

ALGEMENE VOORWAARDEN Haer en Schaer

Identiteit van de ondernemer

Miranda van der Sluis

Haer en Schaer

handelend onder de namen: Haer en schaer

Vestigings- & bezoekadres:

Venuslaan 2

3318JX Dordrecht

Telefoonnummers: 078-8427760

Bereikbaarheid: Op maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00. (voicemail inspreken bij geen gehoor of een mail sturen).

Feestdagen gesloten.

E-mail: info@haerenschaer.nl

Website: www.haerenschaer.nl

KvK-nummer: 60184752

BTW-identificatienummer: NL002261192B42

Algemene voorwaarden

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, ANKO of ProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;

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 ANKO ProVoet

<https://www.anbos.nl/consument> <https://www.anko.nl/> <https://www.provoet.nl/>.

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 verkoopprijsruimte, bijvoorbeeld bij de consument thuis als de ondernemer ambulante 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.

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. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

4. 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 buitengerechtelijke 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 of een persoon in zijn dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.

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 ommekeer 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. Voor zover op de betreffende beroepsgroep de Wkkgz van toepassing is, maakt een klachtenfunctionaris deel uit van de klachtenprocedure.

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.

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

ARTIKEL 10 – NAKOMINGSGARANTIE

1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

2. Tot maximaal een bedrag van € 7.500 per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS, ANKO of ProVoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan

€ 7.500 per bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vordering aan ANBOS, ANKO of ProVoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.

3. ANBOS, ANKO of ProVoet verschaffen geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamenvereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:

– aan het lid is surséance van betaling verleend.

– het lid is failliet verklaard.

– de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum

waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 11 – WIJZIGINGEN

ANBOS, ANKO en ProVoet zullen deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

ARTIKEL 12 – AFWIJKINGEN

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.

Algemene leveringsvoorwaarden haarwerken Atelier

1. Omschrijvingen

Klant: (aspirant-) koper c.q. (aspirant-) opdrachtgever.

Leverancier: de (rechts)persoon die de aanbidding uitbrengt, de opdracht accepteert, de diensten verricht en/of de bestelling uitlevert aan de klant.

Product: haarwerken, daaronder begrepen bestanddelen, materialen en hulpstoffen ten behoeve van haarwerken, ongeacht de daaraan gegeven vorm of benaming, alsmede de diensten die de leverancier levert met betrekking tot haarwerken, in het bijzonder reparaties en verandering aan haarwerken.

Maathaarwerk: haarwerk dat per klant ontworpen en geproduceerd moet worden met een levertijd van minimaal 5 weken.

Confectiehaarwerk: haarwerk dat direct aan de klant leverbaar is vanuit voorraad of middels tussenleveranciers.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle transacties met betrekking tot de producten (daaronder begrepen aanbiedingen, prijsopgaven/ offertes, orderbevestigingen, facturen en huur of leaseovereenkomsten) tussen enerzijds de leverancier die deze voorwaarden hanteert, en anderzijds haar klanten, voor zover partijen hiervan niet uitdrukkelijk schriftelijk afwijken.

3. Aanbidding en aanvaarding

1. Alle door de leverancier in aanbiedingen vermelde prijzen en voorwaarden zijn vrijblijvend en alle aanbiedingen vervallen automatisch na verloop van 30 dagen, tenzij door de leverancier uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. Een overeenkomst tussen de leverancier en de klant wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer door de of op aangeven van de klant een opdrachtformulier is ingevuld en dit door beide partijen is ondertekend, dan wel indien er op het moment dat de leverancier een anderszins door de klant gegeven opdracht aan de klant bevestigt.

4. Prijzen

1. Alle prijzen zijn incl. BTW, tenzij anders vermeld. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren kunnen door de leverancier worden doorberekend, in welk geval de klant gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden.

2. In geval van prijsverhoging ten gevolge van kostprijsverhogende maatregelen van

overheidswege, daaronder begrepen verhoging van het BTW- percentage, zal de klant niet gerechtigd zijn de overeenkomst te ontbinden.

5. Annulering

1. Voor zover het confectiehaarwerk betreft is het niet mogelijk na levering aan de klant om op enig manier de aankoop te annuleren, behoudens hetgeen wat onder reclame valt.

2. Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op de levering van maathaarwerk, is zowel de klant als de leverancier gerechtigd de overeenkomst binnen 3 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, te annuleren. De klant zal hetgeen hij/zij reeds daarop betaald heeft, terug betaald krijgen, behoudens de door leverancier reeds gemaakte kosten.

3. Indien de klant de overeenkomst met betrekking tot de levering van maathaarwerk niet na 3 dagen, maar binnen 10 dagen na totstandkoming annuleert, is hij aan de leverancier een vast bedrag verschuldigd ten bedrage van de helft van het bedrag dat de klant bij volledige uitvoering van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest, met een minimum van € 450,- of het volledige bedrag van de overeenkomst indien dit lager ligt dan € 450,-.

6. Leveringstermijn

1. De levertijd van confectiehaarwerk is in het algemeen van direct tot maximaal 5 werkdagen.

2. Tenzij anders overeengekomen zijn leveringstermijnen van maathaarwerk streeftermijnen. De levertijd (daaronder ook begrepen de tijd benodigd voor reparatie of vervanging door fabrikant) gaat in op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst en zal, behoudens afwijkende aanduiding, ongeveer 10 weken bedragen.

3. Indien betreffende maathaarwerk, ongeacht door welke omstandigheden, de levering niet of niet naar behoren binnen een termijn van 10 weken geschied, zal de leverancier nogmaals een termijn van 10 weken gegund worden, om alsnog deugdelijk te leveren.

4. Na verloop van de verlengde leveringstermijn, als bedoeld in het vorige artikel, is de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, echter zonder dat de leverancier tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

5. Indien een opdracht betreffende maathaarwerk als spoedorder wordt genoteerd, zal worden getracht de levertijd te verkorten. Er wordt daarbij echter geen enkele garantie verstrekt dat de opdracht daadwerkelijk op kortere termijn dan de normale levertijd kan worden uitgevoerd. In dat geval zal annulering, ongeacht de termijn waarbinnen zulks geschiedt, niet mogelijk zijn.

7. Betaling

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen betreffende maathaarwerk, dient 50% van de overeengekomen prijs bij sluiting van de overeenkomst te worden voldaan, terwijl betaling van (het restant van) de volledige prijs dient te geschieden bij aflevering. In beide gevallen zal een bewijs van betaling worden verstrekt.
2. Wanneer er sprake is van een vergoeding op medische indicatie voor de levering van een haarwerk, middels de zorgverzekeraar, behoudens een restitutiepols, dan zal dit verrekend worden met de kosten van de aanschaf van een haarwerk. Betreffende maathaarwerk houdt dit in dat de uiteindelijke vergoeding voor de klant krachtens de hulpmiddelenwet, welke de leverancier ontvangt, verrekend wordt met het restantbedrag welke 50% van overeengekomen prijs bedraagt. Betreffende confectiehaarwerk houdt dit in dat de uiteindelijke vergoeding voor de klant krachtens de hulpmiddelenwet, welke de leverancier ontvangt, achteraf verrekend wordt met de overeengekomen prijs. De klant dient dan na facturatie de eigen bijdrage te voldoen. Een eventuele vergoeding van de zorgverzekeraar is van geen enkele invloed op de betalingsverplichting van de klant.
3. Bij de levering van een confectiehaarwerk dient, tenzij anders overeengekomen, het gehele bedrag ineens te worden voldaan. Behoudens hetgeen in de vorige artikel verwoord is.
4. In geval van niet tijdige betaling is de klant automatisch in gebreke. De klant is in dat geval naast de hoofdsom aan de leverancier 1% rente per maand verschuldigd over het niet betaalde gedeelte van de hoofdsom en de kosten van de invordering, vanaf de vervaldag tot de dag waarop wordt betaald.
5. Buiten het verschuldigde bedrag dient de klant alle kosten te vergoeden die de leverancier maakt in
6. De buitengerechtigde incassokosten zullen minimaal gesteld worden op 15% (excl. BTW) van het door de klant aan de leverancier verschuldigde, terwijl de kosten bovendien minimaal € 50,- zullen bedragen.

8. Reclame

1. De klant is verplicht de geleverde producten onmiddellijk bij aflevering te inspecteren. Kleine afwijkingen in kleur of model, van ondergeschikt belang, kunnen geen aanleiding vormen tot niet acceptatie of reclame.
2. Indien de klant het product persoonlijk in ontvangst neemt en behoudt, wordt hij geacht te

hebben ingestemd met het model, de kleur, de hardichtheid en de haarlengte van de goederen, zodat hij op die gronden naderhand niet kan reclameren.

3. Met betrekking tot gebreken van technische aard of in geval van andere wijzen van levering, dient de klant zichtbare gebreken binnen een termijn van 10 dagen persoonlijk aan de leverancier te melden, na ommekomst van genoemde termijn is reclame niet meer mogelijk.

4. Onzichtbare gebreken, die de klant niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen, bij eventuele ontdekking door de klant, in het belang van de klant direct persoonlijk aan de leverancier gemeld te worden. Echter wanneer de klant dit persoonlijk melden aan de leverancier aanwijsbaar achterwege laat vervalt ieder recht op reclame.

5. Bij gegrondbevinding van de reclame zal de leverancier trachten de klacht te verhelpen en heeft de leverancier de keuze het product, na overleg met de klant, te repareren of te vervangen, met inachtneming van de daarvoor geldende levertijden.

9. Garantie

1. De leverancier garandeert de deugdelijkheid van materialen en constructie van de producten gedurende 6 maanden na aflevering voor zowel het confectiehaarwerk als het maathaarwerk. In geval van een gerechtvaardigd beroep op de garantie is de leverancier slechts gehouden tot kosteloze vervanging of herstel van het product of een onderdeel ervan, met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke levertijden aan de leverancier.

2. Iedere garantie vervalt bij gebruik van het product in strijd met de gebruiksvoorschriften, die aan de klant bij het aangaan van de overeenkomst of de aflevering zijn verstrekt en/of vermeld, tenzij er geen enkel verband kan hebben bestaan tussen het geconstateerde gebrek en de wijze waarop het product is gebruikt en/of behandeld.

10. Gebruikersgenot

Wanneer een haarwerk eerder dan de normaal gesproken levensduur vervangen moet worden, mag de leverancier het reeds verkregen gebruikersgenot met de klant verrekenen. De periode dat de klant het haarwerk eerder moet vervangen en dus niet draagt moet de leverancier procentagewijze dan verrekenen met het orderbedrag van het nieuwe "vervangende haarwerk".

11. Eigendomsvoorbehoud

De leverancier blijft, totdat de klant volledig aan zijn verplichtingen uit enige overeenkomst met de leverancier heeft voldaan, eigenaar van al hetgeen door hem aan de klant is geleverd.

12. Aansprakelijkheid

1. De leverancier is, behoudens opzet of grove schuld of handelen in strijd met hetgeen op grond van behoorlijk vakmanschap verwacht mag worden, niet aansprakelijk voor enige schade en/of allergische reacties ten gevolge van geleverde producten, te lijden door de klant en/of derden.

2. De aansprakelijkheid van de leverancier blijft beperkt tot vervanging of reparatie van het product of terugbetaling van het door de klant reeds betaalde bedrag.

13. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan van de wil van de leverancier onafhankelijke omstandigheden, die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen.

2. In geval van verhindering tot uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van overmacht is de leverancier gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst voor ten hoogste een periode gelijk aan de leveringstermijn op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de leverancier tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

14. Ontbinding

Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de leverancier gesloten overeenkomst voortvloeit, dan wel indien twijfelachtig is of de klant in staat is aan zijn contractuele verplichtingen jegens de leverancier te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, stillegging of liquidatie van de klant, is de leverancier gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van elke overeenkomst op te schorten en/of de nakoming daarvan door de klant te vorderen, hetzij deze geheel of ten dele te ontbinden, zulks zonder dat hij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden zal zijn en onverminderd hetgeen de leverancier rechtens toekomt.

15. Geheimhouding

Het is de leverancier en de klant niet toegestaan aan derden mededelingen te doen omtrent hetgeen hem bekend is ten aanzien van de andere partij, voor zover dat een vertrouwelijk karakter daarvan had moeten begrijpen, één en ander behoudens informatieverstrekking in rechte of aan door beide partijen erkende geschillencommissie, alsmede aan de leverancier/fabrikant van de leverancier ten behoeve van de productie of reparatie.

16. Toepasselijkheid recht en geschillen

1. Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn,

worden beheerst door het Nederlandse recht.

2. Alle geschillen welke tussen de leverancier en de klant zouden kunnen ontstaan, zullen (onverlet andersluidende regels van dwingend recht) worden berecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van de leverancier, terwijl de leverancier daarnaast gerechtigd is om de klant te dagvaarden voor de bevoegde rechter van diens woonplaats.

3. De klant kan er voor kiezen met uitsluiting van de rechter, een geschil tussen de leverancier en de klant omtrent de prestatie van de leverancier ter beoordeling voor te leggen aan een door beide partijen erkende Geschillencommissie bijvoorbeeld de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag (SGC), middels een procedure die genoemde klachtencommissie hanteert. Een geschil wordt pas geacht te bestaan indien de leverancier in de gelegenheid is gesteld om de klacht weg te nemen, maar dit niet heeft gedaan. De uitspraak van SGC is voor de leverancier bindend. ANKO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

ARTIKEL 3 - Totstandkoming van de overeenkomst

ARTIKEL 4 - Verplichtingen van de ondernemer

ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de consument

ARTIKEL 6 - Betaling

ARTIKEL 7 - Aansprakelijkheid

ARTIKEL 8 - Klachten

ARTIKEL 9 - Geschillenregeling

ARTIKEL 10 - Nakomingsgarantie

ARTIKEL 11 - Wijzigingen

ARTIKEL 12 - Afwijkingen

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, ANKO of ProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie
Schoonheidsverzorging te Woerden;

ANKO: Koninklijke Algemene Nederlandse
Kappersorganisatie te Huizen;

ProVoet: Brancheorganisatie voor de Pedicure 'ProVoet' te
Veenendaal;

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);

Uiterlijke verzorgingsbranche: Het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf

of voetverzorgingsbedrijf;

Kappersbedrijf: het bedrijf waar het hoofdhaar van mannen,

vrouwen en/of kinderen wordt geknipt of

anderszins wordt behandeld, waaronder ook

begrepen het leveren van een haarwerk;

Schoonheidsverzorgingsbedrijf: Het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht

zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van

mensen uit schoonheidsoogpunt;

Voetverzorgingsbedrijf: Het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht

zijn op de verzorging van de voet, huid en nagels

van de voet, mede ter preventie van (verdere)

voetproblemen;

Geschillencommissie: De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging,

Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;

Branchecodes: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf,

kappersbedrijf of voetverzorgingsbedrijf,

respectievelijk de 'Code van de

schoonheidsspecialist', 'Code van de kapper' en 'Code

van het voetverzorgingsbedrijf, dan wel een door een

brancheorganisatie uitgegeven richtsnoer op hygiëne,

arbeidsomstandigheden en milieu.

Arbocatalogus voor het

Kappersbedrijf: De Arbocatalogus voor het Kappersbedrijf bevat

praktische maatregelen, die gericht zijn op veilig en

gezond werken op het gebied van onder andere

allergene en fysieke belasting en Psycho Sociale

Arbeidsbelasting

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

Beroepscompetentieprofiel: De beschrijving (geformaliseerd en gestandaardiseerd) van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar.

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>

ANKO <https://www.anko.nl/>

ProVoet <https://www.provoet.nl/>.

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 ambulante 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.
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. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

4. 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 of een persoon in zijn dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.

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. Voor zover op de betreffende beroepsgroep de Wkkgz van toepassing is, maakt een klachtenfunctionaris deel uit van de

klachtenprocedure.

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

ARTIKEL 10 - NAKOMINGSGARANTIE

1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Tot maximaal een bedrag van € 7.500 per bindend advies, wordt dit bedrag door

ANBOS, ANKO of ProVoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 7.500 per bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vordering aan ANBOS, ANKO of ProVoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.

3. ANBOS, ANKO of ProVoet verschaffen geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:

- aan het lid is surséance van betaling verleend.
- het lid is failliet verklaard.
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 11 - WIJZIGINGEN

ANBOS, ANKO en ProVoet zullen deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

ARTIKEL 12 - AFWIJKINGEN

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.