklaring op de website.

18.2. Persoonsgegevens worden onder meer verwerkt voor het behandelen en leveren van bestellingen, betaling, boekhouding, klantenservice, fraudepreventie en, wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat, direct marketing.

18.3. De aparte privacyverklaring vermeldt minstens de verwerkingsverantwoordelijke, doeleinden, rechtsgronden, categorieën ontvangers, bewaartermijnen, rechten van betrokkenen, contactwijze en het recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

18.4. Voor niet strikt noodzakelijke cookies of vergelijkbare technologieën wordt vooraf geldige toestemming gevraagd. Strikt noodzakelijke cookies kunnen zonder toestemming worden gebruikt, maar worden duidelijk toegelicht in het cookiebeleid.

Artikel 19 - Klantendienst en buitengerechtelijke geschillenregeling

19.1. Vragen en klachten kunnen worden gericht aan Mil Flores via de contactgegevens in artikel 1. Mil Flores streeft ernaar klachten binnen een redelijke termijn inhoudelijk te beantwoorden.

19.2. Indien een geschil niet rechtstreeks wordt opgelost, kan de Consument zich informeren over of wenden tot de Consumentenombudsdienst, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, voor zover die dienst bevoegd is en de toepasselijke voorwaarden vervuld zijn.

19.3. De vroegere Europese ODR-website wordt niet langer als geschillenplatform vermeld.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

20.1. Op de overeenkomst is Belgisch recht van toepassing, onverminderd de bescherming die een Consument geniet op grond van dwingende bepalingen van het recht van zijn gewone verblijfplaats wanneer die bescherming volgens het internationaal privaatrecht van toepassing is.

20.2. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbanken die volgens de wettelijke bevoegdheidsregels bevoegd zijn. Voor Consumenten kan van de wettelijk bevoegde rechter niet vooraf in hun nadeel worden afgeweken.

Artikel 21 - Wijzigingen en versiebeheer

21.1. Mil Flores kan deze voorwaarden voor toekomstige bestellingen wijzigen, onder meer bij een wetswijziging, verandering van het assortiment of aanpassing van het bestel- of leveringsproces.

21.2. Op een bestelling is de versie van toepassing die de Klant bij het plaatsen ervan heeft aanvaard. De publicatiedatum en het versienummer worden op de website vermeld.

Bijlage - Praktische publicatiechecklist voor de webshopbeheerder

- Plaats een permanente link “Algemene verkoopsvoorwaarden” in de footer en laat de Klant ze vóór betaling actief aanvaarden.
- Zorg dat de bestelknop ondubbelzinnig een betalingsverplichting vermeldt, bijvoorbeeld “Bestelling met betalingsverplichting”.
- Toon vóór de bestelling: productkenmerken, totale prijs, leveringskosten, leveringswijze, leveringsdatum of termijn, klachtenregeling en het al dan niet bestaan van herroepingsrecht.
- Vermeld bij elk vers bloemenproduct zichtbaar: “Geen wettelijk herroepingsrecht wegens snelle bederfelijkheid/bepaalde houdbaarheid”.
- Biedt de webshop niet-bederfelijke producten aan, splits die categorie juridisch af en voeg daarvoor herroepingsinformatie, een modelformulier en - zodra wettelijk van kracht - een online herroepingsfunctie toe.
- Bewaar bewijs van de aanvaarde voorwaarden en stuur de bestelbevestiging en voorwaarden per e-mail of andere duurzame gegevensdrager.

- Actualiseer de afzonderlijke privacyverklaring en het cookiebeleid; vermeld geen verouderde Belgische privacywet van 1992.
- Controleer of niet-noodzakelijke cookies pas na actieve toestemming worden geplaatst en of weigeren even eenvoudig is als aanvaarden.
- Verwijder elke link naar het opgeheven Europese ODR-platform.
- Vervang oude clausules over laattijdige betaling door een proces dat Boek XIX WER volgt: gratis eerste herinnering, wachttermijn en wettelijke plafonds.
- Leg intern vast wie persoonsgegevens over opdrachtgever, ontvanger en kaarttekst mag meedelen. Verstrek die gegevens nooit telefonisch zonder betrouwbare verificatie en geldige grondslag.
- Laat deze tekst opnieuw controleren wanneer Mil Flores cadeaubonnen, abonnementen, workshops, decoratieartikelen, planten met langere houdbaarheid of andere diensten toevoegt.

Bronnen en juridische basis (selectie)

- Wetboek van economisch recht, in het bijzonder Boek VI (marktpraktijken en consumentenbescherming) en Boek XIX (schulden van de consument).
- Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, zoals gewijzigd door Richtlijn (EU) 2023/2673.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 en Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- FOD Economie: informatieverplichtingen bij e-commerce; levering en risico-overdracht; herroepingsrecht; wettelijke garantie; regels inzake niet-tijdige betaling.
- Gegevensbeschermingsautoriteit: rechtsgronden, rechten van betrokkenen en regels voor cookies.