

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden gelden de volgende definities

Ondernemer: De natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zich al dan niet georganiseerd heeft via een van de brancheorganisaties ANBOS en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Woerden

Consument: de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten van een aangesloten ondernemer in de uiterlijke verzorgingsbranche

Overeenkomst: De overeenkomst voor een behandeling, en/of levering van producten, op het gebied van de uiterlijke verzorging (mondeling en schriftelijk)

Schoonheidsverzorgingsbedrijf: Het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uit schoonheidsoogpunt

Geschillencommissie: De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Branchecodes: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de schoonheidsspecialist', dan wel een door een brancheorganisatie uitgegeven richtsnoer op hygiëne, arbeidsomstandigheden en milieu.

Wkkgz: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg

Beroepscompententieprofiel: De beschrijving (geformaliseerd en gestandaardiseerd) van het beroep en de competenties van e

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de ondernemer en de consument. Deze zijn te vinden bij: ANBOS
<https://www.anbos.nl/consument>

ARTIKEL 3 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding (door de consument) van het aanbod (van de ondernemer). Dit kan in het bedrijf plaatsvinden aan het einde van een behandeling voor de volgende behandeling; telefonisch; via e-mail of een online afsprakensysteem. De overeenkomst kan ook worden gesloten buiten de verkooppriimte, bijvoorbeeld bij de consument thuis als de ondernemer ambulantly werkt.

2. Bij een op afstand, of buiten winkelruimte gesloten overeenkomst, is artikel 6:230o, 6:230p en 6:230r van het Burgerlijk Wetboek over bedenktijd en ontbinding van de koop van toepassing.

ARTIKEL 4 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen.

Blz. 2

2. De ondernemer licht de consument in over de aard en omvang van de behandeling, de in redelijkheid te verwachten resultaten en de mogelijke risico's verbonden aan de behandeling. De ondernemer vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.

3. De ondernemer wordt geacht te werken volgens haar/zijn beste kunnen, de geldende wet- en regelgeving, beroepscompetentieprofielen, branche specifieke normen en richtlijnen en de laatste stand der techniek. En verstrekt op basis hiervan adviezen en/of voert de behandeling uit. Indien noodzakelijk wordt een consument geadviseerd om voor aanvullende behandelingen of beoordeling een andere discipline te consulteren.

4. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt, zoals vastgelegd in het Beroepscompetentieprofiel.

5. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen dient de ondernemer de consument te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.

6. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.

7. Voor zover van toepassing op de beroepsgroep handelt de ondernemer overeenkomstig de op haar/hem van toepassing zijnde bepalingen volgens de Wkkgz.

ARTIKEL 5 - VERPLICHTINGEN VAN DE CONSUMENT

1. De consument dient de ondernemer voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.

2. De consument heeft de plicht alle door de ondernemer gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

ARTIKEL 6 - BETALING

1. Betalingen aan de ondernemer dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent van de totaalprijs. Het resterende deel van totaalprijs zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.

3. Indien de consument ondanks herhaald verzoek niet uit zichzelf betaalt, komen de kosten die de ondernemer maakt om de geldvordering te innen voor rekening van de consument. De berekening van de hoogte van de kosten die de ondernemer in rekening kan brengen zal plaatsvinden overeenkomstig de Wet normering buitengerechterlijke incassokosten.

ARTIKEL 7 - AANSPRAKELIJKHEID

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer is toe te rekenen.

Blz. 3

2. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat de consument onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt. De ondernemer is niet aansprakelijk als het gewenste resultaat niet haalbaar blijkt te zijn.

3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door de ondernemer geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

4. Bij de aanwezigheid van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

ARTIKEL 8 - KLACHTEN

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer in te dienen. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.

2. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en behandeling van klachten en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn.

3. Als de klachtenprocedure niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leidt, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4. De consument kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit geldt ook indien de in lid 3 van dit artikel genoemde klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt inzake een geschil tussen de ondernemer en de consument. In dit laatste geval zal de klachtenfunctionaris de consument wijzen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

ARTIKEL 9 - GESCHILLENREGELING

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Blz. 4

6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 10 - AFSPRAKEN MAKEN EN ANNULEREN

1. Een afspraak geldt als een overeenkomst tot het leveren van producten en/of diensten.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor de afspraak te verzetten in geval van overmacht. De consument kan zich op dat moment niet beroepen op een eventuele vergoeding. De overmacht dient dan wel aannemelijk gemaakt te worden.
3. De ondernemer zal indien mogelijk via een sms bericht de consument herinneren aan de gemaakte afspraak.
4. Indien de consument wenst de afspraak te annuleren of te verplaatsen dient dit ten laatste onverwijld minimaal 24 uur voor de afspraak te gebeuren.
5. Indien de consument verzuimt tijdig te annuleren of op de afgesproken datum en tijd te verschijnen behoudt de ondernemer zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor gederfde inkomsten ten hoogste van maximaal het bedrag dat met de gemoeide afspraak was overeengekomen. Voor het niet tijdig annuleren van of het niet verschijnen op de afgesproken datum en tijd voor een intake geldt een vergoeding van € 45,-.

6. De onder lid 5 genoemde omstandigheden gelden niet indien de consument zich beroept op overmacht. Deze overmacht dient dan wel aannemelijk gemaakt te worden.

7. Indien de consument meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk komt, mag de ondernemer de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen.

ARTIKEL 11- GARANTIE

De ondernemer geeft de consument tot 7 kalenderdagen na aankoop garantie op de producten en behandelingen. Deze garantie vervalt indien:

- de consument de adviezen van de ondernemer omtrent het product of behandeling niet heeft opgevolgd.
- de consument de producten niet volgens gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.
- het product dusdanig is beschadigd of verbruikt dat deze niet meer terug te nemen is.

Dit is uitsluitend te beoordelen door de ondernemer zelf.

ARTIKEL 12 - SLOTBEPALING

Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst. De laatste versie staat altijd ter inzage op de website van de ondernemer: Anja Nolten huidverbetering, Milrooijseweg 10, 5258 KH te BERLICUM.