Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche

Begripsomschrijving

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 Hilversum;

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 schoonheidsverzorgingbedrijf, 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 2 gebied van onder andere allergene en fysieke belasting en Psycho Sociale Arbeidsbelasting

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

Beroepscompententieprofiel: 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 voor zover deze betrekking hebben op handelingen die zijn verricht binnen de beroepscompetentie, zoals vastgelegd in het Beroepscompetentieprofiel.

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 onlineafsprakensysteem. De overeenkomst kan ook worden gesloten buiten de verkoopruimte, bijvoorbeeld bij de consument thuis als de ondernemer ambulant 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 weten 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 de 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. De consument dient tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer in te dienen.

2. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte 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 5 bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd. Voor het meerdere boven de € 7500 hebben ANBOS, ANKO of ProVoet de inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat hun leden het bindend advies volledig nakomen.

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– 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.