

ALGEMENE VOORWAARDEN

Pedicuresalon Bel me Teen!

Bel me Teen! staat garant voor een professionele werkwijze. Deze werkwijze houdt rekening met onderstaande Algemene voorwaarden, die in grote lijnen overeenkomen met de Algemene Leveringsvoorwaarden van de Uiterlijke verzorgingsbranche; AV CZ/90 december 2009. Deze Algemene Voorwaarden van ANBOS, ANKO en ProVoet zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad (SER) en treden in werking bij het ontvangen of lezen van deze voorwaarden.

A. BEGRIPPEN

1) **Voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden

2) **Klant**

De natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een behandeling en/of daarmee direct verband houdende diensten en/of producten afneemt van Bel me Teen!

3) **Bel me Teen!**

Vertegenwoordigt door Ingrid, J.H. Pit, aangesloten bij de brancheorganisatie ProVoet, lidmaatschapnummer 316363,

4) **Behandelplan**

Vooraf schriftelijk, maar vaker mondeling opgesteld behandeladvies, dat in overleg met klant wordt opgesteld, besproken en bijgesteld

5) **Branchecode**

Voor de onderneming, Bel me Teen! gelden de specifieke richtlijnen en eisen op het gebied van bedrijfsvoering in het algemeen, arbeidsomstandigheden, hygiëne en milieu in het bijzonder

6) **ProVoet**

Landelijke Brancheorganisatie voor de pedicure
ProVoet
Kerkewijk 69
3901 EC VEENENDAAL

7) **Overmacht**

een omstandigheid welke een persoon niet kan worden toegerekend en welke tot gevolg heeft, dat nakoming van de overeenkomst - hetzij geheel, hetzij gedeeltelijk – redelijkerwijs niet te verwachten valt

1. ALGEMEEN

- 1.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op activiteiten in Nederland, op alle overeenkomsten tussen Bel me Teen! en haar klanten met betrekking tot behandelingen, inclusief daarmee direct verband houdende diensten en/of de levering van producten.
- 1.2. Een exemplaar van de Voorwaarden wordt desgevraagd aan de klant overhandigd of digitaal toegestuurd.
- 1.3. Als een bepaling van deze Voorwaarden om welke reden dan ook als niet geldig of niet van toepassing verklaard zou worden, dan blijven de Voorwaarden voor het overige van kracht.
- 1.4. Op basis van de door de klant verstrekte informatie wordt desgevraagd - en voor zover dat mogelijk is - bij het maken van de afspraak de verwachte tijdsduur van de behandeling en een voorlopige kostenindicatie gegeven.
- 1.5. Bij niet - of niet tijdig (**binnen 48 uur**) - afgezegde afspraken, wordt 100 % van de gereserveerde behandeltime in rekening gebracht, met een minimum van € 27,50 behoudens in situaties van overmacht.
- 1.6. Als klant **meer dan 5 minuten** later dan de afgesproken tijd in de praktijk komt, mag Bel me Teen! de verloren tijd inkorten op de behandeling en het gehele afgesproken honorarium berekenen, behoudens in situaties van overmacht.

2. PRIVACY

- 2.1. De klant voorziet Bel me Teen! voor de eerste behandeling, van alle gegevens waarvan Bel me Teen! aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen.
- 2.2. Bel me Teen! neemt de persoonlijke gegevens van de klant op in een geautomatiseerd systeem. Medisch noodzakelijke gegevens worden hierin niet opgenomen.
- 2.3. Bel me Teen! behandelt de gegevens van de klant volgens de richtlijnen, zoals in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn opgenomen en volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 van kracht is.
- 2.4. Bel me Teen! verkoopt, verhuurt of deelt de gegevens van de klant **niet** aan of met derden zonder (vooraf) schriftelijke toestemming van de klant.

3. GEHEIMHOUDING

Bel me Teen! is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de klant heeft gegeven tijdens de behandeling. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de klant is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aarde van de informatie. De geheimhouding vervalt, als op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak Bel me Teen! verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

4. TOT STAND KOMEN VAN EEN OVEREENKOMST

- Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
- 4.1. Met de klant een afspraak wordt gemaakt voor een behandeling en/of daarmee direct verband houdende diensten
 - 4.2. (Uit voorraad) leverbare producten worden geleverd aan klant
 - 4.3. De klant opdracht geeft om producten speciaal voor hem/haar te bestellen

5. BETALING

- 5.1. Bel me Teen! vermeldt alle prijzen van behandelingen en producten zichtbaar in de praktijk.
- 5.2. Prijswijzigingen worden in de praktijkruimte en op de website tijdig kenbaar gemaakt
- 5.3. Genoemde prijzen zijn inclusief BTW
- 5.4. Aanbiedingen zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad van producten strekt
- 5.5. De klant betaalt na afloop van de verkregen behandeling en/of producten contant of per pin/overboeking.
- 5.6. Bij overboeking geldt een betalingstermijn van 5 werkdagen. Als betaling binnen deze termijn uitblijft, kan de volgende behandeling uitsluitend contant betaald worden.
- 5.7. Op verzoek verstrekt Bel me Teen! een factuur.

6. RUILEN EN GARANTIE

- 6.1. Bel me Teen! geeft de klant 7 dagen garantie op de verrichtte behandeling en/of gekochte producten. Deze garantie vervalt als:
 - 6.1.1. de klant de gegeven adviezen over het product en/of de behandeling niet opvolgt,
 - 6.1.2. de klant de producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt,
 - 6.1.3. de klant het advies om medische hulp te zoeken niet binnen 14 dagen na de behandeling heeft opgevolgd,
 - 6.1.4. de klant een ander product heeft gebruikt dan het product dat door Bel me Teen! is geadviseerd of verkocht,
- 6.2. Producten worden niet geruild of teruggenomen als de producten dusdanig beschadigd zijn, of dusdanig gebruikt zijn, dat dit product niet meer terug te nemen is. Dit wordt beoordeeld door Bel me Teen!
- 6.3. Er vindt geen teruggave van geld plaats; de klant ontvangt een tegoedbon,
- 6.4. Alle tegoed- en cadeaubonnen zijn oneindig inwisselbaar, mits op de bon een duidelijk bedrag zichtbaar is.

7. BEHOORLIJK GEDRAG EN HUISREGELS

- 7.1. Klanten behoren zich in en rond de praktijk volgens algemeen aanvaarde normen te gedragen.
- 7.2. Als klanten zich hiernaar niet gedragen, volgt een waarschuwing.
- 7.3. Als na herhaalde waarschuwingen onbehoorlijk gedrag aanblijft, heeft Bel me Teen! het recht de klant de toegang tot en rond de praktijk te weigeren, zonder opgaaf van redenen.
- 7.4. Huisdieren zijn in de praktijkruimte, uit hygiëne-oogpunt, niet toegestaan; wel in de ruimten daar buiten.
- 7.5. Er wordt van de klant verwacht dat de voeten schoon en/of gewassen zijn, mits uitzonderlijke omstandigheden dit niet toelaten.
- 7.6. Alcohol- en drugsgebruik in en rondom de praktijk is niet toegestaan.

8. CONTRA-INDICATIES

- 8.1. In het belang van de gezondheid van de klant, Bel me Teen! en andere klanten, kan de klant in geval van onderstaande contra-indicaties niet worden behandeld:
- 8.2. Besmettelijke (huid)ziekten
- 8.3. Als de te behandelen huid is verweekt door het gebruik van salicylzuur (likdoornpleisters)

9. BESCHADIGING EN/OF DIEFSTAL

- 9.1. Bel me Teen! heeft het recht om van de klant een schadevergoeding te eisen als de klant meubilair, apparatuur en/of producten beschadigt
- 9.2. Bel me Teen! meldt iedere diefstal bij de politie

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. Bel me Teen! is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van onbeheerde persoonlijke eigendommen ten tijde van aanwezigheid in de praktijk.
- 10.2. Bel me Teen! is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, en/of ontstaan doordat de pedicure/manicure is uitgegaan van de door klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding.
- 10.3. Bel me Teen! heeft via ProVoet een collectieve aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven afgesloten en is derhalve verzekerd voor schade welke tijdens het uitoefenen van het beroep wordt toegebracht aan personen en/of goederen.
- 10.4. Eventuele aansprakelijkheid wordt vastgesteld door de verzekeraar volgens de geldende procedures en voorwaarden van de verzekeraar.
- 10.5. Eventuele aanspraken van de klant dienen schriftelijk te worden ingediend.

11. KLACHTEN

- Bel me Teen! streeft naar 100% klanttevredenheid.
- 11.1. Als de klant een klacht heeft over de behandeling en/of een product, moet deze zo snel mogelijk – uiterlijk binnen 5 werkdagen – na ontdekking hiervan melding maken.
 - 11.2. Bel me Teen! en de klant er samen mondeling niet uitkomen, kan de klant schriftelijk een klacht indienen. Deze wordt dan in behandeling genomen, waarna een reactie – binnen 5 werkdagen – volgt.
 - 11.3. Als de klacht gegrond is, zal Bel me Teen! de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is (geworden) en klant dit schriftelijk laat weten.
 - 11.4. Als de klant en Bel me Teen! geen overeenstemming bereiken over de ingediende klacht, kan de klant het geschil voorleggen aan de geschillencommissie, waarbij Bel me Teen! via ProVoet is aangesloten.

12. **GESCHILLENCOMMISSIE**

Bel me Teen! is via ProVoet lid van de geschillencommissie. Deze commissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig. Hieronder meer informatie over de geschillencommissie.

De geschillencommissie staat garant voor een onpartijdige afdoening van de geschillen. Ze voldoet aan de daaraan gestelde nationale en internationale standaarden. Elke sector heeft een eigen geschillencommissie, omdat er specifieke kennis van de sector nodig is voor een goede beoordeling.

Elke geschillencommissie bestaat uit drie leden: een door de geschillencommissie aangezochte voorzitter (een jurist die ervaring heeft met rechtspraak); daarnaast wordt een lid voorgedragen door de brancheorganisatie en een lid door een consumentenorganisatie. Alle leden worden door het bestuur van de geschillencommissie benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

13. **RECHT**

Op de overeenkomst tussen Bel me Teen! en de klant is het Nederlands recht van toepassing. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van de algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie, c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.