



Algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden I AM Studio voor Kleur – Stijl – Imago – Huidverzorging (hierna te noemen I AM)

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

(AV CZ/90 december 2009) Deze Algemene Voorwaarden van ANBOS, ANKO en ProVoet zijn tot stand gekomen met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking in januari 2010. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Artikel 1 – 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 overeenkomst 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 schoonheidsspecailist';

Identiteit ondernemer:

I AM Studio voor Kleur – Stijl – Imago – Huidverzorging

De Botterije 1, 7433 CA Schalkhaar

Telefoonnummer: 06 – 3073 6992

E-mailadres: info@astridmorsink.nl

KvK-nummer: 61328359

BTW-identificatienummer: NL137109349B01



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.

Artikel 3 – 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. Indien de consument het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Voorafgaand aan of bij de aanvang van de 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.
4. Tijdens de behandeling kan de consument aanvullingen op de behandeling nemen waarbij ook hier vooraf zal worden aangegeven over de terzake geldende prijs.
5. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Deze overmacht dient dan wel aannemelijk gemaakt te worden.
6. Indien de consument jonger is dan 18 jaar, zal er alleen behandeling plaatsvinden na schriftelijke toestemming van betreffende ouder/verzorger of na telefonisch contact. Bij het intake gesprek dient ook één van de ouders/verzorger aanwezig te zijn.

Artikel 4 – Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer staat er voor 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 ligt de consument in over de aard en de 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 werk- 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 beroepscompetenties valt.

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.



3. Het is de verantwoording van de consument om te beoordelen of specifieke informatie van invloed is op de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 6 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod gemeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige beschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 7 – De prijs

1. De prijs van het aanbod zal door de ondernemer duidelijk worden aangegeven en omschreven op de website van de studio. De prijs zal op verzoek van de consument door de ondernemer ter beschikking worden gesteld voor het aangaan van de overeenkomst.
2. De ondernemer houdt zich het recht voor om de prijzen naar zijn inzien aan te passen en zal dit dan ook onder de voorwaarden van lid 1 kenbaar maken.
3. De in het aanbod van producten en/of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.
4. Aanbiedingen zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.

Artikel 8 – 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 mail 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 kennismakingsbehandeling geldt een vergoeding van € 35,-.
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 studio komt, mag de ondernemer de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen.



8. Bij afspraken die een aaneengesloten duur van anderhalf uur overstijgen behoudt de ondernemer zich het recht voor om 10% aanbetaling te vragen van het totaalbedrag van de behandeling voor het risico van gederfde inkomsten bij niet op komen dagen.

Artikel 9 – 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 met uitzondering van een credit card.

2. Indien door overmacht de consument niet in staat is tot betaling kan de ondernemer de consument de mogelijkheid geven het te betalen bedrag achteraf te voldoen. Dit dient dan wel te gebeuren binnen de termijn van 14 kalenderdagen. Bij het in gebreke blijven heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

3. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling in 2 termijnen van vijftig procent van de totaalprijs. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende producten en/of diensten, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

4. Een uitzondering op lid 3 wordt gevormd door het aangaan van een langdurige verplichting door de consument. Deze zogenaamde abonnementen of kuren bevatten vaak een korting op de geldende prijzen. Bij een tussentijdse beëindiging van het abonnement of kuur heeft de consument recht op teruggave van een bedrag van de niet genoten behandelingen. Hierbij houdt de ondernemer zich het recht voor de genoten korting op de geldende prijzen te verrekenen met het te restitueren bedrag. Deze regeling vervalt indien de consument de adviezen van de ondernemer omtrent de behandelingen niet heeft opgevolgd en de consument zelf de reeks behandelingen vroegtijdig beëindigt.

Artikel 10 – Persoonsgegevens en privacy

1. De consument voorziet de ondernemer voor aanvang van de eerste behandeling van alle gegevens waarvan de ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandeling.

2. Het melden van tussentijdse veranderingen van de noodzakelijke informatie genoemd in lid 1 valt onder volledige verantwoording van de consument.

3. De ondernemer neemt de persoonlijke gegevens van de consument op in een geautomatiseerd systeem.

4. De ondernemer behandelt de vertrouwelijke gegevens van de consument volgens de richtlijnen zoals vermeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

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

6. Uitsluitend met instemming van de consument kan de ondernemer behandelgegevens ter beschikking stellen aan de huisarts of medisch specialist indien van toepassing.



7. Indien noodzakelijk, kan de ondernemer contact opnemen met de huisarts of medisch specialist voor overleg, tenzij de consument op dat moment duidelijk aangeeft daar op tegen te zijn.
8. Eigen persoons- en behandelgegevens zijn ten allen tijde in te zien door de consument.

Artikel 11 – Geheimhouding

1. Ondernemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de consument heeft medegedeeld tijdens de behandeling. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de consument is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak de ondernemer verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.
3. De ondernemer beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor de 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. De ondernemer is hiervoor verzekerd middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door de ondernemer gelede schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de ondernemer is uitgegaan van door de consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de consument heeft meegenomen naar de praktijk.

Artikel 13 – Klachten

1. De consument zal klachten over een genoten behandeling of aangekocht product binnen 7 kalenderdagen schriftelijk dan wel elektronisch te melden bij de ondernemer.
2. De ondernemer zal klachten afdoende onderzoeken en 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.
3. 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 studio 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.



4. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Mocht het na tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing worden komen dan zal het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Artikel 14 – Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of 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. 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 een 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 15 – 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 16 – Gedrag

1. De consument behoort zich in en rond de praktijk volgens algemeen aanvaarde normen te gedragen. In het hele pand geldt een rookverbod.

2. De behandelruimte is uitsluitend toegankelijk na toestemming van de ondernemer.

3. Indien de consument, na herhaaldelijke waarschuwingen, onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft de ondernemer het recht de consument de toegang tot het pand te weigeren of te ontzeggen, zonder opgave van reden.



Artikel 17 – 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: www.astridmorsink.nl