



Artikel 1 - Definities

1.1. Viola's Patisserie B.V. is gevestigd te Eindhoven, ingeschreven onder KVK-nummer 90559576 en in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer.

1.2. Wanneer in de algemene voorwaarden wordt gesproken over 'klant', wordt de wederpartij bedoeld.

1.3. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan Viola's Patisserie B.V. tegen betaling werkzaamheden uitvoert voor klant.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden die Viola's Patisserie B.V. uitvoert.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op derden die door Viola's Patisserie B.V. worden ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.

2.3. Viola's Patisserie B.V. behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dit geval zal zij nieuwe algemene voorwaarden aan klant toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor klant nadelige gevolgen, heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden.

2.4. Eventuele algemene voorwaarden van klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

Artikel 3 - Offerte

3.1. Uitgebrachte offertes hebben een geldigheidstermijn van 14 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.

3.2. Viola's Patisserie B.V. kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte, indien klant redelijkerwijs kon begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3. Een uitgebrachte offerte geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

Artikel 4 - Tarieven en betalingen

4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4.2. De in de overeenkomst weergegeven tarieven zijn inclusief BTW en op basis van een prijs per product. Aanvullende kosten, zoals bezorg- of materiaalkosten, zijn niet bij de prijs inbegrepen en worden apart in de offerte vermeld.

4.3. Bij de verzorging van catering kunnen bepaalde materialen in bruikleen worden gegeven, zoals taartstandaarden. In dit geval is Viola's Patisserie B.V. gerechtigd om een borgsom te vragen. Klant dient deze borgsom contant te voldoen in de patisserie, tenzij anders overeengekomen. Zie ook artikel 6.9.

4.4. De prijzen die Viola's Patisserie B.V. bij het aangaan van de overeenkomst communiceert, zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft Viola's Patisserie B.V. het recht om de prijzen te wijzigen. Indien de prijzen binnen drie maanden worden verhoogd en klant particulier is, heeft klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.

4.5. Indien de overeenkomst op het verzorgen van catering ziet, zal Viola's Patisserie factureren nadat de overeenkomst is uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

4.6. Bij het vervaardigen van bruidstaarten, dient het overeengekomen bedrag vóór het plaatsvinden van de bruiloft door Viola's Patisserie B.V. te zijn ontvangen. Indien Viola's Patisserie B.V. constateert dat klant het bedrag niet tijdig heeft betaald, is zij gerechtigd om de bruidstaart niet te leveren.

4.7. Wanneer klant in de patisserie ter plaatse producten wenst af te nemen, dient zij deze direct te betalen.

4.8. Na afloop van de werkzaamheden zal nog een nacalculatie plaatsvinden wanneer er meer kosten zijn gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst.

4.9. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.

4.10. Klant is van rechtswege in verzuim, indien zij haar betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat klant in verzuim is, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, is klant wettelijke rente verschuldigd.

4.11. Indien klant in verzuim verkeert, is Viola's Patisserie B.V. gerechtigd de verdere uitvoering van de werkzaamheden op te schorten, totdat de betaling is voldaan.

4.12. Wanneer klant in gebreke of verzuim is, komen alle redelijke kosten die Viola's Patisserie B.V. moet maken om de vordering te innen, voor rekening van klant.

4.13. Indien klant zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen die Viola's Patisserie B.V. op klant heeft direct opeisbaar. Eventueel verleende licenties komen in dit geval meteen te vervallen.

Artikel 5 - Informatieverstrekking

5.1. Klant dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst op tijd aan Viola's Patisserie B.V. ter beschikking te stellen. Hieronder wordt mede verstaan informatie omtrent gewenste decoraties bij het gebak en eventuele allergieën. Het is zonder deze gegevens voor Viola's Patisserie B.V. niet mogelijk om haar werkzaamheden optimaal uit te voeren.

5.2. Klant dient de in het voorgaande lid benoemde gegevens aan Viola's Patisserie B.V. kenbaar te maken via het formulier of de flyer die Viola's Patisserie B.V. voor de uitvoering van de opdracht aan klant ter beschikking stelt. Klant dient de flyer of het formulier te retourneren per e-mail (info@violaspatisserie.nl).

5.3. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.

5.4. Viola's Patisserie B.V. zal vertrouwelijk met de gegevens omgaan.

5.5. Indien klant onjuiste gegevens aanlevert of gegevens niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat, komen eventueel daaruit voortkomende extra kosten voor rekening van klant.

5.6. Indien klant gevraagde informatie aanlevert via digitale informatiedragers, bestanden of software, staat zij ervoor in dat deze geen virussen, defecten of andere schadelijke factoren bevatten.

5.7. Klant vrijwaart Viola's Patisserie B.V. voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

6.1. Viola's Patisserie B.V. handelt volledig volgens haar creatieve vrijheid en voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen van klant en de door klant ter beschikking gestelde informatie. Klant kan Viola's Patisserie B.V. echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.

6.2. Indien er een levertermijn is verbonden aan een opdracht, is het aan Viola's Patisserie B.V. om te bepalen of de levertermijn haalbaar is.

6.3. Indien partijen voor werkzaamheden een levertermijn afspreken, vangt deze pas aan nadat Viola's Patisserie B.V. de benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ontvangen. Het voorgaande lid is in dit geval eveneens van toepassing.

6.4. Viola's Patisserie B.V. heeft aan haar leveringsplicht voldaan, indien zij de voor de catering gevraagde producten aan klant heeft aangeboden. Klant kan zich niet beroepen op een levertermijn, indien zij na het aanleveren wenst dat Viola's Patisserie B.V. extra of andere producten levert.

6.5. Indien partijen overeenkomen dat Viola's Patisserie B.V. voor de catering aanwezig blijft op het evenement van klant, zal zij gebruikmaken van de faciliteiten van klant. Viola's Patisserie B.V. is gerechtigd om voor het aanwezig blijven op het evenement extra kosten in rekening te brengen.

6.6. Klant is zelf verantwoordelijk voor het verzorgen van eventuele benodigde vergunningen of ontheffingen voor het laten plaatsvinden van het evenement waarvoor zij de catering bij Viola's Patisserie B.V. afneemt.

6.7. Klant is gehouden ervoor te zorgen dat er rondom de locatie waar de catering afgenomen wordt voldoende parkeergelegenheid is, zodat Viola's Patisserie B.V. haar koelwagen kan parkeren.

6.8. Het opdienen van etenswaren dient in een schone, hygiënische omgeving plaats te vinden. Viola's Patisserie B.V. dient daarom te handelen conform de HACCP-regels. Klant (en haar gasten) is gehouden aanwijzingen omtrent hygiëne op te volgen, zodat Viola's Patisserie B.V. haar werkzaamheden in overeenstemming met deze regels kan uitvoeren.

6.9. In bruikleen gegeven materialen zullen geïnspecteerd worden op mogelijke schade. Indien is overeengekomen dat klant zelf de in bruikleen gegeven materialen terugbrengt, dient zij deze binnen 14 kalenderdagen na de uitvoering van de overeenkomst af te leveren in de patisserie van Viola's Patisserie B.V. Klant ontvangt, indien het materiaal volledig en ongeschonden is geretourneerd, de volledige borgsom direct contant terug. In het geval dat is afgesproken dat Viola's Patisserie B.V. zelf de materialen terug meeneemt of ophaalt, ontvangt klant de borg binnen 14 kalenderdagen retour. Artikel 10.10. is hier van toepassing.

6.10. Viola's Patisserie B.V. behoudt zich het recht voor derden in te schakelen om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

6.11. Viola's Patisserie B.V. voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

Artikel 7 - Wijziging en annulering

7.1.1. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meerwerk. Meerwerk wordt in rekening gebracht op basis van een nacalculatie. Wanneer de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal Viola's Patisserie B.V. klant hiervan op de hoogte stellen.

7.1.2. Indien klant voor de door haar bestelde catering of bruidstaart wijzigingen wenst door te geven omtrent het aantal personen, dient zij deze tijdig aan Viola's Patisserie B.V. door te geven. Voor bruidstaarten geldt dat klant de wijzigingen maximaal 30 kalenderdagen van

tevoren kenbaar dient te maken. Indien klant het aantal personen bij catering wenst te wijzigen, geldt een termijn van 7 kalenderdagen vóór de geplande datum. Wijzigingen die leiden tot een kleiner aantal personen en die later dan 30 kalenderdagen (bruidstaarten) of later dan 7 kalenderdagen (catering) vóór de leverdatum worden doorgegeven, resulteren in de betaling van de gemaakte kosten en gewerkte uren voor het werk dat op dat moment reeds is verricht.

7.2. Wanneer zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is Viola's Patisserie B.V. bevoegd de overeenkomst te beëindigen. Viola's Patisserie B.V. is in dit geval geen schadevergoeding aan klant verschuldigd.

7.3.1. In het geval dat Viola's Patisserie B.V. onverhoopt verhinderd is, stelt zij klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan in samenspraak de datum van de werkzaamheden proberen te verzetten. Indien dit niet mogelijk is, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien klant van dit recht gebruikmaakt, komt de betalingsverplichting voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven, te vervallen. Klant is echter niet gerechtigd om in dit geval een aanvullende schadevergoeding te eisen.

7.3.2. Indien zich extreme weersomstandigheden voordoen en de uitvoering van de overeenkomst in de buitenlucht plaatsvindt, heeft Viola's Patisserie B.V. het recht de opdracht te verplaatsen, onderbreken of annuleren. Deze beoordeling komt aan Viola's Patisserie B.V. toe. Viola's Patisserie B.V. stelt klant zo snel mogelijk op de hoogte van een zodanige wijziging. Partijen zullen in dit geval in overleg een nieuwe datum afspreken of proberen de uitvoering van de overeenkomst te verplaatsen naar een overdekte locatie.

7.4. Viola's Patisserie B.V. probeert altijd de door klant gewenste ingrediënten te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Viola's Patisserie B.V. kan echter niet garanderen dat deze ingrediënten op elk moment beschikbaar zijn en is afhankelijk van derde partijen voor de levering van ingrediënten. Indien een ingrediënt niet leverbaar is, zal Viola's Patisserie B.V. een passend alternatief bieden. Wanneer klant dit alternatief niet wenst af te nemen en partijen in samenspraak geen ander passend ingrediënt overeen kunnen komen, heeft klant het recht om de overeenkomst te ontbinden. Klant heeft in deze situatie echter niet het recht om een schadevergoeding te vragen en klant is in deze situatie gehouden om het reeds uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst aan Viola's Patisserie B.V. te betalen.

7.5. Wanneer klant de overeenkomst wenst te annuleren, dient zij dit schriftelijk te doen. Klant kan, indien de overeenkomst op afstand is gesloten, deze binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden. Indien de werkzaamheden binnen de termijn van 14 kalenderdagen plaatsvinden, een bepaalde datum is afgesproken, of klant ondernemer is, is deze mogelijkheid tot ontbinding uitgesloten.

7.6.1. Klant kan een overeenkomst die ziet op catering tot 7 kalenderdagen voor aanvang kosteloos annuleren. Indien klant de opdracht binnen 7 kalenderdagen wenst te annuleren, is Viola's Patisserie B.V. gerechtigd om de reeds door haar gemaakte kosten en gewerkte uren bij klant in rekening te brengen.

7.6.2. Indien de overeenkomst ziet op het vervaardigen van een bruidstaart, kan klant tot 30 kalenderdagen van tevoren kosteloos annuleren. Bij annuleringen binnen 30 kalenderdagen voor de geplande afleverdatum van de bruidstaart, is klant de reeds gemaakte kosten en gewerkte uren aan Viola's Patisserie B.V. verschuldigd.

7.7. Wanneer klant aangeeft de werkzaamheden te willen verzetten, zullen de kosten die met dit verzetten gepaard gaan aan klant doorberekend worden. Viola's Patisserie B.V. heeft het recht om jaarlijks haar tarieven te verhogen. Indien klant de werkzaamheden naar een volgend jaar wenst te verzetten, zullen de in dat jaar geldende tarieven gefactureerd worden.

Artikel 8 - Workshops

8.1. Viola's Patisserie B.V. behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In het geval de locatie of datum door Viola's Patisserie B.V. wordt gewijzigd, heeft klant het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.

8.2. Indien een workshop door omstandigheden waar Viola's Patisserie B.V. geen invloed op kan uitoefenen niet offline plaats kan vinden, is zij gerechtigd de workshop online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Wanneer klant onverwachts verhinderd is voor een workshop of training, is deze gerechtigd het aankoopbewijs door te verkopen, zolang de nieuwe gegevens tijdig aan Viola's Patisserie B.V. worden doorgegeven en het niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aanschafprijs.

8.4. Indien klant op basis van het voorgaande lid haar aankoopbewijs niet heeft doorverkocht, maar toch haar deelname wenst te annuleren, is Viola's Patisserie B.V. gerechtigd om de door haar reeds gemaakte kosten en gewerkte uren in rekening te brengen.

8.5. Het is klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken tijdens de workshop, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het is eveneens niet toegestaan om de recepten die door Viola's Patisserie B.V. ter beschikking zijn gesteld tijdens de workshop, te delen.

8.6. Viola's Patisserie B.V. is gerechtigd deelnemers aan een workshop te weigeren of enkel toe te laten op uitnodiging.

8.7. Viola's Patisserie B.V. behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de

desbetreffende workshop of toekomstige workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende workshop onverlet.

Artikel 9 - Overmacht

9.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die partijen redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.

9.2. Indien klant particulier is en er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst geen doorgang kan vinden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan deze verplichtingen kunnen voldoen. In dit geval zoeken partijen naar een passende oplossing. Partijen hebben allebei het recht tot ontbinding, zonder ongedaanmakingsverplichting, indien een passende oplossing uitblijft. Kosten die tot dat moment zijn gemaakt en gewerkte uren worden direct opeisbaar.

9.3. Indien er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.

9.4. Wanneer klant de werkzaamheden wenst te verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft Viola's Patisserie B.V. het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

10.1. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

10.2. Viola's Patisserie B.V. is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door klant of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

10.3. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor daden en handelingen van derden en leveranciers.

10.4. Klant is zelf verantwoordelijk voor (de gevolgen van) het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

10.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de etenswaren in verband met eventuele allergieën. Viola's Patisserie B.V. vermeldt bij elk product de ingrediënten en de eventuele aanwezigheid van allergenen en sporen. Viola's Patisserie is niet aansprakelijk voor

mogelijke (gevolgen van) allergische reacties die ontstaan door het consumeren van etenswaren.

10.6. Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing op specifieke diëten van (de gasten van) klant.

10.7. Klant is gehouden advies omtrent het bewaren van de etenswaren op te volgen. Indien klant de bewaar- en gebruiksvoorschriften niet opvolgt en de etenswaren daardoor bederven of op een andere manier niet meer consumeerbaar zijn of gebreken vertonen, is Viola's Patisserie B.V. hier niet voor aansprakelijk.

10.8. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst. De beslissingen die worden genomen op basis van het door Viola's Patisserie B.V. gegeven advies komen voor de verantwoordelijkheid van klant.

10.9. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van persoonlijke eigendommen tijdens de uitvoering van de opdracht.

10.10. Indien klant etenswaren in de patisserie afhaalt en deze onzorgvuldig vervoert of laat vallen, is Viola's Patisserie B.V. niet verantwoordelijk voor de schade die hieruit voortvloeit.

10.11. Indien klant schade aanbrengt aan materiaal dat door Viola's Patisserie B.V. ter beschikking is gesteld ter uitvoering van de overeenkomst, is klant gehouden de taxatiewaarde van dit materiaal te vergoeden.

10.12. Indien Viola's Patisserie B.V. een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door Viola's Patisserie B.V. afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij anders overeengekomen of de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

10.13. Klant vrijwaart Viola's Patisserie B.V. tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door Viola's Patisserie B.V. uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 11 - Productaansprakelijkheid

11.1. In afwijking van artikel 10 gelden de volgende bepalingen omtrent productaansprakelijkheid bij consumentenverkoop, zoals is bepaald in de wet. Viola's Patisserie B.V. is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door een gebrek van haar product, maar deze aansprakelijkheid blijft beperkt tot de volgende gevallen: lichamenlijk letsel, schade als gevolg van dood en schade aan een andere zaak die bestemd is voor en gebruikt wordt in de privésfeer en die is toegebracht door het gebrekkige product, indien de schade groter is dan 500 euro.

11.2. Een product wordt als gebrekkig beoordeeld, wanneer het niet aan de veiligheidsvereisten voldoet, die van het product verwacht mogen worden. Voor het beoordelen van de veiligheid wordt in ieder geval gekeken naar de presentatie, het redelijkerwijs te verwachten gebruik en het moment van in het verkeer brengen. Indien een beter product op de markt is gebracht, kan een product van Viola's Patisserie B.V. niet als gebrekkig beoordeeld worden enkel omwille van die reden.

11.3. Indien een particuliere klant schade lijdt, zoals is omschreven in lid 1, dient zij de schade, het gebrek en het causale verband tussen het gebrek en de schade te bewijzen.

11.4. Viola's Patisserie B.V. is in ieder geval niet aansprakelijk, indien één of meerdere van de volgende wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn op de situatie:

- a. Viola's Patisserie B.V. heeft het product niet in het verkeer gebracht;
- b. Het is niet aannemelijk dat het gebrek aan het product, dat de schade heeft veroorzaakt, aanwezig was op het moment dat Viola's Patisserie B.V. het product in het verkeer heeft gebracht. Dit geldt ook wanneer het aannemelijk is dat het gebrek later is ontstaan. Bij deze beoordeling dient te worden gelet op de omstandigheden.
- c. Viola's Patisserie B.V. heeft het product niet geproduceerd voor de verkoop of een ander economisch doel en het product is ook niet bedrijfsmatig in de omloop gebracht.
- d. Het gebrek aan het product is veroorzaakt doordat het is gemaakt volgens dwingende overheidsvoorschriften.
- e. Op basis van de wetenschappelijke en technische kennis, die op het moment van het in het verkeer brengen van het product kenbaar was, was het niet mogelijk om het bestaan van het gebrek te achterhalen.

11.5. Indien schade het gevolg is van zowel het gebrek aan het product, als de eigen schuld van de particuliere klant, wordt de aansprakelijkheid van Viola's Patisserie B.V. gematigd of weggenomen. Dit geldt echter niet, wanneer de schade te wijten is aan zowel het gebrek, als een handeling van een derde.

11.6. In afwijking van artikel 15.4, verjaart de mogelijkheid tot het indienen van de vordering tot schadevergoeding op basis van dit artikel, na drie jaar. Deze termijn vangt aan op de dag die volgt op de dag waarop de particuliere klant met de schade, het gebrek en de identiteit van Viola's Patisserie B.V. bekend is of had moeten zijn. Het recht op schadevergoeding vervalt na tien jaar. Deze termijn vangt aan op de dag die volgt op de dag waarop Viola's Patisserie B.V. het schadeveroorzakende product in het verkeer heeft gebracht.

Artikel 12 - Intellectueel eigendom

12.1. Op alle door Viola's Patisserie B.V. gemaakte recepten, omschrijvingen en gegeven adviezen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij Viola's Patisserie B.V. Het is klant niet toegestaan recepten, omschrijvingen of adviezen te verveelvoudigen, te publiceren,

te verkopen, openbaar te maken of aan derden te leveren buiten de verleende licentie, tenzij anders overeengekomen.

12.2. Wanneer klant in strijd met de bepalingen uit dit artikel handelt, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Viola's Patisserie B.V. Een inbreuk resulteert in een direct opeisbare vergoeding. Deze bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder dat Viola's Patisserie B.V. enig recht verliest op vergoeding van overige geleden schade. De vergoeding zal aan klant kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.

12.3. Het eigendomsrecht op in bruikleen gegeven materialen blijft bij Viola's Patisserie B.V.

12.4. Viola's Patisserie B.V. kan foto's van producten die zij gemaakt heeft ter uitvoering van de overeenkomst gebruiken voor haar portfolio.

- a. Indien geen persoonsgegevens zichtbaar zijn, mag Viola's Patisserie B.V. foto's opnemen in het portfolio, tenzij klant hier bezwaar tegen heeft en dit vooraf schriftelijk aan Viola's Patisserie B.V. kenbaar maakt.
- b. Indien persoonsgegevens zichtbaar zijn, zal Viola's Patisserie B.V. vooraf toestemming vragen aan klant, alvorens de foto's in het portfolio op te nemen. Hiervoor wordt gewerkt met een toestemmingsformulier.

Artikel 13 - Bijzondere bepalingen

13.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij verkregen hebben in het kader van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk, indien dit is medegedeeld of blijkt uit de aard van de verschaft informatie.

13.2. Viola's Patisserie B.V. is gerechtigd de opdracht te annuleren bij seksuele intimidatie, pesterijen of andere ongewenste gedragingen van klant of andere aanwezigen. Indien Viola's Patisserie B.V. op grond van deze bepaling de opdracht annuleert, is zij geen terugbetaling van de overeengekomen prijs verschuldigd.

Artikel 14 - Klachten

14.1. Indien klant een klacht heeft, dient zij deze binnen 2 kalendermaanden na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Viola's Patisserie B.V. zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren. Indien partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, geldt een klachttermijn van 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht.

14.2. Wanneer klant tijdens de uitvoering van cateringswerkzaamheden een klacht heeft, bijvoorbeeld tijdens het serveren van etenswaren, dient klant dit direct aan Viola's Patisserie B.V. kenbaar te maken zodat zij deze klacht op hetzelfde moment kan herstellen.

14.3. Viola's Patisserie B.V. dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.

14.4. Indien een klacht, die ontstaan is tijdens de uitvoering van cateringswerkzaamheden, later wordt ingediend of klant een andere klacht buiten de periode van 2 kalendermaanden kenbaar maakt, is Viola's Patisserie B.V. niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen. Dit geldt eveneens voor de klachttermijn van 14 kalenderdagen bij zakelijke overeenkomsten.

14.5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

14.6. Indien een particuliere klant een klacht heeft, kan klant deze indienen via het ODR-platform van de Europese Unie. Klant is hier echter niet toe verplicht en klant kan Viola's Patisserie B.V. ook direct contacteren om haar klacht kenbaar te maken.

Artikel 15 - Geschillenbeslechting

15.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien zich een geschil tussen partijen voordoet, zullen zij eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.

15.3. Geschillen tussen partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Viola's Patisserie B.V. is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.

15.4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover Viola's Patisserie B.V. en betrokken derden 12 maanden.

Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn bij webshopbestellingen

Artikel 16 - Aanbod

16.1. Producten die klant in de webshop in het winkelmandje heeft geplaatst, maar niet heeft betaald, blijven 7 kalenderdagen gereserveerd.

16.2. Indien klant een bestelling plaatst via de webshop, gaat zij akkoord met deze algemene voorwaarden. Klant dient hiervoor vóór het plaatsen van de bestelling aan te vinken dat zij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden.

16.3. De afbeeldingen van de producten in de webshop zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk. Indien een aanbod een aanvullende beschrijving bevat, is deze afdoende om klant de mogelijkheid te geven het aanbod te beoordelen. Klant kan echter geen rechten ontleen aan afgebeelde kleuren of in de beschrijving genoemde specificaties.

16.4. Wanneer de overeenkomst via de website tot stand komt, treft Viola's Patisserie B.V. passende beveiligingsmaatregelen voor de elektronische betaling. Viola's Patisserie B.V. zorgt eveneens voor een veilige website en elektronische dataoverdracht.

Artikel 17 - Tarieven en betalingen

17.1. De prijzen die in de overeenkomst zijn vermeld, zijn op basis van een prijs per product en exclusief verzendkosten, maar inclusief BTW.

17.2. Indien klant particulier is en een product uit de webshop aanschaf, draagt Viola's Patisserie B.V. er zorg voor dat klant de mogelijkheid heeft om ten minste de helft van het totaalbedrag achteraf te betalen.

17.3. Een zakelijke klant heeft de mogelijkheid om haar bestelling direct bij het aangaan van de overeenkomst te betalen via iDeal. Zakelijke klanten kunnen echter ook voor achteraf betalen kiezen.

17.4. Facturen voor webshopbestellingen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen of op de factuur een andere betaaltermijn staat.

Artikel 18 - Herroepingsrecht

18.1. Indien een particuliere klant een product op afstand koopt, heeft klant een bedenktijd van 14 kalenderdagen om zonder opgave van reden de overeenkomst te ontbinden.

18.2. Wanneer partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, kan klant geen gebruik maken van het herroepingsrecht. Zakelijke klanten hebben niet het recht om bestelde producten te retourneren en om teruggave van het overeengekomen bedrag te vragen.

18.3. De bedenktijd van 14 kalenderdagen vangt aan op de dag nadat klant het product of een laatste deelzending heeft ontvangen of wanneer een door klant aangewezen derde, zoals een vooraf aangegeven afleverpunt, het product voor klant in ontvangst heeft genomen.

18.4. Indien klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht, heeft Viola's Patisserie B.V. het recht om te vragen wat de reden van ontbinding was. Klant is echter niet verplicht om deze reden aan Viola's Patisserie B.V. op te geven.

18.5. Klant heeft niet de mogelijkheid gebruik te maken van het herroepingsrecht, indien zij producten heeft besteld met een beperkte houdbaarheid en die bederven binnen de bedenktijd van 14 kalenderdagen, zoals vers gebak.

Artikel 19 - Verplichtingen tijdens bedenktijd

19.1. Klant dient zorgvuldig om te gaan met producten en verpakkingen tijdens de bedenktijd. Klant dient het product alleen uit te pakken en te gebruiken voor zover het nodig is om te beoordelen of klant het product wil houden. Het product mag alleen worden geïnspecteerd zoals dit in een fysieke winkel is toegestaan.

19.2. Indien een product beschadigd of gebruikt is, en klant gebruikmaakt van haar herroepingsrecht, is Viola's Patisserie B.V. gerechtigd om de waardevermindering, die als gevolg van deze beschadiging of dit gebruik is ontstaan, in rekening te brengen.

19.3. Wanneer klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht en het product retourneert, zal Viola's Patisserie B.V. een ontvangstbevestiging sturen, zodra Viola's Patisserie B.V. van klant heeft vernomen dat klant de overeenkomst wenst te ontbinden.

19.4. Zodra Viola's Patisserie B.V. het geretourneerde product heeft ontvangen, en klant reeds had betaald voor het product, zal Viola's Patisserie B.V. dit bedrag uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping terugstorten. Deze terugbetaling vindt plaats via de betaalmethode die klant gebruikt heeft om het product te betalen, tenzij anders overeengekomen. De verzendkosten voor de heen-zending worden enkel terugbetaald, indien klant haar gehele bestelling retourneert.

Artikel 20 - Uitvoering herroeping

20.1. Indien klant gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, kan klant dit doen met het modelformulier dat Viola's Patisserie B.V. op haar website ter beschikking heeft gesteld. Klant is echter niet verplicht om gebruik te maken van dit formulier om haar herroepingsrecht uit te oefenen.

20.2. Nadat klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van het herroepingsrecht, heeft klant 14 kalenderdagen om het product te retourneren.

20.3. Klant draagt het risico op vermissing of beschadiging van het product tijdens de retourzending. Klant is zelf verantwoordelijk voor het bewijs dat klant het product heeft teruggezonden, bijvoorbeeld door middel van een verzendbewijs van de pakketdienst.

20.4. Indien klant een product retourneert binnen de bedenktijd, komen de retourkosten voor rekening van klant.

Artikel 21 - Aansprakelijkheid

21.1. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

21.2. Viola's Patisserie B.V. is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door klant of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

21.3. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor daden en handelingen van derden en leveranciers.

21.4. Indien klant na de aflevering van het product niet zorgvuldig omgaat met het product of het ondeskundig gebruikt, is Viola's Patisserie B.V. niet verantwoordelijk voor gebreken die hieruit ontstaan. Dit geldt eveneens indien gebreken ontstaan doordat klant of een derde

veranderingen heeft aangebracht aan het product. Ook is Viola's Patisserie B.V. niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade die ontstaat uit zodanige gebreken.

21.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en opvolgen van advies, bijvoorbeeld advies betreffende het bewaren van etenswaren.

21.6. Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de etenswaren in verband met eventuele allergieën. Viola's Patisserie B.V. is niet aansprakelijk voor mogelijke (gevolgen van) allergische reacties die ontstaan door het consumeren van etenswaren die klant via de webshop heeft besteld.

21.7. Klant is zelf verantwoordelijk voor het juist opbergen en bewaren van de etenswaren. Etenswaren dienen op een droge, koele en donkere plek bewaard te worden om vroegtijdig bederf van deze producten te voorkomen. Indien klant deze en andere bewaar- of gebruiksaanwijzingen niet in acht neemt, is Viola's Patisserie B.V. niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade.

21.8. Indien Viola's Patisserie B.V. een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, behelst de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door Viola's Patisserie B.V. afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

21.9. Klant vrijwaart Viola's Patisserie B.V. tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeien uit de door Viola's Patisserie B.V. uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 22 - Levering

22.1. Voor het versturen van een product gaat Viola's Patisserie B.V. uit van de door klant aangeleverde informatie. Indien klant een foutief afleveradres heeft doorgegeven, is Viola's Patisserie B.V. niet aansprakelijk voor de eventuele schade aan of vermissing van het bestelde product.

22.2. Viola's Patisserie B.V. stuurt producten naar afleveradressen in Nederland (met uitzondering van de Waddeneilanden), tenzij anders overeengekomen.

22.3. Levering geschiedt, indien sprake is van bederfelijke etenswaren, middels gekoeld transport. Viola's Patisserie B.V. verzorgt deze levering zelf door te transporteren met een koelwagen of koelboxen.

22.4. De levering van andere producten geschiedt via een post- of pakketdienst. Na verzending ontvangt klant een 'track and trace' code van de vervoersdienst om het pakket en de afleverdatum te volgen.

22.5. Indien klant vooraf aangeeft dat zij haar bestelling bij een ophaalpunt wil laten leveren, is het door klant bestelde product voor haar risico, zodra de bezorgdienst de bestelling bij het ophaalpunt heeft afgeleverd. Wanneer klant het product niet tijdig ophaalt en het door het

ophaalpunt naar Viola's Patisserie B.V. teruggestuurd wordt, komen de kosten die daarmee gepaard gaan voor de rekening van klant.

22.6. Indien partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, geschiedt de levering die niet wordt uitgevoerd door Viola's Patisserie B.V., voor rekening en risico van klant.

22.7. Producten worden binnen 3 werkdagen na de dag van bestelling verstuurd, tenzij er een andere levertermijn is afgesproken, de bestelling een pre-order bevat, een product niet op voorraad is of een deel van de betaling uitblijft.

22.8. Het voorgaande lid is niet van toepassing op etenswaren die bezorgd worden met een koelwagen. In dit geval zal de bestelling binnen 14 tot 30 kalenderdagen na de dag van bestelling geleverd worden. Klant kan een voorkeursdatum opgeven voor de aflevering van de bestelling. Viola's Patisserie B.V. is echter gerechtigd om de bestelling op een andere datum te leveren. Zij zal klant tijdig informeren over de geplande leveringsdatum.

22.9. Wanneer Viola's Patisserie B.V. een product niet kan leveren binnen de aangegeven termijn, zal Viola's Patisserie B.V. klant hiervan op de hoogte stellen. Klant dient Viola's Patisserie B.V. dan nog een redelijke termijn tot nakoming te geven. In het geval Viola's Patisserie B.V. na deze termijn nog steeds niet aan klant kan leveren, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

22.10. Het eigendomsrecht op een geleverd product berust pas bij klant, nadat klant de volledige overeengekomen prijs aan Viola's Patisserie B.V. heeft betaald.

Artikel 23 - Cadeaubonnen

23.1. Cadeaubonnen dienen voor uitgifte betaald te worden.

23.2. De geldigheidstermijn van een cadeaubon bedraagt twee jaar. Na deze periode komt de waarde van de cadeaubon te vervallen.

23.3. Bij het inwisselen van een cadeaubon, zijn de prijzen op het moment van inwisseling van toepassing.

23.4. Indien bij het inleveren van een cadeaubon de waarde van het product lager is dan de waarde van de cadeaubon, wordt het resterende bedrag niet in contanten gegeven. Een cadeaubon dient in één keer ingewisseld te worden.

23.5. Cadeaubonnen kunnen niet geretourneerd worden indien deze op naam worden besteld of fysiek worden afgenomen. Een niet gebruikte cadeaubon is niet inwisselbaar voor contanten.

Artikel 24 - Acties en aanbiedingen

24.1. Indien er sprake is van een actie of aanbieding, bijvoorbeeld door middel van een kortingscode, en de door Viola's Patisserie B.V. gestelde termijn van deze actie of aanbieding verstreken is, kan klant hier niet met terugwerkende kracht gebruik van maken.

24.2. Klant kan slechts éénmaal gebruikmaken van een actieve kortingscode.

24.3. Het is niet mogelijk om verschillende acties of aanbiedingen met elkaar te combineren, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 25 - Klachten

25.1. Indien klant een klacht heeft, dient klant deze binnen 2 kalendermaanden na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Viola's Patisserie B.V. zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren. Indien partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, geldt een klachttermijn van 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht.

25.2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

25.3. Indien een product beschadigd of bedorven is of een bestelling incompleet is op het moment van ontvangst, dient klant dit binnen 48 uur na ontvangst aan Viola's Patisserie B.V. te melden zodat zij het gebrek kan herstellen.

25.4. Indien een klacht buiten de periode van 2 kalendermaanden kenbaar wordt gemaakt, is Viola's Patisserie B.V. niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen. Dit geldt eveneens voor de klachttermijn van 14 kalenderdagen bij zakelijke overeenkomsten.

Artikel 26 - Garantie

26.1. Viola's Patisserie B.V. staat ervoor in dat door klant bestelde producten voldoen aan de overeenkomst en de redelijke kwaliteitseisen voor normaal gebruik.

26.2. Klant is zich ervan bewust dat de door Viola's Patisserie B.V. geleverde producten verse etenswaren zijn en dat deze slechts beperkt houdbaar zijn. De houdbaarheidsdatum verschilt per product en staat in de webshop, informatieflyer of plaatselijk in de patisserie vermeld. De termijn tot aan het verstrijken van de houdbaarheidsdatum geldt als garantietermijn.

26.3. Voor andere producten dan verse etenswaren geldt de wettelijke garantie voor particuliere klanten. Bij zakelijke overeenkomsten zijn de garantievoorwaarden van de leverancier van toepassing.

26.4. Indien gebreken zich voordoen tijdens de garantietermijn, worden deze alleen hersteld indien de gebreken zijn ontstaan omdat het product ondeugdelijk is en het dus niet voldoet aan de eisen voor normaal gebruik.

26.5. Klant kan schriftelijk aanspraak maken op garantie. Klant dient een kopie van het aankoopbewijs toe te voegen en de retour te sturen producten dienen altijd compleet zijn. Indien partijen dit overeenkomen, volstaat een foto van het gebrekkige product.