

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Hairz & More: gevestigd te Maastricht, aan de Ambyerstraat noord 102, 6225 EH.

Consument: de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten van Hairz & More.

Overeenkomst: de overeenkomst voor haar en hoofdhuid behandeling en/of levering van aanverwante producten, op het gebied van haar en hoofdhuid verzorging.

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Brancheorganisatie ANKO: Koninklijke Nederlandse Kappers Organisatie, Gooierserf 400, 1276 KT Huizen.

HBA Hoofdbedrijfschap Ambachten: te Zoetermeer, Louis Braillelaan 80 2719 EK Zoetermeer.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Cristian Diederer en Doenja Diederer-Kuypers

Handelend onder de naam/namen: Kapsalon Hairz & More

Vestigingsadres: Limburg, Maastricht

E-mailadres: info@hairz-more.nl

KvK-nummer: 63615908

Btw-nummer: NL855315507B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering op alle haar en hoofdhuid behandelingen tussen Hairz & More en de consument.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een haar- en of hoofdhuid behandeling en Hairz & More aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren.
2. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen dient Hairz & More de consument te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.

Artikel 5 – Verplichtingen van de ondernemer

1. Hairz & More 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. Hairz & More 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. Hairz & More vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.
3. Hairz & More 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. Hairz & More zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt. Dit kan betekenen dat deze in bepaalde gevallen van behandeling afziet.
5. Hairz & More vermeldt alle prijzen van de behandelingen online. De vermelde prijzen zijn inclusief 9% BTW.

Artikel 6 – Verplichtingen van de consument

1. De consument dient Hairz & More voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen in het geval van eventuele specifieke wensen.
2. De consument heeft de plicht alle door Hairz & More gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

Artikel 7 – Betaling

1. Betalingen aan Hairz & More dienen contant of digitaal of /online en met een in Europa algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden.
2. Bij een reeks behandelingen kan Hairz & More de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent van de totale behandelsom. Het resterende deel van behandelsom zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.
3. De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten te voldoen.
4. Wanneer de betaling voor behandeling en/of product niet voldaan worden heeft Hairz & More het recht een incassobureau in te schakelen.

Artikel 8 – Behandlingsafpraak

1. Indien de cliënt later dan de afgesproken tijd op de afspraak verschijnt, tot 15 minuten, wordt de behandelduur door de styliste ingekort met de verloren tijd en wordt het gehele honorarium aan de consument doorberekend.
2. Openstaande facturen dienen eerst te worden voldaan voordat er een nieuwe afspraak gemaakt kan worden.
3. Roken in de salon is niet toegestaan.

Artikel 9 – Annuleringsbeleid

1. De consument kan de gemaakte behandelingsafpraak kosteloos tot 48 uur van tevoren wijzigen of annuleren via email info@hairz-more.nl of telefonisch via 043 3625230.
2. Behandelingsafspraken kunnen na 48 uur van tevoren alleen telefonisch gewijzigd en of geannuleerd worden. Hierbij geldt het volgende telefoonnummer: Hairz & More 043 3625230.
3. Worden door de consument herhaaldelijk behandelingsafspraken in korter dan 24 uur van tevoren gewijzigd of geannuleerd is Hairz & More gehouden 50% van de geboekte behandeling aan de consument door te rekenen.
4. Bij no show afspraken (het niet komen opdagen zonder enig bericht op de geboekte behandelingsafpraak), of bij het meer dan 15 minuten te laat komen, is Hairz & More gehouden 100% van de geboekte behandeling aan de consument door te rekenen.
5. Bij het annuleren van een reeds geboekte en vooraf betaalde behandelingen zal Hairz & More het vooraf betaalde behandelingsbedrag binnen 14 dagen restitueren.
6. Bij het wijzigen van reeds vooraf geboekte en betaalde behandelingen zal het vooraf betaalde tarief van toepassing blijven op de gewijzigde opdracht.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. Hairz & More is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan Hairz & More of een persoon in haar dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door Hairz & More geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
3. Hairz & More is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer de consument onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt heeft welke van invloed zijn op de behandeling.
4. Hairz & More is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar haar afspraak.

Artikel 11 – Persoonsgegevens & Privacy

1. De cliënt voorziet Hairz & More bij de eerste behandeling van alle gegevens, welke Hairz & More noodzakelijk acht voor het uitvoeren van de behandeling.
2. De styliste behandelt de gegevens van de cliënt vertrouwelijk volgens de richtlijnen in de wet bescherming persoonsgegevens.
3. Hairz & More zal gegevens van de cliënt niet verkopen of verhuren aan derden.
4. Hairz & More is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft medegedeeld tijdens de behandeling.
5. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

6. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak, Hairz & More verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden dient te verstrekken.

Artikel 12 – Resultaat

Indien Hairz & More een voorbeeld toont van een behandeling dan geldt dit slechts als aanduiding. Het resultaat van de behandeling hoeft niet identiek te zijn aan het getoonde voorbeeld. Het resultaat is altijd afhankelijk van uw eigen natuurlijke haar.

Artikel 13 – Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel per mail bij Hairz & More in te dienen. Te lang wachten met de klacht kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
2. Hairz & More dient klachten afdoende te onderzoeken. Hairz & More zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Artikel 14 – Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en Hairz & More over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door Hairz & More 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 Hairz & More heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij Hairz & More 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 Hairz & More aan deze keuze gebonden. Indien Hairz & More 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. Hairz & More 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 – Nakomingsgarantie

1. De Nederlandse werkgeversorganisatie in de kappersbranche ANKO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen met betrekking tot hun leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. De 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. De garantstelling aan de consument is beperkt tot een maximumbedrag van € 7.500 per bindend advies. Voor het meerdere wordt een consument aangeboden zijn vordering aan ANKO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ANKO 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 innamevereisten: betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting, van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surseance 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 van de Kamer van Koophandel is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANKO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Artikel 16 – Wijzigingen

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst met de Consument.

De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Artikel 17 – 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.

Artikel 17 – Recht

Op elke overeenkomst tussen de Hairz & More en de consument is Nederlands recht van toepassing.

