

Algemene Voorwaarden Troost-bloemen.nl

Versie: augustus 2026

Artikel 1 – Wie zijn wij?

Troost-bloemen.nl is een handelsnaam van **Floralì Creations**.

Floralì Creations / Troost-bloemen.nl

Gouden Rijderplein 13

2645EX Delfgauw

KvK-nummer: 70282412

Btw-nummer: NL001248216B87

E-mail: info@troost-bloemen.nl

Telefoon: 06 21 61 86 46

In deze algemene voorwaarden noemen wij Floralì Creations / Troost-bloemen.nl verder **Troost Bloemen**.

Degene die een bestelling plaatst en betaalt, noemen wij de **besteller**. Degene die de bloemen ontvangt, noemen wij de **ontvanger**.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, abonnementen en overeenkomsten van Troost Bloemen.
2. De voorwaarden gelden voor zowel particuliere als zakelijke bestellers, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld of wettelijke consumentenregels anders bepalen.
3. Door een bestelling te plaatsen, gaat de besteller akkoord met deze algemene voorwaarden.
4. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden in strijd is met dwingend consumentenrecht, blijft het wettelijke recht van de consument van toepassing.

Artikel 3 – Troost Boeketten en abonnementen

1. Bij Troost Bloemen kan worden gekozen voor:
 - een eenmalig Troost Boeket;
 - 3 maanden Troost Bloemen;
 - 6 maanden Troost Bloemen;
 - 12 maanden Troost Bloemen.
2. Bij een abonnement wordt gedurende de gekozen looptijd iedere maand één Troost Boeket bezorgd.
3. De besteller kan kiezen uit de formaten **Standaard, Medium en Royaal**.
4. Daarnaast kan worden gekozen uit de kleurstellingen die op de website worden aangeboden.

5. Een abonnement wordt afgesloten voor de gekozen periode en eindigt daarna automatisch. Het abonnement wordt **niet automatisch verlengd**.
 6. Een Troost Boeket of abonnement kan voor iemand anders worden besteld, maar ook voor de besteller zelf.
-

Artikel 4 – Bloemen zijn een natuur- en seizoensproduct

1. Bloemen zijn verse, seizoensgebonden natuurproducten. Hierdoor is ieder Troost Boeket uniek.
 2. De foto's op Troost-bloemen.nl zijn bedoeld ter inspiratie en geven een indruk van de stijl, kleurstelling en het formaat van het boeket.
 3. Het daadwerkelijk geleverde boeket kan afwijken van de foto's op de website.
 4. Wanneer bepaalde bloemen door het seizoen of de beschikbaarheid niet verkrijgbaar zijn, mag Troost Bloemen deze vervangen door andere passende bloemen.
 5. Wij streven er altijd naar om de gekozen sfeer, kleurstelling, kwaliteit en waarde van het boeket zoveel mogelijk te behouden.
 6. Natuurlijke verschillen in kleur, vorm, lengte en bloei horen bij bloemen en worden niet beschouwd als een gebrek aan het product.
-

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. De actuele prijzen van onze Troost Boeketten en abonnementen staan vermeld op Troost-bloemen.nl.
 2. De bij het bestellen weergegeven totaalprijs is inclusief btw en bezorging binnen Nederland, tenzij op de website uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
 3. Een abonnement wordt volledig vooraf betaald.
 4. Betaling vindt plaats via de betaalmethoden die tijdens het afrekenen worden aangeboden, waaronder iDEAL en creditcard.
 5. Online betalingen worden verwerkt via onze betaalprovider Mollie.
 6. De bestelling is definitief nadat de betaling succesvol is afgerond en de bestelling door Troost Bloemen is bevestigd.
-

Artikel 6 – Bezorging, bezorgdatum en bezorgtijden

1. Troost Bloemen bezorgt binnen Nederland.
2. De besteller kiest bij het plaatsen van de bestelling de gewenste eerste bezorgdatum.
3. Bij een abonnement wordt vervolgens iedere maand rond dezelfde datum een nieuw Troost Boeket bezorgd.

4. Voorbeeld: wanneer het eerste boeket op of rond 8 september wordt bezorgd, wordt de volgende levering op of rond 8 oktober gepland.
5. De besteller kan een voorkeursdag aangeven. Wanneer bijvoorbeeld woensdag als voorkeursdag wordt opgegeven, proberen wij de woensdag te kiezen die het dichtst bij de geplande maandelijkse bezorgdatum ligt.
6. Een voorkeursdag is een voorkeur en geen garantie voor een exacte bezorgdatum.
7. Troost Bloemen bezorgt op de geplande bezorgdag tussen **09.00 en 21.00 uur**.
8. Wij kunnen vooraf geen exact tijdstip van bezorging garanderen.
9. Een levering die op de geplande bezorgdag tussen **09.00 en 21.00 uur** plaatsvindt, geldt als op tijd geleverd.
10. Wanneer een boeket op de geplande bezorgdag nog niet is ontvangen, vragen wij om het volledige bezorgtijdvak tot **21.00 uur** af te wachten voordat contact wordt opgenomen over een mogelijk vertraagde levering.
11. Wanneer de geplande bezorgdatum op een zondag, feestdag of andere dag valt waarop bezorging niet mogelijk is, kiezen wij een geschikte bezorgdag die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke datum ligt.
12. Om praktische redenen kan een levering incidenteel één of enkele dagen eerder of later plaatsvinden. Waar mogelijk houden wij hierbij rekening met de gekozen datum en eventuele voorkeuren van de besteller.
13. Wanneer omstandigheden daarom vragen, kan in overleg een andere bezorgdatum worden gekozen.
14. Wanneer wij weten dat een levering door onverwachte omstandigheden niet meer op de geplande dag kan plaatsvinden, proberen wij de besteller en/of ontvanger hierover zo snel mogelijk te informeren.

Artikel 7 – Wanneer de ontvanger niet thuis is

1. Wanneer de ontvanger niet thuis is, proberen wij het boeket indien mogelijk bij de burens af te geven.
2. De ontvanger wordt hiervan op de hoogte gebracht, bijvoorbeeld door middel van een bericht in de brievenbus.
3. Troost Boeketten worden niet onbeheerd buiten of voor de deur achtergelaten. Wij doen dit om de kwaliteit en versheid van de bloemen te beschermen.
4. Wanneer zowel de ontvanger als de burens niet thuis zijn of de burens het boeket niet kunnen of willen aannemen, wordt het boeket meegenomen en kan een nieuwe bezorgafpraak worden gemaakt.
5. Voor een tweede redelijke bezorgpoging brengen wij in beginsel geen aanvullende bezorgkosten in rekening.

6. Wanneer ook een volgende bezorgpoging niet lukt, nemen wij contact op met de besteller en/of ontvanger om verdere afspraken te maken.
-

Artikel 8 – Juistheid van het bezorgadres

1. De besteller is verantwoordelijk voor het correct invullen van de naam, het adres en de overige benodigde gegevens van de ontvanger.
 2. Wanneer een opgegeven adres onjuist of onvolledig blijkt te zijn, proberen wij contact op te nemen met de besteller.
 3. Troost Bloemen is niet verantwoordelijk voor vertraging of het niet kunnen bezorgen wanneer dit wordt veroorzaakt door onjuiste of onvolledige gegevens die door de besteller zijn verstrekt.
 4. Wanneer de ontvanger verhuist, kan het bezorgadres tijdens de looptijd van het abonnement worden aangepast.
 5. Geef een adreswijziging zo snel mogelijk per e-mail of telefoon aan ons door.
-

Artikel 9 – Wijzigen van een abonnement

1. Tijdens de looptijd van een abonnement kunnen bepaalde gegevens in overleg worden gewijzigd.
 2. De besteller kan contact met ons opnemen voor:
 - wijziging van het bezorgadres;
 - wijziging van de gekozen kleurstelling;
 - een upgrade naar een groter formaat boeket;
 - verschuiving van een toekomstige bezorgdatum.
 3. Voor een upgrade naar een groter formaat kan een aanvullende betaling worden gevraagd.
 4. Wij vragen wijzigingen bij voorkeur uiterlijk **drie dagen vóór de geplande bezorgdatum** door te geven.
 5. Een abonnement kan niet standaard worden gepauzeerd.
 6. Wanneer de ontvanger bijvoorbeeld op vakantie gaat of langere tijd niet thuis is, kan een toekomstige levering in overleg eenmalig worden verschoven.
 7. Wij adviseren dit bij voorkeur één tot twee weken vóór de geplande bezorging door te geven, zodat de ontvanger nog optimaal van het vorige boeket kan genieten en wij de volgende levering goed kunnen plannen.
-

Artikel 10 – Annuleren en wijzigen vóór de eerste levering

1. Een bestelling voor Troost Bloemen wordt geplaatst voor de door de besteller gekozen looptijd: eenmalig, 3 maanden, 6 maanden of 12 maanden.
 2. Onze boeketten bestaan uit verse bloemen. Verse bloemen zijn producten met een beperkte houdbaarheid. Voor producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben, kan op grond van de wet een uitzondering gelden op het wettelijke herroepingsrecht.
 3. Wilt u een bestelling wijzigen of annuleren voordat de eerste levering heeft plaatsgevonden? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via info@troost-bloemen.nl of 06 21 61 86 46.
 4. Wanneer annulering op grond van de wet mogelijk is, respecteert Troost Bloemen uiteraard de wettelijke rechten van de consument.
 5. Wijzigingen in bijvoorbeeld het bezorgadres, formaat, de kleurstelling of eerste bezorgdatum kunnen in overleg worden doorgevoerd. Wij vragen wijzigingen uiterlijk drie dagen vóór de geplande bezorgdatum door te geven.
 6. Voor het annuleren worden door Troost Bloemen geen afzonderlijke administratiekosten in rekening gebracht.
-

Artikel 11 – Nadat het abonnement is gestart

1. Een abonnement wordt aangegaan voor de vooraf gekozen periode van 3, 6 of 12 maanden.
 2. Nadat de eerste levering is voorbereid of uitgevoerd, loopt het abonnement gedurende de afgesproken periode door en kan het in beginsel niet tussentijds worden opgezegd, behalve wanneer de wet anders bepaalt of wanneer in deze voorwaarden een bijzondere uitzondering is opgenomen.
 3. Het abonnement wordt na de gekozen periode automatisch beëindigd. Er vindt geen automatische verlenging plaats.
 4. Kan of wil de oorspronkelijke ontvanger de resterende boeketten niet meer ontvangen? Neem dan contact met ons op.
 5. In overleg kan het bezorgadres worden gewijzigd en kunnen de resterende boeketten bijvoorbeeld bij de besteller zelf of bij een andere ontvanger worden bezorgd.
 6. Bij vakantie of tijdelijke afwezigheid kan een toekomstige levering in overleg eenmalig worden verschoven.
-

Artikel 12 – Overlijden van de ontvanger

1. Wanneer de ontvanger tijdens de looptijd van het Troost Bloemen-abonnement overlijdt, vragen wij de besteller contact met ons op te nemen.
2. In deze bijzondere situatie kan het abonnement in overleg worden beëindigd.
3. De besteller kan er ook voor kiezen om de resterende Troost Boeketten op een ander adres of aan een andere ontvanger te laten bezorgen.

4. Wanneer het abonnement wordt beëindigd, worden nog niet uitgevoerde leveringen in overleg afgehandeld en wordt het daarvoor in aanmerking komende resterende bedrag terugbetaald.
-

Artikel 13 – Wanneer de ontvanger geen bloemen meer wil ontvangen

1. Troost Bloemen is bedoeld als een gebaar van aandacht en steun. Wij willen niemand bloemen opdringen.
 2. Een ontvanger kan daarom altijd aangeven geen verdere boeketten meer te willen ontvangen.
 3. In dat geval nemen wij contact op met de besteller.
 4. Samen met de besteller zoeken wij naar een passende oplossing.
 5. De resterende boeketten kunnen bijvoorbeeld aan de besteller zelf of aan een andere ontvanger worden bezorgd.
 6. Wanneer dat in de betreffende situatie passender is, kan in overleg worden gekeken naar beëindiging van de resterende leveringen.
-

Artikel 14 – Krachtkaartjes en afzender

1. Bij onze Troost Boeketten maken wij gebruik van speciaal samengestelde **Krachtkaartjes**.
 2. Bij een abonnement kan iedere maand een ander Krachtkaartje worden toegevoegd.
 3. Op het Krachtkaartje kan de naam of kunnen de namen van de afzender worden vermeld.
 4. Troost Bloemen verstuurt geen bewust anonieme Troost Boeketten. De identiteit van de besteller moet bij Troost Bloemen bekend zijn.
 5. Wij vinden het belangrijk dat wij bij vragen van een ontvanger altijd kunnen verantwoorden van wie een Troost Boeket afkomstig is.
 6. Prijzen, betaalgegevens en facturen worden niet bij het boeket gevoegd en zijn niet zichtbaar voor de ontvanger.
 7. Troost Bloemen behoudt zich het recht voor teksten of vermeldingen te weigeren die beledigend, discriminerend, bedreigend, onrechtmatig of anderszins ongepast zijn.
-

Artikel 15 – Kwaliteit van onze bloemen

1. Wij werken met verse bloemen en besteden veel zorg aan het inkopen, samenstellen en bezorgen van ieder Troost Boeket.
2. Omdat bloemen levende natuurproducten zijn, kan de levensduur per bloemsoort verschillen.
3. Ook het seizoen, de temperatuur, de standplaats en de verzorging hebben invloed op hoe lang bloemen mooi blijven.

Artikel 16 – 7 dagen vaasgarantie

1. Troost Bloemen geeft **7 dagen vaasgarantie** op haar boeketten, mits de bloemen normaal en volgens de verzorgingsadviezen worden behandeld.
2. Zijn bloemen binnen deze periode aantoonbaar niet in goede staat? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via info@troost-bloemen.nl en stuur één of meerdere duidelijke foto's van het boeket mee.
3. Wij bekijken vervolgens wat er aan de hand is en zorgen wanneer nodig voor een passende oplossing.
4. Afhankelijk van de situatie kan dit bijvoorbeeld vervanging van enkele bloemen of een nieuw boeket zijn.
5. Bloemen zijn levende natuurproducten. De uiteindelijke houdbaarheid verschilt per bloemsoort, seizoen, temperatuur, standplaats en verzorging.
6. Dat bloemen na verloop van tijd verwelken of uitgebloeid raken, is een natuurlijk kenmerk van het product.
7. De 7 dagen vaasgarantie is een aanvullende service van Troost Bloemen en doet geen afbreuk aan wettelijke rechten die een consument heeft wanneer een product bij levering niet aan de overeenkomst voldoet.

Artikel 17 – Verzorging van de bloemen

Voor een zo lang mogelijke houdbaarheid adviseren wij:

- gebruik een schone vaas;
- vul deze met schoon, vers water;
- snijd de bloemstelen schuin af;
- ververs het water regelmatig;
- zet de bloemen niet direct naast een warmtebron;
- vermijd langdurig fel en direct zonlicht;
- plaats het boeket bij voorkeur niet direct naast rijpend fruit.

De uiteindelijke houdbaarheid kan per bloem en boeket verschillen.

Artikel 18 – Klachten over een boeket

1. Is een boeket beschadigd aangekomen of zijn de bloemen bij ontvangst niet vers? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.
2. Bij voorkeur ontvangen wij een melding binnen 24 uur na bezorging.

3. Stuur bij een kwaliteitsklacht één of meerdere duidelijke foto's mee waarop het probleem zichtbaar is.
 4. Wij beoordelen vervolgens de situatie.
 5. Wanneer de klacht terecht is, zorgen wij voor een passende oplossing. Afhankelijk van de situatie kan dit bijvoorbeeld vervanging van enkele bloemen, een vervangend boeket of een andere passende oplossing zijn.
-

Artikel 19 – Te late of gemiste levering

1. Wij doen ons uiterste best ieder Troost Boeket op of rond de afgesproken datum te bezorgen.
 2. Onze reguliere bezorgtijd is tussen **09.00 en 21.00 uur**. Een boeket is binnen dit tijdvak dus nog onderweg en wordt niet als te laat beschouwd.
 3. Is het boeket na **21.00 uur** op de geplande bezorgdag nog niet bezorgd? Neem dan contact met ons op via info@troost-bloemen.nl of 06 21 61 86 46.
 4. Wij onderzoeken wat er is gebeurd en zoeken zo snel mogelijk naar een passende oplossing.
 5. Wanneer door vertraging een nieuw boeket nodig is om de versheid en kwaliteit te kunnen garanderen, wordt een nieuw vers boeket samengesteld.
-

Artikel 20 – Overmacht

1. Soms kunnen omstandigheden buiten onze invloed ervoor zorgen dat een levering niet op het geplande moment kan plaatsvinden.
 2. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan extreem weer, ernstige verkeersproblemen, ziekte, landelijke storingen, vervoersproblemen of onverwachte problemen met de levering of beschikbaarheid van bloemen.
 3. In zo'n situatie proberen wij de besteller en/of ontvanger zo snel mogelijk te informeren.
 4. De levering wordt vervolgens zo snel mogelijk opnieuw ingepland.
 5. Wanneer dit voor de kwaliteit noodzakelijk is, wordt voor de nieuwe bezorging een nieuw en vers boeket samengesteld.
 6. Wettelijke rechten van consumenten blijven hierbij van toepassing.
-

Artikel 21 – Persoonsgegevens

1. Voor het verwerken en uitvoeren van een bestelling hebben wij persoonsgegevens nodig van de besteller en, wanneer het boeket voor iemand anders wordt besteld, van de ontvanger.
2. Dit kan onder andere gaan om:
 - naam;
 - adres;

- telefoonnummer;
 - e-mailadres;
 - gewenste eerste bezorgdatum.
 - 3. Wij vragen voor de uitvoering van Troost Bloemen niet naar de overlijdensdatum, uitvaartdatum of andere persoonlijke herdenkingsdata.
 - 4. De gegevens van de ontvanger worden gebruikt om het abonnement uit te voeren en de bloemen correct te kunnen bezorgen.
 - 5. Gegevens van ontvangers worden niet gebruikt voor eigen marketingdoeleinden zonder geldige wettelijke grondslag.
 - 6. Meer informatie over de manier waarop wij persoonsgegevens verwerken en bewaren staat in onze privacyverklaring op [Troost-bloemen.nl](https://troost-bloemen.nl).
-

Artikel 22 – Nieuwsbrief en marketing

1. Troost Bloemen kan bestellers de mogelijkheid bieden om nieuws, inspiratie, acties en andere informatie van Troost Bloemen te ontvangen.
 2. Waar toestemming wettelijk vereist is, worden marketingberichten alleen verstuurd wanneer daarvoor geldige toestemming is verkregen.
 3. Een keuzevakje voor dergelijke toestemming wordt niet vooraf voor de klant aangevinkt.
 4. De ontvanger kan zich altijd eenvoudig afmelden voor marketingberichten.
 5. Persoonsgegevens van degene die een Troost Boeket cadeau krijgt, worden niet automatisch gebruikt voor marketing.
-

Artikel 23 – Zakelijke bestellingen

1. Troost Bloemen is er voor particuliere én zakelijke bestellers.
 2. Bedrijven en organisaties kunnen een Troost Boeket of abonnement bestellen voor bijvoorbeeld een medewerker, collega, relatie of andere persoon aan wie zij hun medeleven en betrokkenheid willen tonen.
 3. Voor zakelijke bestellingen gelden deze algemene voorwaarden eveneens.
 4. Wettelijke bepalingen die uitsluitend voor consumenten gelden, zijn niet van toepassing op zakelijke overeenkomsten.
 5. Bij grotere aantallen, zakelijke samenwerkingen of maatwerk kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt.
-

Artikel 24 – Klachten en contact

Heeft u een vraag, wilt u iets wijzigen of bent u niet tevreden? Neem dan gerust contact met ons op.

Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig met iedere bestelling om te gaan en zoeken bij problemen graag naar een passende oplossing.

Troost-bloemen.nl / Florali Creations

E-mail: info@troost-bloemen.nl

Telefoon: 06 21 61 86 46

Vermeld bij vragen over een bestelling indien mogelijk het bestelnummer.

Bij een klacht over de kwaliteit van een boeket ontvangen wij graag één of meerdere foto's waarop het probleem duidelijk zichtbaar is.

Artikel 25 – Aansprakelijkheid

1. Troost Bloemen is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.
2. Troost Bloemen is, voor zover wettelijk toegestaan, niet verantwoordelijk voor schade, vertraging of problemen die ontstaan door onjuiste of onvolledige gegevens die door de besteller zijn verstrekt.
3. Troost Bloemen is evenmin verantwoordelijk voor omstandigheden waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen, behoudens voor zover uit de wet anders voortvloeit.
4. Niets in deze algemene voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit of beperkt aansprakelijkheid wanneer dit volgens de wet niet is toegestaan.
5. Voor consumenten blijven dwingendrechtelijke consumentenrechten van toepassing.

Artikel 26 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten met Troost Bloemen is Nederlands recht van toepassing.
2. Wanneer er een probleem of geschil ontstaat, proberen wij dit altijd eerst samen op een prettige en redelijke manier op te lossen.
3. Wanneer dit niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
4. Voor consumenten blijven de wettelijke regels rondom consumentenbescherming en de bevoegde rechter van toepassing.

Artikel 27 – Wijziging van deze algemene voorwaarden

1. Troost Bloemen kan deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen.
2. Voor een bestelling of abonnement gelden in beginsel de algemene voorwaarden waarmee de besteller bij het plaatsen van de bestelling akkoord is gegaan.
3. Een wijziging van de algemene voorwaarden tijdens een lopend abonnement mag de rechten van de besteller niet zonder geldige reden wezenlijk verminderen.

4. De meest actuele versie van deze algemene voorwaarden is beschikbaar op Troost-bloemen.nl.

Troost-bloemen.nl is een handelsnaam van Florali Creations

Gouden Ridderplein 13

Delfgauw

KvK-nummer: 70282412

Btw-nummer: NL001248216B87

E-mail: info@troost-bloemen.nl

Telefoon: 06 21 61 86 46

Versie: augustus 2026