



# Algemene Voorwaarden

---

## **Algemene Voorwaarden "Studio I AM voor Huidverzorging – Voetverzorging – Kleur – Stijl – Imago" (hierna te noemen "Studio I AM")**

Studio I AM is aangesloten bij ANBOS, Provoet en Vereniging Image Professionals (VIP). Deze lidmaatschappen staan garant voor professionele werkwijzen. Deze werkwijzen houden rekening met de Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 1 juli 2018 van ANBOS welke in overleg met de Consumentenbond tot stand zijn gekomen in het kader van het SER Zelfreguleringsoverleg en die zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. Als lid van brancheorganisatie ANBOS is Studio I AM akkoord gegaan met deze Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 1 juli 2018.

### **Identiteit ondernemer:**

Studio I AM voor Huidverzorging – Voetverzorging – Kleur – Stijl – Imago  
De Botterije 1, 7433 CA Schalkhaar  
Telefoonnummer: 06 – 3073 6992  
E-mailadres: [info@astridmorsink.nl](mailto:info@astridmorsink.nl)  
KvK-nummer: 61328359  
BTW-identificatienummer: NL001648606B30

### **INHOUDSOPGAVE**

ARTIKEL 1	-	Definities
ARTIKEL 2	-	Toepasselijkheid
ARTIKEL 3	-	Totstandkoming van de overeenkomst
ARTIKEL 4	-	Verplichtingen van de ondernemer
ARTIKEL 5	-	Verplichtingen van de consument
ARTIKEL 6	-	Het aanbod
ARTIKEL 7	-	De prijs
ARTIKEL 8	-	Afspraken maken en annuleren
ARTIKEL 9	-	Betaling
ARTIKEL 10	-	Persoonsgegevens en privacy
ARTIKEL 11	-	Geheimhouding
ARTIKEL 12	-	Aansprakelijkheid
ARTIKEL 13	-	Klachten
ARTIKEL 14	-	Geschillenregeling
ARTIKEL 15	-	Garantie
ARTIKEL 16	-	Gedrag



- ARTIKEL 17 - Wijzigingen  
ARTIKEL 18 - Afwijkingen  
ARTIKEL 19 - Slotbepaling

## Artikel 1 – Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zich al dan niet georganiseerd heeft via één van de brancheorganisatie ANBOS of ProVoet en die actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;

HBA: Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer;

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Woerden;

ProVoet: Brancheorganisatie voor de 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 uiterlijke verzorging (mondeling of schriftelijk);

Uiterlijke verzorgingsbranche: het schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf;

Schoonheidsverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uit schoonheidsoogpunt;

Voetverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de voet, huid en nagels van de voet, mede ter preventie van (verdere) voetproblemen;

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

Branchecodes: de codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, resp. de ‘Code van de schoonheidsspecialist’ of de ‘Code van het verzorgingsbedrijf’, dan wel een door een brancheorganisatie uitgegeven richtsnoer op hygiëne, arbeidsomstandigheden en milieu.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de ondernemer en de consument. Deze zijn te vinden bij:

ANBOS <https://www.anbos.nl/consument>

ProVoet <https://www.provoet.nl/>



### **Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de consument van het aanbod van de ondernemer. Aanvaarding kan plaatsvinden in het bedrijf aan het einde van een behandeling voor de volgende behandeling, telefonisch, via email of een online afsprakensysteem. De overeenkomst kan ook worden gesloten buiten de verkoopruimte, bijvoorbeeld bij de consument thuis als de ondernemer ambulante werkt;
2. Indien de consument het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod;
3. Voorafgaand aan of bij de aanvang van de behandeling of reeks van behandelingen dient de ondernemer de consument te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks van behandelingen zal de afgesproken prijs normaal gesproken niet tussentijds worden verhoogd;
4. Tijdens de behandeling kan de consument aanvullingen op de behandeling nemen waarbij ook hier vooraf zal worden aangegeven wat de terzake geldende prijs zal zijn;
5. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing en integraal onderdeel van deze Algemene Voorwaarden zie artikel 8, zijn kenbaar gemaakt aan de klant via vermelding op de website van de ondernemer en worden derhalve bekend verondersteld bij de consument door aanvaarding c.q. totstandkoming van de overeenkomst en daarmee voorafgaand aan de overeenkomst. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Deze overmacht dient, indien gewenst, dan wel door de consument aan de ondernemer aannemelijk gemaakt te worden;
6. Indien de consument jonger is dan 18 jaar, zal er alleen behandeling plaatsvinden na schriftelijke toestemming van betreffende ouder/verzorger of na telefonisch contact. Bij het intakegesprek dient ook één van de ouders/verzorger aanwezig te zijn.

### **Artikel 4 – Verplichtingen van de ondernemer**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door haar/hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen;
2. De ondernemer licht de consument in over de aard en de 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;
3. De ondernemer wordt geacht te werken volgens haar/zijn beste kunnen, de geldende wet- en regelgeving, beroepscompetentieprofielen, branche specifieke normen en richtlijnen en de laatste stand der techniek. Zij/hij verstrekt op basis hiervan adviezen en/of voert de behandeling uit. Indien noodzakelijk wordt een consument geadviseerd om voor aanvullende behandelingen of beoordeling een andere discipline te consulteren; e.e.a. vindt ook zijn neerslag in de ter zake geldende branchecode uitgegeven door het HBA;
4. De ondernemer zal geen handelingen verrichten die buiten haar/zijn beroepscompetenties valt.



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

1. De consument dient de ondernemer voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen 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;
3. Het is de verantwoording van de consument om te beoordelen of specifieke informatie van invloed is op de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 6 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod gemeld;
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige beschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet;
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## **Artikel 7 – De prijs**

1. De prijs van het aanbod zal door de ondernemer duidelijk worden aangegeven via fysiek aanwezige prijslijsten in de studio en is ook omschreven op de website van de studio. Daarmee is de consument altijd voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte van de prijzen van producten en/of diensten;
2. De ondernemer houdt zich het recht voor om de prijzen naar haar/zijns inziens aan te passen en zal dit dan ook onder de voorwaarden van lid 1 kenbaar maken;
3. De in het aanbod van producten en/of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW;
4. Aanbiedingen zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.

## **Artikel 8 – Afspraken maken en annuleren**

1. Een afspraak geldt als een overeenkomst tot het leveren en afnemen van producten en/of diensten;
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor de afspraak te verzetten in geval van overmacht. De consument kan zich op dat moment niet beroepen op een eventuele vergoeding. De overmacht dient, indien gewenst, dan wel aannemelijk gemaakt te worden door de ondernemer aan de consument;
3. De ondernemer zal indien mogelijk via een email de consument herinneren aan de gemaakte afspraak;
4. Indien de consument de afspraak wenst te annuleren of te verplaatsen, dient dit ten laatste onverwijld minimaal 24 uur voor de afspraak te gebeuren;



5. Indien de consument verzuimt tijdig te annuleren of op de afgesproken datum en tijd te verschijnen behoudt de ondernemer zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor gederfde inkomsten ten hoogste van maximaal het bedrag dat voor de gemoeide afspraak was overeengekomen;
6. De onder lid 5 genoemde omstandigheden gelden niet indien de consument zich beroept op overmacht. Deze overmacht dient dan wel, indien gewenst, aannemelijk gemaakt te worden door de consument aan de ondernemer;
7. Indien de consument meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de studio komt, mag de ondernemer de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen;
8. Bij afspraken die een aaneengesloten duur van anderhalf uur overstijgen, behoudt de ondernemer zich het recht voor om 10% aanbetaling te vragen van het totaalbedrag van de behandeling voor het risico van gederfde inkomsten bij niet op komen dagen.

## **Artikel 9 – Betaling**

1. Betalingen aan de ondernemer dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen met uitzondering van een creditcard;
2. Indien door overmacht de consument niet in staat is tot betaling, kan de ondernemer de consument de mogelijkheid geven het te betalen bedrag achteraf te voldoen. Dit dient dan wel te gebeuren binnen de termijn van 3 kalenderdagen. Bij het in gebreke blijven heeft de ondernemer, behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen;
3. Bij een reeks van behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling in 2 termijnen van vijftig procent van de totaalprijs. Het resterende deel van de totaalprijs zal evenredig met elke behandeling van de reeks door de consument worden voldaan. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende producten en/of diensten, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden;
4. Een uitzondering op lid 3 wordt gevormd door het aangaan van een langdurige verplichting door de consument. Deze zogenaamde abonnementen of kuren bevatten vaak een korting op de geldende prijzen. Bij een tussentijdse beëindiging van het abonnement of kuur heeft de consument recht op teruggave van een bedrag van de niet genoten behandelingen. Hierbij houdt de ondernemer zich het recht voor de genoten korting op de geldende prijzen te verrekenen met het te restitueren bedrag. Deze regeling vervalt indien de consument de adviezen van de ondernemer omtrent de behandelingen niet heeft opgevolgd en de consument zelf de reeks behandelingen vroegtijdig beëindigd;
5. Indien de consument ondanks herhaaldelijk verzoek niet uit zichzelf betaalt, komen de kosten die de ondernemer maakt om de geldvordering te innen voor rekening van de consument. De berekening van de hoogte van de kosten die de ondernemer in rekening kan brengen, zal plaatsvinden overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.



## **Artikel 10 – Persoonsgegevens en privacy**

1. De consument voorziet de ondernemer voor aanvang van de eerste behandeling van alle gegevens waarvan de ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandeling;
2. Het melden van tussentijdse veranderingen van de noodzakelijke informatie genoemd in lid 1 valt onder volledige verantwoording van de consument;
3. De ondernemer neemt de persoonlijke gegevens van de consument op in een geautomatiseerd systeem;
4. De ondernemer behandelt de vertrouwelijke gegevens van de consument volgens de richtlijnen zoals vermeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
5. De ondernemer zal gegevens van de consument niet verkopen of verhuren aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de consument;
6. Uitsluitend met instemming van de consument kan de ondernemer behandelgegevens ter beschikking stellen aan de huisarts of medisch specialist indien van toepassing;
7. Indien noodzakelijk, kan de ondernemer contact opnemen met de huisarts of medisch specialist voor overleg, tenzij de consument op dat moment duidelijk aangeeft daarop tegen te zijn;
8. Eigen persoons- en behandelgegevens zijn te allen tijde in te zien door de consument.

## **Artikel 11 – Geheimhouding**

1. Ondernemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de consument heeft medegedeeld tijdens de behandeling. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de consument is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;
2. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de ondernemer verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor de 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. De ondernemer is hiervoor verzekerd middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering;
2. Door de aanwezigheid van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald;
3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door de ondernemer geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt;
4. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de consument onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt. De ondernemer is niet aansprakelijk als het gewenste resultaat niet haalbaar blijkt te zijn;
5. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de consument heeft meegenomen naar de studio.



### **Artikel 13 – Klachten**

1. De consument zal klachten over een genoten behandeling of aangekocht product zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen schriftelijk dan wel elektronisch melden bij de ondernemer;
2. De ondernemer zal klachten afdoende onderzoeken en indien de klacht door de ondernemer gegrond wordt verklaard zal de ondernemer de tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn van uiterlijk, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van haar/hem kan worden geveerd;
3. In geval van een reactie van de huid op een behandeling of aangekocht product dient de consument de ondernemer binnen 24 uur op de hoogte te stellen. De ondernemer zal de consument hierna verzoeken binnen 24 uur naar de studio te komen of indien dit niet mogelijk is duidelijke foto's elektronisch aan te leveren. Indien consument hieraan niet voldoet zal ondernemer geen passende oplossing kunnen bieden;
4. 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 ondernemer over de 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. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk drie maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt;
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien een ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij/hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij/hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat zij/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 daartoe bevoegde rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.





## **Artikel 15 – Garantie**

De ondernemer geeft de consument tot 7 kalenderdagen na aankoopdatum garantie op de producten en behandelingen. Deze garantie vervalt indien:

- De consument de adviezen van de ondernemer omtrent het product of behandeling niet heeft opgevolgd en/of;
- De consument de producten niet volgens gebruiksaanwijzing heeft gebruikt en/of;
- Het product dusdanig is beschadigd of verbruikt dat deze niet meer terug te nemen is.

Bovenstaande drie genoemde punten zijn uitsluitend te beoordelen door de ondernemer zelf.

## **Artikel 16 – Gedrag**

1. De consument behoort zich in en rond de studio volgens algemeen aanvaarde normen te gedragen. In het hele pand geldt een rookverbod;
2. De behandelruimte is uitsluitend toegankelijk na toestemming van de ondernemer;
3. Indien de consument, na herhaaldelijke waarschuwingen, onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft de ondernemer het recht de consument de toegang tot het pand te weigeren of te ontzeggen, zonder opgaaf van reden.

## **Artikel 17 – Wijzigingen**

1. De ondernemer houdt zich, indien noodzakelijk, het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

## **Artikel 18 – Afwijkingen**

1. Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.

## **Artikel 19 – Slotbepaling**

1. Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst. De laatste versie staat altijd ter inzage op de website van de ondernemer: [www.astridmorsink.nl](http://www.astridmorsink.nl)