

Algemene voorwaarden

Definities

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

Overeenkomst: de overeenkomst voor een levering van diensten en/of producten op het gebied van de uiterlijke verzorging;

Afspraak: het in de overeenkomst opgenomen aanvangsmoment van levering van de dienst.

Groepsarrangement: een dienstenpakket voor meerdere deelnemers aangeboden in de vorm van Kinderfeestjes en (Jeugd)workshops.

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;

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

Ondernemer: het bedrijf werkzaam in de uiterlijke verzorgingsbranche met de volgende gegevens: Schoonheidssalon Nadia's Beauty

Ambtsbos 24

6718 HN Ede

06-45447007

Mailadres: info@nadiasbeauty.nl

KvK-nummer: 58008195

IBAN bankrekeningnummer: NLO6 SNSB 0927 7878 81

De onderneming is aangesloten bij de ANBOS (lidmaatschapsnummer 62107).

ARTIKEL 1 - Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument.

ARTIKEL 2 - Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een levering van een dienst of product en de ondernemer aangegeven heeft het gevraagde te zullen leveren.

2.2 Voor diensten, behoudens groepsarrangementen, hanteert de ondernemer de tarieven die hiervoor gelden op moment van levering van de dienst.

2.3 Voor producten en groepsarrangementen hanteert de ondernemer de prijzen zoals van toepassing op het moment van sluiten van de overeenkomst (voor producten zolang de voorraad strekt.)

2.4 De ondernemer vermeldt alle tarieven van behandelingen op de website en zichtbaar in de salon. De gemelde prijzen zijn inclusief btw. Aanbiedingen in advertenties zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt. Eventuele prijswijzigingen worden in de salon en op de website tijdig kenbaar gemaakt.

ARTIKEL 3 - Afspraken individueel

3.1 De consument moet annulering van de afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vierentwintig (24) uur voorafgaande aan de afspraak aan de ondernemer melden.

3.2 Indien de consument deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag de ondernemer het gehele honorarium voor de afgesproken dienst aan de consument in rekening brengen.

3.3 Indien de consument meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de salon komt mag de ondernemer de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele honorarium van de behandeling in rekening brengen.

3.4 Indien de consument meer dan vijftien minuten later dan de afgesproken tijd in de salon aankomt, mag de ondernemer de overeenkomst beschouwen als door consument geannuleerd binnen 24 uur voor de afspraak.

3.5 De ondernemer moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vierentwintig (24) uur voorafgaande aan de afspraak aan de consument melden.

3.6 Indien er bij verhindering sprake is van overmacht en dit redelijk kan worden aangetoond zal de afspraak worden verzet zonder financiële gevolgen.

ARTIKEL 4 - Afspraken groepsarrangement

4.1 De consument moet annulering van de afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk achtenveertig (48) uur voorafgaande aan de afspraak aan de ondernemer melden.

4.2 Indien de consument deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag de ondernemer het gehele honorarium voor de afgesproken dienst aan de consument in rekening brengen.

4.3 Wanneer het daadwerkelijke aantal deelnemers aan de groepsactiviteit minder is dan het in de overeenkomst of aanbieding vermelde minimum aantal wordt het tarief in rekening gebracht dat in overeenstemming is met bedoeld minimum aantal deelnemers

4.4 Indien er bij verhindering is sprake is van overmacht zal de afspraak worden verzet zonder financiële gevolgen.

Artikel 5 - Verplichtingen van de ondernemer

5.1 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.

5.2 De ondernemer werkt volgens de richtlijnen en kwaliteitscriteria die Branchevereniging ANBOS voorstaat en promoot

5.3 De ondernemer verricht geen handelingen die buiten zijn beroepscompetenties valt.

5.4 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.

5.5 De ondernemer vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.

ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

6.1 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 evenals informatie waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen

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

ARTIKEL 7 - Betaling

7.1 Betaling dient direct na uitvoering van de dienst en/of levering van het product te geschieden.

7.2 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.

ARTIKEL 8 – Aansprakelijkheid

8.1 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.

8.2 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat ondernemer is uitgegaan van door of namens de consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens

8.3 Indien de ondernemer aansprakelijk mocht zijn dan is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval uitkeert.

8.4 De bedrijfsaansprakelijkheid bedraagt, in geval van verwijtbaar (letsel)schade, ten hoogste €1.250.000,00 per gebeurtenis.

8.5 De ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid/ is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten en of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

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

ARTIKEL 9 - Klachten

9.1 Indien de consument een klacht heeft over de uitgevoerde dienst of een geleverd product dient hij dit per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan, doch uiterlijk binnen 5 dagen na uitvoering of levering schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer te melden. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.

9.2 De ondernemer dient klachten afdoende te onderzoeken. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

9.3 Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.

ARTIKEL 10 - Geschillenregeling

10.1 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).

10.2 Een geschil wordt door De Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

10.3 Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

10.4 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.

10.5 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.

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

ARTIKEL 11 - Nakomingsgarantie

11.1 ANBOS 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.

11.2 Tot maximaal een bedrag van € 7.500 per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS 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 over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.

11.3 ANBOS verschaft 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.

11.4 Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 12 - Privacy

12.1 De ondernemer neemt de persoonlijke gegevens van de consument op in een geautomatiseerd klantenbestand.

12.2 De ondernemer behandelt de gegevens van de consument volgens de richtlijnen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

12.3 De ondernemer zal gegevens van de consument niet verkopen of verhuren aan derden zonder schriftelijke toestemming vooraf van de consument.

12.4 De ondernemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de consument heeft medegedeeld tijdens de behandeling.

12.5 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de consument is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

12.6 De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak de ondernemer verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

ARTIKEL 13 - Behoorlijk gedrag

13.1 De consument behoort zich in de salon behoorlijk te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen. Indien de consument na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft de ondernemer het recht de consument de toegang tot de salon te onttrekken onder opgaaf van redenen.