

# Algemene voorwaarden Viori

De algemene voorwaarden zijn opgesteld door Viori en van kracht op alle bestellingen via Viori.nl of opdrachten met betrekking tot bruiloften, evenementen en uitvaarten.

## WIE IS VIORI?

Viori is opgericht in oktober 2019 en officieel gevestigd aan de Elbestraat 18 te Veghel. Op dit adres is het atelier gevestigd en verrichten wij de meeste werkzaamheden. Tevens gebruiken wij dit als post- en retouradres. Echter is Viori géén fysieke winkel, maar kunnen er in overleg wél producten afgehaald worden.

De contactgegevens van Viori: E-mail: [info@viori.nl](mailto:info@viori.nl), Tel.: (+31)(0)613059515, KvK: 75560577, BTW: NL002392772B95

Belangrijk: Met het gebruik van onze website gaat u akkoord met ons cookiebeleid en deze algemene voorwaarden. Om meer te weten te komen hoe wij uw privacy respecteren, raden wij aan ons privacybeleid te raadplegen.

## LEVERINGSVOORWAARDEN

- Webshop: Viori biedt producten aan die klanten kunnen bestellen. De bestelde producten kunnen vervolgens worden bezorgd op een adres of op afspraak worden afgehaald in overleg met Viori.
- Bruiloft, evenement en uitvaart: Viori levert op maat gemaakte bloemstyling voor bruiloften, evenementen en uitvaarten. De wensen worden samen met Viori besproken waarna er een op maat gemaakt bloemenconcept volgt. De bloemen zullen op de afgesproken dag geleverd worden. Indien afgesproken zal Viori op locatie de bloemen installeren.
- Viori levert standaard in Nederland en België. De verzendkosten staan altijd vermeld bij het bestelling overzicht. Indien u buiten deze landen woont, kunt u gerust contact met ons opnemen om de mogelijkheden te bespreken.
- De verzendtijd voor bestellingen in de webshop is uiterlijk 3 werkdagen. Binnen deze termijn worden bestellingen verzonden per post. Bij ieder product in de webwinkel vermelden wij de tijd. Dit is een streven en kunnen we niet 100% garanderen. Echter zullen wij u zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen indien de levertijd afwijkt. Viori kan nooit aansprakelijk worden gesteld als er afgeweken wordt van de vermelde verzendtijd.
- Nadat de bestelling per post is verzonden, kan het per vervoerder nog verschillen binnen welke termijn de bestelling op uw adres arriveert. Normaliter is dit maximaal 2 werkdagen.
- Indien u kiest voor afhalen, kunt u dit in overleg met Viori doen. U betaalt dan uiteraard géén verzendkosten. U kunt het product in overleg ophalen op het adres waar ons atelier gevestigd zit: Elbestraat 18, 5463 AG te Veghel
- Spoedbestelling: Heeft u uw gewenste product sneller nodig dan dat wij aangeven met onze leveringstijd? Neem dan zo spoedig mogelijk contact met ons op, zodat we kunnen kijken wat we voor u kunnen betekenen.

## **VIORI MAG AFWIJKEN VAN DE GEGARANDEERDE LEVERTIJD VAN 3 WERKDAGEN WANNEER:**

- ...uw bestelling dusdanig groot is dat er (meerdere) element(en) om de producten te voltooien niet meer op voorraad zijn.
- ...Viori wegens ziekte of andere persoonlijke omstandigheden niet in staat is uw bestelling snel in behandeling te nemen. Viori is immers een eenmanszaak.
- ...er bepaalde elementen van het product niet op voorraad zijn en u niet voor een alternatief kiest. In alle bovengenoemde situaties zal Viori uiteraard zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

## **BETALING**

Viori heeft haar producten in 3 categorieën onderverdeeld:

- Losse producten (uit de webwinkel) of compleet gepersonaliseerd product (niet uit de webwinkel). Deze dienen betaald te worden via onze webshop of middels een bankoverschrijving. In de webshop worden de verschillende betaalmethodes aangegeven. Zodra de betaling volledig is ontvangen, zullen wij uw product gereedmaken voor verzending.
- Grote aanvragen, zoals een bruiloft, uitvaart of evenement. Om de opdracht te bevestigen vragen wij om een aanbetaling t.w.v. 50% van de totaal geschatte waarde te voldoen. Uiterlijk twee weken vóór het evenement vragen wij om het restantbedrag te voldoen. Indien het evenement binnen nu en twee weken zal plaatsvinden, vragen wij een aanbetaling van 100% ter bevestiging van de opdracht.
- Bij een opdracht die verder in de toekomst ligt, zijn de tarieven in de factuur vastgesteld. Echter zijn de inkooprijzen van de bloemen vanuit onze leveranciers fluctuerend. Wegens een enorme en niet voorziene prijsbeweging in de markt mag Viori de extra te maken kosten later nog doorbelasten.

Betalingen via de webshop gaan via onze betaalpartner Sisow en worden gestort op het bankaccount van Viori: NL42 KNAB 0259 7890 11 t.a.v. Viori.

## **RETOURNEREN/ HERROEPINGSRECHT**

Bent u niet tevreden over uw product, neem dan zo spoedig mogelijk contact op met Viori via [info@viori.nl](mailto:info@viori.nl) of telefonisch via 06-13059515. Viori hanteert de volgende retourvoorwaarden:

- Een product dat wij in de webshop standaard aanbieden, mag u binnen 14 dagen na ontvangst retourneren. Dit dient u via de e-mail of telefonisch aan te geven. Indien u het pakket met een post bezorgdienst heeft ontvangen, kunt u het volgende retourportaal gebruiken. Na deze datum vervalt uw recht op retourzending.
- Viori werkt veel met op maat gemaakte of gepersonaliseerde producten. Indien u deze wenst te retourneren, heeft Viori de mogelijkheid deze niet te accepteren. Dit is van toepassing op producten die niet standaard in de webwinkel worden aangeboden of producten die worden aangeboden in de webwinkel, maar waarvan is afgeweken om het te personaliseren voor de klant.
- Indien Viori wél akkoord gaat met de retourzending en als het product niet beschadigd is,

zult u de kosten van de zending zelf moeten voldoen. U kunt het product dan in dezelfde verpakking en bescherming sturen naar: Elbestraat 18, 5463 AG te Veghel, Nederland. Zodra het product in goede orde is ontvangen, zullen wij het betaalde bedrag minus de eventuele verzendkosten binnen 10 werkdagen restitueren.

## **ANNULEREN EN WIJZIGINGEN**

In het geval van een annulering of wijziging maakt de klant dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar per e-mail of telefonisch. Bij het accorderen van de offertes voor de bloemen voor een bruiloft, evenement en uitvaart gaat de klant akkoord met de onderstaande annuleringsvoorwaarden. Viori rekent de volgende kosten door aan de klant:

- Datum ligt méér dan 1 maand vóór de dag van het evenement: 50%
- 1 maand tot 14 dagen voor de dag van het evenement: 50%
- 13 tot 7 dagen voor de dag van het evenement: 75%
- Bij annuleringen binnen 7 dagen voor de dag van het evenement: 100%
- Indien er een hoger bedrag is aanbetaald dan dat er in rekening wordt gebracht vanwege de annulering, zal Viori binnen 14 dagen het teveel betaalde bedrag restitueren op de bankrekening waarmee is aanbetaald.
- Indien de klant de datum van het evenement direct wijzigt, kan dit kosteloos tot 14 dagen voor aanvang van de dag van het evenement.
- Er is een uitzondering op de regel voor het wijzigen tot 14 dagen: indien een klant van 1 maand tot 14 dagen kosteloos wijzigt, kan de klant geen gebruik maken om het evenement op de nieuwe datum kosteloos te annuleren, ongeacht het tijdstip van annuleren.

Deze voorwaarden hanteert Viori omdat er voor het evenement hoge inkoopkosten worden gemaakt en ook omdat Viori deze dag gereserveerd heeft gehouden voor de klant.

## **KWALITEIT, GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID**

Kwaliteit staat bij Viori hoog in het vaandel en Viori doet dan ook haar uiterste best om te allen tijde de hoogst mogelijke kwaliteit te leveren. Echter kan Viori niet meer voor haar kwaliteit staan in de volgende situaties:

- Bij een product dat na aflevering verzorgd dient te worden, stuurt Viori instructies mee hoe het product juist verzorgd dient te worden. Echter als de instructies niet opgevolgd worden en daardoor de kwaliteit van het product achteruit gaat, vervalt uw retourrecht.
- Bij onjuiste verzorging van het product kan Viori het product niet meer terugnemen.
- Brengt u zelf schade toe aan een product, kan het product niet meer worden geretourneerd.
- Indien Viori vermoedt dat er niet goed is gehandeld in de verzorging van het product, hoeft Viori het product niet terug te nemen.
- In het geval van ontevredenheid op de dag van levering van een bruiloft, evenement of uitvaart zal Viori altijd meedenken en kijken hoe wij binnen onze macht tot een oplossing kunnen komen. Echter kunnen er nooit kosten verhaald worden op Viori.
- Samen met de klant zal Viori van te voren een stylingconcept ontwikkelen waar afspraken worden gemaakt over de kleuren, bloemsoorten, combinaties, onderdelen en verwachtingen. Echter zijn bloemen een levend product en de kleuren, afmetingen en soorten kunnen per dag variëren. Viori kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de

bloemsoorten lichtelijk afwijken. Ook mag Viori zonder overleg met de klant alternatieve bloemsoorten gebruiken indien de afgesproken soorten onverwachts niet leverbaar zijn. Wel zullen de afgesproken bloemarrangementen nooit afwijken zonder overleg.

## **KLACHTEN**

Ondanks dat Viori altijd zeer nauwkeurig te werk gaat en uitermate goed luistert naar haar klanten, zou het voor kunnen komen dat het product uiteindelijk niet aan uw verwachting voldoet of dat u het om welke reden dan ook niet in de juiste staat ontvangt. Neem in dergelijke gevallen direct contact op met Viori via e-mail of per telefoon. Vervolgens bespreken we samen hoe we dit zo goed mogelijk kunnen oplossen.

Algemene voorwaarden versie 1.4 november 2021