

Algemene Voorwaarden

Raymond Deckers Haarmode v.o.f.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

RDH Nuenen	RDH gevestigd te: Nuenen, aan de Parkstraat 26, 5671 GG en te noemen naar Raymond Deckers Haarmode.
Consument	de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten van RDH .
Overeenkomst	de overeenkomst voor een 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
Branche organisatie	ANKO, Koninklijke Nederlandse Kappers Organisatie Marathon 6 1213 PK, Hilversum
HBA	Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer Louis Braillelaan 80 2719 EK Zoetermeer

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering op alle haar en hoofdhuid behandelingen tussen **RDH** en de consument

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

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

Artikel 4. Verplichtingen van de ondernemer

1. **RDH** 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. **RDH** 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. **RDH** vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.

3. **RDH** 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. **RDH** zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt. Dit kan betekenen dat deze in bepaalde gevallen van behandeling afziet.

Artikel 5. Verplichtingen van de consument

1. De consument dient **RDH** 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 **RDH** gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

Artikel 6. Betaling

1. Betalingen aan **RDH** dienen contant of digitaal off/online en met een in Europa algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden.
2. Bij een reeks behandelingen kan **RDH** 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. **RDH** biedt de consument de mogelijkheid zijn of haar behandeling volledig vooraf online te kunnen betalen bij het maken van een online afspraak.

Artikel 7. Annuleringsbeleid

1. De consument kan de gemaakte behandelingsafpraak ten alle tijden wijzigen of annuleren.
2. Behandelingsafspraken kunnen alleen telefonisch gewijzigd en of geannuleerd worden. Hierbij geldt het volgende telefoonnummer: **RDH** Nuenen 040-2836284.
3. Bij no show afspraken (het niet komen opdagen zonder enig bericht op de geboekte behandelingsafpraak) zijn wij is **RDH** gehouden 100% van de geboekte behandeling aan de consument door te rekenen.
6. Bij het annuleren van een reeds geboekte en vooraf betaalde behandelingen zal **RDH** het vooraf betaalde behandelingsbedrag binnen 14 dagen restitueren.
7. Bij het wijzigen van reeds vooraf geboekte en betaalde behandelingen zal het vooraf betaalde tarief van toepassing blijven op de gewijzigde opdracht.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. **RDH** is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan **RDH** of een persoon in haar dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door **RDH** geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Artikel 9. Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommekeer na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij RDH in te dienen. Te lang wachten met de klacht kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
2. **RDH** dient klachten afdoende te onderzoeken. **RDH** 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 10. Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en **RDH** over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door **RDH** 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 **RDH** heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij **RDH** 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 **RDH** aan deze keuze gebonden. Indien **RDH** 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. **RDH** 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 11. Nakomingsgarantie

1. De Nederlandse werkgevers organisatie 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 12. Wijzigingen

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

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

Artikel 13. 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.