

Mei 2017.

## Algemene Voorwaarden Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging

### 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 al dan niet georganiseerd heeft via een van de brancheorganisaties ANBOS, ANKO of ProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;
HBA:	Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer
ANBOS:	Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;
ANKO:	Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen;
ProVoet:	Landelijke Organisatie voor de Voetverzorger/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;
Uiterlijke verzorgingsbranche:	het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf;
Kappersbedrijf:	het bedrijf van het knippen of anderszins behandelen van het hoofdhaar;
Schoonheidsverzorgingsbedrijf:	het bedrijf van het verrichten van behandelingen die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uit schoonheidsoogpunt;
Voetverzorgingsbedrijf:	het bedrijf van het verrichten van handelingen die gericht zijn op de verzorging van de voet, voethuid en nagels, mede uit oogpunt van voorkoming van voetklachten;
Geschillencommissie:	de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;
Branchecodes:	De codes van het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de kapper', 'Code van de voetverzorger' en 'Code van de schoonheidsspecialist'

## **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. 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 klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4. De tot stand gekomen overeenkomst kan zonder opgave van reden kosteloos worden ontbonden tot uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voor het overeen gekomen tijdstip van de overeenkomst.
5. Voor de tot stand gekomen overeenkomsten die - na de in lid 4 gestelde termijn - door de consument wordt ontbonden, zullen voor 50% van de ter zake geldende prijs aan de consument in rekening worden gebracht.
6. Overeenkomsten welke niet kunnen worden geboden door nalatigheid van de consument ten opzichte van de overeenkomst, zullen voor 100% van de ter zake geldende prijs aan de consument in rekening worden gebracht.
7. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

## **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. In geval van een haarkleuring kan enkel garantie worden verleend wanneer de consument de door de ondernemer verstrekte of aanbevolen producten gebruikt ter verzorging en/of onderhoud. Verlies van de houdbaarheid door invloeden van buitenaf (zoals het gebruik van verkeerde producten, zon, zonnepanelen, chloor- en zeewater) vallen buiten de garantie.
3. 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.
4. 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 branchecodes uitgegeven door het HBA.
5. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt. Dit kan betekenen dat hij in bepaalde gevallen van behandeling afziet.

## **Artikel 5. Verplichtingen van de consument**

1. De consument dient de ondernemer 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 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 per PIN te geschieden, tenzij voorafgaand van de behandeling anders is overeengekomen.
2. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent van de totale behandelingsom. Het resterende deel van de behandelingsom zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.
3. Bij het niet nakomen van de betalingsplicht wordt twee maal, schriftelijk dan wel elektronisch, een betalingsherinnering gegeven. Bij geen reactie van de consument kan een door de ondernemer te bepalen incassobureau worden aangesteld. De daarbij voortvloeiende kosten worden in zijn geheel aan de consument doorberekend.

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

## **Artikel 8. Klachten**

1. Het ontdekken of kunnen ontdekken van tekortkomingen dienen schriftelijk dan wel elektronisch binnen 72 (tweeënzeventig) uur bij de ondernemer te zijn ingediend.
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 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 (<http://www.degeschillencommissie.nl>).

## **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](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. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
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 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 ANBOS, ANKO of Provoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ANBOS, ANKO en 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 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 de ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

## **Artikel 11. Wijzigingen**

ANBOS, ANKO en ProVoet zullen deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

## **Artikel 12. 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.