

## **Algemene Voorwaarden Petra van Kooten Schoonheidsspecialist**

Petra van Kooten is aangesloten bij ANBOS. Het ANBOS lidmaatschap staat garant voor een professionele werkwijze. Deze werkwijze houdt rekening met de Algemene Leveringsvoorwaarden welke zijn gedeponneerd bij de Sociaal-Economische Raad (SER). Als lid van brancheorganisatie ANBOS is Petra van Kooten akkoord gegaan met deze voorwaarden.

### **Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer:	de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij zowel het HBA als bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zich georganiseerd heeft via de brancheorganisatie ANBOS en actief is in de Uiterlijke verzorgingsbranche;
HBA:	Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer;
ANBOS:	Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;
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 afspraak voor een behandeling, en/of levering van producten, op het gebied van uiterlijke verzorging;
Uiterlijke verzorgingsbranche:	het Schoonheidsverzorgingsbedrijf;
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;
Branchecode:	de code van het Schoonheidsverzorgingsbedrijf, de 'Code van de schoonheidsspecialist'.

### **Artikel 1 – 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.

### **Artikel 2 – Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand nadat de Consument gevraagd heeft om een behandeling en de Ondernemer aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren.
2. 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.
3. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de Consument voordat de Overeenkomst tot stand komt.

### **Artikel 3 – 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 de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de ter zake geldende Branchecode uitgegeven door het HBA.
4. De Ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetentie valt.

#### **Artikel 4 – 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 5 - 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.

#### **Artikel 6 - Aansprakelijkheid**

1. De Ondernemer is tegenover de Consument aansprakelijk voor de directe schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de Ondernemer is toe te rekenen. De ondernemer is hiervoor verzekerd middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
2. De Consument is tegenover de Ondernemer aansprakelijk voor door de Ondernemer geleden schade die door een aan de Consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
3. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat de Consument onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt.

#### **Artikel 7 - Klachten**

1. De Consument zal klachten over een genoten behandeling of aangekocht product binnen 7 kalenderdagen schriftelijk dan wel elektronisch melden bij de Ondernemer.
2. In geval van een reactie van de huid op een behandeling of aangekocht product dient de Consument de Ondernemer binnen 24 uur op de hoogte te stellen. De Ondernemer zal de consument hierna verzoeken binnen 24 uur naar de praktijk te komen of indien dit niet mogelijk is duidelijke foto's elektronisch aan te leveren. Indien Consument hieraan niet voldoet zal Ondernemer geen passende oplossing kunnen bieden.
3. De Ondernemer zal klachten afdoende onderzoeken. De Ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een termijn van uiterlijk 6 weken, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
4. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de ANBOS. De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar op alle werkdagen van 9-11 uur op telefoonnummer 0900-1934; per e-mail: klachtenfunctionaris@anbos.nl. Mocht het na tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komen dan zal het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

#### **Artikel 8 - 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](http://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. Nadat de klacht bij de Ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan 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 9 – Afspraken maken en annuleren**

1. Een afspraak geldt als een Overeenkomst tot het leveren van producten en/of diensten op een bepaalde datum en tijd.
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. In geval de Consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen door de Ondernemer geen kosten in rekening worden gebracht. De overmacht dient dan wel aannemelijk gemaakt te worden.
4. Indien de Consument een afspraak wenst te annuleren of te verplaatsen, dient dit ten laatste onverwijld minimaal 48 uur voor de afspraak te gebeuren.
5. Indien de Consument verzuimt tijdig te annuleren of verzuimt op de afgesproken datum en tijd te verschijnen, behoudt de Ondernemer zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor gederfde inkomsten ter hoogte van maximaal het bedrag dat met de Overeenkomst was gemoeid.

#### **Artikel 10 – Slotbepaling**

Op elke Overeenkomst tussen de Ondernemer en Consument is het Nederlands recht van toepassing.

Van toepassing is steeds de laatste versie van de Algemene Voorwaarden 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.