

## VOORWAARDEN

### Artikel 1 – ALGEMENE Identiteit van de ondernemer

Ladies & Gentlemen Hair | Beauty Studio B.V.

Burgwal 29A

5341 CP

KvK-nummer:70030715

E-mail: [info@hairbeautyoss.nl](mailto:info@hairbeautyoss.nl)

### Artikel 2

Opdrachten tot haarbehandelingen worden slechts uitgevoerd onder de hiernavolgende bepalingen. Afwijkende afspraken gelden slechts als dit schriftelijk tussen de klant en de beautystudio overeengekomen is.

### Artikel 3

De beautystudio verbindt zich de met de klant overeengekomen haarbehandeling uit te voeren. Mits de klant tijdig op de afspraak verschijnt. Bij een tijdsbestek langer dan 15 minuten mag de Beautystudio de klant weigeren. De aanbetaling van de klant zal dan ook niet worden geretourneerd.

### Artikel 4

De klant verbindt zich voor de haarbehandeling de afgesproken prijs te betalen. De tarieven voor haarbehandelingen worden door de salon duidelijk vermeld op een voor de klant zichtbare tarievenlijst op de website.

### Artikel 5

De Beautystudio mag er ten aanzien van de te verrichten behandeling vanuit gaan dat de klant daartoe in een goede lichamelijke conditie verkeert. Omstandigheden bij de klant die het resultaat van de haarbehandeling kunnen beïnvloeden of die kunnen leiden tot voor de klant ongewenste nevenverschijnselen, dient de klant vooraf aan te geven. Hierbij valt onder meer te denken aan medicijngebruik, allergieën en/of bestraling, het gebruik van doe-het-zelf-producten en/of experimenten met het eigen haar.

### Artikel 6

Bij het boeken van een online afspraak is de klant verplicht een aanbetaling van 25% te betalen. Tot 24 uur kan de klant nog een afspraak wijzigen naar een nieuwe datum, zonder dat deze zijn aanbetaling kwijt is. Bij wijzigingen na 24 uur heeft de klant geen recht meer op de aanbetaling. Bij volledig annuleren met of zonder gegronde reden, heeft de klant geen recht op zijn aanbetaling. De Beautystudio is onder geen enkele omstandigheden verplicht de aanbetaling terug te betalen aan de klant.

### Artikel 7

Is de behandeling niet zoals de klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten dan kan de klant de klacht binnen 1 week na de haarbehandeling kenbaar maken bij de Beautystudio

#### Artikel 8

De Beautystudio maakt uiterlijk binnen 2 dagen na melding van de klacht zijn standpunt al of niet mondeling aan de klant kenbaar.

#### Artikel 9

Met het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier moet tegelijk een bedrag van € 10, – hetzij per cheque, hetzij contant, worden bijgevoegd.

#### Artikel 10

Het bedrag als bedoeld in artikel 11 wordt aan de klant terugbetaald, indien de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling gegrond wordt geacht.

#### Artikel 11

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, als:

- 1. Niet het modelklachtenformulier is gebruikt;
- 2. Dit niet volledig is ingevuld en ondertekend;
- 3. Niet de betaling als genoemd in artikel 3 is bijgevoegd;
- 4. Deze klacht valt onder het bepaalde in artikel 22;
- 5. De klant zelf een herstelbehandeling heeft verricht;
- 6. De klant door derden een herstelbehandeling heeft laten uitvoeren

Ten aanzien van het bepaalde in lid 6 en 7 van dit artikel wordt een klacht alleen dan niet in behandeling genomen, als en voor zover een inhoudelijke beoordeling van de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling niet meer mogelijk is.

#### Artikel 12

Direct na ontvangst van de klacht, zendt de Commissie Geschillenbemiddeling een kopie daarvan voor commentaar aan de kapper.

#### Artikel 13

De Beautystudio kan hierop uiterlijk binnen 3 werkdagen na dagtekening van het bericht als bedoeld in artikel 14, schriftelijk bij de Commissie Geschillenbemiddeling reageren.

#### Artikel 14

Direct na binnenkomst van de schriftelijke stukken als bedoeld in de artikelen 10 en 15, casus quo na het verstrijken van de in artikel 15 genoemde termijn, beoordeelt de Commissie Geschillenbemiddeling of de klacht schriftelijk afgedaan kan worden, dan wel dat de deskundige de klant op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk in ogenschouw dient te nemen. In dat geval beoordeelt de deskundige binnen één week het resultaat van de haarbehandeling in een door hem aan te wijzen neutrale plaats.

#### Artikel 15

Zowel de Beautystudio als de klant hebben éénmaal de mogelijkheid om binnen 2 werkdagen na datum poststempel van de mededeling wie als deskundige optreedt, de voorkeur uit te spreken voor een andere deskundige.

#### Artikel 16

De hiervoor bedoelde deskundige brengt uiterlijk binnen 2 werkdagen zijn oordeel uit over de klacht door middel van een schriftelijk rapport aan de Commissie Geschillenbemiddeling. Direct hierop bepaalt de Commissie Geschillenbemiddeling haar standpunt.

#### Artikel 17

De Commissie Geschillenbemiddeling zal binnen twee weken nadat zij haar standpunt heeft bepaald, zowel aan de klant als aan de Beautystudio, haar beslissing, schriftelijk en met redenen omkleed, kenbaar maken.

#### Artikel 18

De secretaris van de commissie geschillenbemiddeling zal 14 dagen na het verzenden van de brief aan de Beautystudio en consument met daarin verwoord de beslissing, contact met beide partijen opnemen, om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld/opgelost.

#### Artikel 19

- 1. Als de klacht van de klant gegrond wordt verklaard, zal de Beautystudio een bindend advies worden gegeven hoe te handelen.
- 2. Dit bindend advies kan strekken tot:
  - het kosteloos overdoen van de behandeling;
  - het kosteloos doen van één of meer herstelbehandelingen;
  - het retourneren van de behandelingsprijs.

Bij deze beslissing wordt ook aangegeven binnen welke termijn deze behandeling(en) dient/dienen te geschieden.

#### Artikel 20

Dit reglement is uitsluitend van toepassing op klachten met betrekking tot het hoofdhaar. De regeling van schade aan lichaam, kleding of anderszins, wordt niet door dit reglement beheerst, maar valt onder de normale aansprakelijkheidsregels en andere wettelijke bepalingen.

## Artikel 21

- 1. Als de klant dan wel de Beautystudio van mening is, dat in de procedurefouten zijn begaan, staat hem de mogelijkheid van beroep open bij het hoofdbestuur van de ANKO.
  
- 2. Deze beroepsmogelijkheid staat open gedurende een maand na de dag waarop de Commissie Geschillenbemiddeling haar uitspraak aan betrokkene heeft verzonden.

De ANKO-behandelingsvoorwaarden zijn gedeponneerd bij de Arrondissementsrechtbank te Oost Brabant

© Copyright – Ladies & Gentlemen Hair | Beauty Studio  
Edited & Installed by DigiLion®