

ALGEMENE VOORWAARDEN FLOW BALLOONS

Conceptversie | oktober 2026

Artikel 1 - Algemeen en toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen, verkopen, leveringen en overeenkomsten van Flow Balloons.

1.2 Onder Flow Balloons wordt in deze voorwaarden verstaan de onderneming die ballonnen, met lucht of helium gevulde producten, ballondecoraties, maatwerk, decoratieopbouw en aanverwante diensten aanbiedt.

1.3 Door het plaatsen van een bestelling verklaart de klant kennis te hebben kunnen nemen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.

1.4 Bij online bestellingen worden deze algemene voorwaarden vóór het definitief plaatsen en betalen van de bestelling aan de klant beschikbaar gesteld.

1.5 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk of per e-mail met Flow Balloons zijn overeengekomen.

1.6 Voor consumenten blijven de rechten die zij op grond van dwingend Nederlands consumentenrecht hebben onverminderd van toepassing.

Artikel 2 - Aanbiedingen en bestellingen

2.1 Aanbiedingen, prijsopgaven en offertes van Flow Balloons zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand nadat de bestelling door Flow Balloons is aanvaard of bevestigd, dan wel nadat Flow Balloons met de uitvoering daarvan is begonnen.

2.3 Flow Balloons mag een bestelling weigeren wanneer daarvoor een redelijke grond bestaat, bijvoorbeeld wanneer een artikel niet beschikbaar is, gegevens onjuist zijn of uitvoering van de bestelling redelijkerwijs niet mogelijk is.

2.4 Kennelijke fouten, typefouten of vergissingen in prijzen, productomschrijvingen, afbeeldingen, aanbiedingen of andere communicatie binden Flow Balloons niet.

2.5 De klant is verantwoordelijk voor het correct doorgeven van onder andere namen, teksten, leeftijden, kleuren, aflevergegevens, data en andere gegevens die voor de bestelling noodzakelijk zijn.

2.6 Bij decoratieopdrachten wordt de overeengekomen uitvoering vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging, waaronder aantallen, afmetingen, kleurstelling, locatie, datum, opbouw, afbouw en eventuele huurmaterialen.

2.7 Foto's van eerder werk dienen als inspiratie. Handgemaakte decoraties kunnen redelijkerwijs afwijken in vorm, schikking en exacte afmetingen, tenzij specifieke eigenschappen uitdrukkelijk zijn

overeengekomen.

Artikel 3 - Prijzen en betaling

3.1 De voor consumenten vermelde prijzen zijn in euro's en inclusief btw, tenzij anders aangegeven.

3.2 Eventuele bezorg-, transport- of andere bijkomende kosten worden vóór het definitief plaatsen van de bestelling vermeld.

3.3 Flow Balloons mag prijzen voor toekomstige bestellingen wijzigen. Een prijswijziging heeft geen invloed op een reeds definitief overeengekomen bestelling, behoudens wettelijke uitzonderingen of een nadere afspraak met de klant.

3.4 Online bestellingen dienen te worden betaald via één van de op de website aangeboden betaalmethoden.

3.5 Indien betaling op factuur is overeengekomen, geldt de op de factuur vermelde betalingstermijn.

3.6 Bij niet-tijdige betaling kunnen wettelijke rente en, voor zover wettelijk toegestaan, incassokosten in rekening worden gebracht.

3.7 Flow Balloons mag bij grote, bijzondere of speciaal samengestelde bestellingen vooraf een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen.

3.8 Voor decoratieopdrachten worden kosten voor bezorging, opbouw, afbouw, ophalen, wachttijd en huurmaterialen waar van toepassing afzonderlijk vermeld in de offerte.

Artikel 4 - Afhalen en bezorgen

4.1 Bij de bestelling wordt afgesproken of de producten worden afgehaald of door Flow Balloons worden bezorgd.

4.2 Een afhaalbestelling dient op de afgesproken datum en binnen het overeengekomen tijdvak te worden opgehaald.

4.3 Bij bezorging is de klant verantwoordelijk voor het verstrekken van het juiste afleveradres en voor de mogelijkheid om de bestelling op het afgesproken moment in ontvangst te nemen.

4.4 Indien bezorging niet mogelijk is door een onjuist adres, afwezigheid van de ontvanger of een andere omstandigheid aan de zijde van de klant, kunnen redelijke extra bezorgkosten in rekening worden gebracht.

4.5 Flow Balloons probeert afgesproken afhaal- en bezorgtijden zo nauwkeurig mogelijk na te komen. Door verkeer, weersomstandigheden, overmacht of andere omstandigheden kunnen beperkte afwijkingen ontstaan.

4.6 Bij decoratieopdrachten zorgt de klant voor tijdige toegang, een veilige en bereikbare laad- en losplaats, voldoende werkruimte en noodzakelijke toestemming van de locatiebeheerder. Onvoorziene wachttijd of extra werkzaamheden door omstandigheden aan klanterzijde kunnen, na toelichting, aanvullend worden berekend voor zover redelijk en overeengekomen.

Artikel 5 - Kwetsbaarheid en eigenschappen van ballonnen

5.1 Ballonnen zijn van nature kwetsbare producten. Zij kunnen knappen, beschadigen, leeglopen, verkleuren of hun zweefvermogen verliezen.

5.2 Een met helium gevulde ballon heeft een beperkte zweeftijd. De door Flow Balloons opgegeven zweeftijd is een indicatie en geen garantie dat iedere afzonderlijke ballon gedurende exact dezelfde periode blijft zweven.

5.3 Helium ontsnapt geleidelijk door het materiaal van een ballon. Het geleidelijk afnemen van het zweefvermogen is daarom een normale eigenschap van een heliumballon en vormt op zichzelf geen gebrek.

5.4 Heliumballoons zijn bedoeld om op het overeengekomen moment in goede staat en, waar van toepassing, zwevend te worden geleverd. Luchtgevulde decoraties zweven niet en hebben andere eigenschappen en gebruiksduur. Een onbeperkte levensduur wordt niet toegezegd.

5.5 De levensduur en zweeftijd kunnen onder andere worden beïnvloed door temperatuur, luchtvochtigheid, tocht, direct zonlicht, wind, regen, kou, warmte, temperatuurwisselingen, vervoer en de omgeving waarin de ballon wordt geplaatst.

5.6 Latexballonnen zijn gemaakt van natuurlijk materiaal. Kleine verschillen in formaat, vorm, kleur en structuur kunnen daardoor voorkomen.

5.7 Latexballonnen kunnen na verloop van tijd oxideren, waardoor de kleur matter of minder glanzend wordt. Dit is een normale eigenschap van het materiaal.

5.8 Luchtgevulde decoraties hebben geen zweeftijd. De bruikbare duur hangt af van materiaal, constructie, gebruik en omstandigheden. Eventuele overeengekomen standduur of onderhoudsafspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 6 - Kleuren en afbeeldingen

6.1 Flow Balloons probeert kleuren en producten op de website zo waarheidsgetrouw mogelijk weer te geven.

6.2 Kleuren op een telefoon, tablet, computerscherm of foto kunnen afwijken van de werkelijke productkleur als gevolg van beeldscherminstellingen, fotografie, verlichting en andere technische omstandigheden.

6.3 Ook tussen verschillende productiebatches kunnen beperkte kleurverschillen voorkomen.

6.4 Een redelijk en gebruikelijk kleurverschil tussen een afbeelding en het daadwerkelijk geleverde product wordt niet als een gebrek beschouwd.

Artikel 7 - Weersomstandigheden en buitengebruik

7.1 Ballonnen zijn gevoelig voor weersomstandigheden. Gebruik buitenshuis brengt daarom een verhoogd risico op beschadiging en een kortere levensduur met zich mee.

7.2 Wind, regen, direct zonlicht, hoge temperaturen, lage temperaturen en sterke

temperatuurwisselingen kunnen ballonnen beschadigen, vervormen, laten oxideren of laten knappen.

7.3 Bij hoge temperaturen kan het gas in een ballon uitzetten, waardoor de ballon kan knappen.

7.4 Bij lage temperaturen kan helium krimpen, waardoor een ballon tijdelijk zachter of gedeeltelijk leeg kan lijken. Bij terugkeer naar een warmere omgeving kan het volume weer toenemen.

7.5 Flow Balloons is na correcte aflevering niet verantwoordelijk voor beschadiging van ballonnen als 7.7 Na correcte plaatsing en oplevering is Flow Balloons niet verantwoordelijk voor schade aan buitendecoraties door vandalisme, diefstal, vernieling of handelen van derden, voor zover deze schade niet aan Flow Balloons kan worden toegerekend. Herstel of vervanging kan in overleg plaatsvinden tegen aanvullende kosten.

gevolg van weersomstandigheden of buitengebruik, voor zover deze omstandigheden niet aan Flow Balloons kunnen worden toegerekend.

7.6 Voor buitendecoraties beoordeelt Flow Balloons de uitvoerbaarheid mede aan de hand van weer en bevestigingsmogelijkheden. Bij onveilige omstandigheden kunnen partijen een andere plaatsing of uitvoering afspreken; eventuele gevolgen voor prijs of planning worden besproken.

Artikel 8 - Vervoer door de klant

8.1 Wanneer de klant ballonnen zelf afhaalt, is de klant vanaf het moment van correcte overdracht verantwoordelijk voor zorgvuldig vervoer.

8.2 Ballonnen dienen voldoende ruimte te hebben en mogen niet tegen scherpe voorwerpen, ruwe oppervlakken of hete delen van een voertuig worden gedrukt.

8.3 Ballonnen mogen niet langdurig worden achtergelaten in een zeer warme of koude auto. Temperatuurverschillen kunnen invloed hebben op het volume, materiaal en zweefvermogen.

8.4 Flow Balloons is niet verantwoordelijk voor schade die na correcte overdracht ontstaat tijdens vervoer door de klant of een door de klant ingeschakelde derde, voor zover deze schade niet aan Flow Balloons kan worden toegerekend.

Artikel 9 - Kapotte of leeggelopen ballonnen en nalevering

9.1 Flow Balloons controleert de bestelling voor zover redelijkerwijs mogelijk vóór aflevering of overdracht.

9.2 Wanneer ballonnen op het moment van aflevering of afhalen correct, onbeschadigd en zwevend worden overgedragen, bestaat niet automatisch recht op kosteloze vervanging wanneer een ballon daarna knapt, beschadigt of leegloopt.

9.3 Kosteloze nalevering is in het bijzonder niet verplicht wanneer de beschadiging is ontstaan door weersomstandigheden, temperatuur, vervoer, scherpe voorwerpen, muren, plafonds, deuren, kinderen, dieren, derden of andere omstandigheden waarop Flow Balloons na aflevering geen invloed heeft.

9.4 Wanneer een ballon bij aflevering aantoonbaar gebrekkig is of niet aan de overeenkomst voldoet en dit aan Flow Balloons kan worden toegerekend, zoekt Flow Balloons samen met de klant naar een

passende oplossing.

9.5 De wettelijke rechten van consumenten blijven hierbij van toepassing.

9.6 Bij decoraties die door Flow Balloons worden opgebouwd, vindt waar mogelijk een oplevercontrole plaats. Na correcte oplevering dient de klant de decoratie zorgvuldig te behandelen en derden niet aan de constructie te laten trekken of onderdelen te verplaatsen. Dit laat de wettelijke rechten bij gebrekkige uitvoering onverlet.

Artikel 10 - Wijzigen en annuleren

10.1 Wanneer een klant een bestelling wil wijzigen of annuleren, dient hierover zo snel mogelijk contact te worden opgenomen met Flow Balloons.

10.2 Of een bestelling nog kosteloos gewijzigd of geannuleerd kan worden, hangt onder andere af van het moment waarop Flow Balloons de wijziging ontvangt en van de reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten.

10.3 Wanneer Flow Balloons voor een bestelling al speciaal materialen heeft ingekocht, teksten of ontwerpen heeft gemaakt, ballonnen heeft bedrukt, gevuld of andere werkzaamheden heeft uitgevoerd, kan dit gevolgen hebben voor de mogelijkheid tot annuleren en voor de terugbetaling, voor zover de wet dit toestaat.

10.4 Voor zakelijke klanten kunnen aantoonbaar gemaakte kosten en reeds uitgevoerde werkzaamheden bij annulering in rekening worden gebracht.

10.5 Voor maatwerkdecoraties en gereserveerde opbouwcapaciteit kunnen in de offerte concrete annuleringsafspraken worden opgenomen. Voor consumenten gelden deze uitsluitend voor zover wettelijk toegestaan en redelijk.

Artikel 11 - Herroepingsrecht bij online bestellingen

11.1 Wanneer een consument via de website een overeenkomst op afstand sluit, gelden de wettelijke regels betreffende het herroepingsrecht.

11.2 Voor standaardproducten waarvoor geen wettelijke uitzondering geldt, heeft de consument in beginsel een wettelijke bedenktijd van veertien dagen.

11.3 Het wettelijke herroepingsrecht kan zijn uitgesloten wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is, waaronder producten die volgens individuele specificaties van de klant worden vervaardigd of duidelijk persoonlijk van aard zijn.

11.4 Gepersonaliseerde producten, bijvoorbeeld ballonnen met een speciaal voor de klant aangebrachte naam, tekst, afbeelding, logo of individueel ontwerp, kunnen onder deze wettelijke uitzondering vallen.

11.5 Voor gevulde ballonnen en tijdgebonden decoraties beoordeelt Flow Balloons per product of een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt. De klant wordt vóór het sluiten van de

overeenkomst over een toepasselijke uitzondering geïnformeerd. Een korte levensduur op zichzelf sluit het herroepingsrecht niet automatisch uit.

11.6 Deze voorwaarden beperken geen herroepingsrecht dat op grond van dwingend consumentenrecht daadwerkelijk van toepassing is.

Artikel 12 - Klachten en service

12.1 Flow Balloons besteedt veel zorg aan iedere bestelling. Mocht een klant toch niet tevreden zijn, dan vragen wij de klant zo snel mogelijk contact met ons op te nemen.

12.2 Flow Balloons probeert klachten in eerste instantie altijd in goed overleg en op een redelijke en klantvriendelijke manier op te lossen.

12.3 Indien bij aflevering blijkt dat een product beschadigd, incompleet of verkeerd is geleverd, verzoeken wij de klant dit zo snel mogelijk te melden en indien mogelijk foto's mee te sturen.

12.4 Foto's kunnen Flow Balloons helpen om te beoordelen wat er is gebeurd en om snel een passende oplossing te vinden.

12.5 Natuurlijk heliumverlies, geleidelijke vermindering van het zweefvermogen, normale oxidatie van latex en normale veranderingen als gevolg van omgevingsomstandigheden worden niet automatisch als een gebrek beschouwd.

12.6 Wanneer aantoonbaar sprake is van een gebrek waarvoor Flow Balloons verantwoordelijk is, wordt afhankelijk van de omstandigheden een passende oplossing aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit vervanging, nalevering, herstel of terugbetaling.

12.7 De wettelijke rechten van consumenten worden door dit artikel niet beperkt.

Artikel 13 - Veilig gebruik

13.1 De klant is verantwoordelijk voor zorgvuldig en veilig gebruik van de geleverde producten en het opvolgen van eventuele veiligheidsinstructies.

13.2 Kapotte of niet-opgeblazen ballonnen en kleine onderdelen kunnen verstikkingsgevaar opleveren voor jonge kinderen. Toezicht door een volwassene is daarom noodzakelijk.

13.3 Linten kunnen verstrikkingsgevaar opleveren en dienen zorgvuldig te worden gebruikt in de omgeving van jonge kinderen en dieren.

13.4 Ballonnen dienen niet bewust in de natuur te worden opgelaten wanneer dit verboden is of gevaar of milieuschade kan veroorzaken.

13.5 Ballonnenbogen, pilaren, frames en bevestigingsmaterialen mogen niet worden beklommen, verplaatst of gedemonteerd zonder toestemming. De klant houdt nooduitgangen, vluchtroutes en veiligheidsvoorzieningen vrij.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

14.1 Flow Balloons is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens de wet aan Flow Balloons kan

worden toegerekend.

14.2 Flow Balloons is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist of onoordeelkundig gebruik, verkeerd vervoer, het niet opvolgen van instructies of omstandigheden waarop Flow Balloons na correcte aflevering geen invloed heeft.

14.3 Hieronder kunnen onder andere vallen wind, regen, zonlicht, hoge of lage temperaturen, scherpe voorwerpen, muren, plafonds, deuren, dieren en handelen door derden.

14.4 De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze voorwaarden gelden niet wanneer beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet is toegestaan.

Artikel 15 - Overmacht

15.1 Onder overmacht worden omstandigheden verstaan die buiten de redelijke invloed van Flow Balloons liggen en waardoor een bestelling niet, niet tijdig of niet volledig kan worden uitgevoerd.

15.2 Hieronder kunnen onder andere vallen extreem weer, ernstige verkeersproblemen, brand, storingen, overheidsmaatregelen, onverwachte problemen bij leveranciers, transportproblemen en andere niet redelijkerwijs te voorziene omstandigheden.

15.3 In geval van overmacht mag Flow Balloons de uitvoering van de overeenkomst voor een redelijke periode opschorten.

15.4 Indien uitvoering blijvend onmogelijk is, wordt in overleg met de klant naar een passende oplossing gezocht en gelden de wettelijke regels voor het eventueel beëindigen van de overeenkomst.

Artikel 16 - Intellectuele eigendom

16.1 Foto's, teksten, ontwerpen, logo's, afbeeldingen en andere creatieve uitingen die door Flow Balloons zijn gemaakt, mogen niet zonder toestemming bedrijfsmatig worden gekopieerd of gebruikt voor zover daarop intellectuele eigendomsrechten van Flow Balloons rusten.

16.2 Wanneer de klant zelf een logo, foto, afbeelding, tekst of ontwerp aanlevert, is de klant verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik daarvan.

Artikel 17 - Persoonsgegevens en communicatie

17.1 De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste contact-, adres- en bestelgegevens.

17.2 Flow Balloons mag voor de uitvoering van de bestelling contact opnemen via de door de klant verstrekte contactgegevens.

17.3 Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid van Flow Balloons.

Artikel 18 - Inschakeling van derden

18.1 Flow Balloons mag bij de uitvoering van bestellingen gebruikmaken van leveranciers, vervoerders, betaalproviders, bezorgdiensten en andere derden.

18.2 Het inschakelen van derden doet geen afbreuk aan verplichtingen die volgens de wet tegenover

de klant op Flow Balloons rusten.

18.3 Indien een locatie of organisator bijzondere montage-, brandveiligheids- of huisregels stelt, informeert de klant Flow Balloons daar tijdig over.

Artikel 19 - Eigendomsvoorbehoud

19.1 Voor zover van toepassing blijven geleverde producten eigendom van Flow Balloons totdat de klant alle bedragen die op grond van de betreffende overeenkomst verschuldigd zijn volledig heeft betaald.

19.2 Het voorgaande geldt uitsluitend voor zover dit wettelijk is toegestaan.

19.3 Huurmaterialen zoals frames, standaards, achterwanden en gewichten blijven eigendom van Flow Balloons, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De huurperiode, borg, gebruiksregels, ophaalmoment en vergoeding bij verlies of schade worden vooraf vastgelegd.

Aanvullende bepalingen - decoraties, montage en afbouw

D1. Opbouw en montage worden uitsluitend uitgevoerd indien deze onderdeel zijn van de bevestigde opdracht. De klant zorgt voor toegang tot de locatie, voldoende voorbereidingstijd en een geschikte ondergrond of bevestigingsmogelijkheid.

D2. Bevestiging aan muren, plafonds, gevels of andere eigendommen vindt alleen plaats na toestemming van de rechthebbende. Eventuele beperkingen en kwetsbare oppervlakken worden vooraf gemeld.

D3. Na oplevering mag de klant decoraties niet zelfstandig verplaatsen of wijzigen wanneer dit de veiligheid of stabiliteit kan beïnvloeden.

D4. Indien afbouw of ophalen is afgesproken, zorgt de klant op het overeengekomen moment voor toegang en beschikbaarheid van de gehuurde materialen. Kosten van een vergeefse ophaalpoging door omstandigheden aan kantszijde kunnen redelijkerwijs worden doorberekend.

D5. Eventuele schade aan locatie of materialen wordt beoordeeld aan de hand van oorzaak en toerekenbaarheid; wettelijke aansprakelijkheidsregels blijven van toepassing.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en geschillen

20.1 Op overeenkomsten met Flow Balloons is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Voor consumenten doet deze rechtskeuze geen afbreuk aan eventuele dwingende wettelijke bescherming waarop zij recht hebben.

20.3 Bij een klacht of geschil proberen Flow Balloons en de klant eerst gezamenlijk tot een redelijke oplossing te komen.

20.4 Indien partijen er samen niet uitkomen, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 21 - Slotbepalingen

21.1 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig, ongeldig of niet afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

21.2 Het niet onmiddellijk afdwingen van een bepaling betekent niet dat Flow Balloons afstand doet van het recht om deze bepaling later alsnog toe te passen.

21.3 Flow Balloons kan deze algemene voorwaarden wijzigen. Voor een bestelling gelden in beginsel de voorwaarden waarmee de klant bij het plaatsen van die bestelling akkoord is gegaan.

21.4 De afzonderlijke Leveringsvoorwaarden Flow Balloons geven praktische informatie over afhalen, bezorgen, opbouw en gebruik. Bij tegenstrijdigheid gelden de afspraken in de opdrachtbevestiging en deze algemene voorwaarden, met behoud van dwingende wettelijke rechten.

Artikel 22 - Bedrijfsgegevens

Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door Flow Balloons. Website: www.flowballoons.nl.

E-mail: info@flowballoons.nl. Telefoon: 06 15167096.

Aanvullen vóór publicatie: volledige juridische bedrijfsnaam, vestigingsadres, KvK-nummer en btw-identificatienummer.