

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen A&R Body and Feet en een cliënt waarop A&R Body and Feet deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. Inspanningen A&R Body and Feet

A&R Body and Feet zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. A&R Body and Feet zal zoveel als redelijkerwijs mogelijk is de cliënt inlichten over financiële consequenties van de wijziging of aanvulling van de behandeling.

3. Afspraken

De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak aan A&R Body and Feet melden. Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag A&R Body and Feet het gehele honorarium voor de afgesproken behandeling aan de cliënt berekenen. Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk komt, mag A&R Body and Feet de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen.

A&R Body and Feet moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak aan de cliënt melden.

Beide partijen hoeven zich niet aan deze verplichtingen te houden, indien zij gehinderd worden door overmacht. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt.

4. Betaling

A&R Body and Feet vermeldt alle prijzen van behandelingen en producten zichtbaar in de praktijk.

De gemelde prijzen zijn inclusief btw. Aanbiedingen in advertenties zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.

De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten contant of per pin te voldoen.

5. Persoonsgegevens & privacy

De cliënt voorziet A&R Body and Feet bij de eerste behandeling van alle gegevens, waarvan A&R Body and Feet aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen.

A&R Body and Feet neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op in een geautomatiseerd systeem.

A&R Body and Feet behandelt de vertrouwelijke gegevens van de cliënt volgens de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

A&R Body and Feet zal gegevens van de cliënt niet verkopen of verhuren aan derden zonder schriftelijke toestemming vooraf van de cliënt.

6. Geheimhouding

A&R Body and Feet is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft verteld tijdens de behandeling. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, A&R Body and Feet verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

7. Aansprakelijkheid

A&R Body and Feet is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat A&R Body and Feet is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding.

A&R Body and Feet is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar de praktijk.

8. Beschadiging & diefstal

A&R Body and Feet heeft het recht van de cliënt een schadevergoeding te eisen indien de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt. A&R Body and Feet meldt diefstal altijd bij de politie.

9. Klachten

Indien de cliënt een klacht heeft over de behandeling of een product, moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen gemeld worden aan A&R Body and Feet.

A&R Body and Feet moet de klager binnen vijf werkdagen adequaat antwoord geven. Indien een klacht gegrond is, zal A&R Body and Feet de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden en de cliënt dit schriftelijk kenbaar maakt.

Indien A&R Body and Feet en klager niet tot overeenstemming kunnen komen zal er verwezen worden naar de officiële klachtenregeling Provoet (pedicure) en Anbos (schoonheidsverzorging). Beide klachtenregelingen volgen op deze algemene voorwaarden.

10. Behoorlijk gedrag

De cliënt behoort zich in de praktijk behoorlijk te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen.

Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft A&R Body and Feet het recht de cliënt de toegang tot de praktijk te weigeren onder opgaaf van redenen.

11. Recht

Op elke overeenkomst tussen A&R Body and Feet en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze 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.



Klachtenregeling voor in de praktijk van een ProVoet pedicure of medisch pedicure

Waarom deze regeling?

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht pedicures en medisch pedicures een laagdrempelige regeling te treffen voor het behandelen van klachten van cliënten.

Deze klachtenregeling is opgesteld en vastgesteld door ProVoet, brancheorganisatie voor de pedicure, in afstemming met de Consumentenbond als representatieve cliëntenorganisatie.

Deze klachtenregeling is uitsluitend bestemd voor leden van ProVoet.

Deze klachtenregeling geldt voor

Naam	:	A&R Body and Feet
Adres	:	Keenkestraat 14, 6247EJ Gronsveld
Kamer van Koophandel	:	Roermond, K.v.K. nummer: 72590378
Naam praktijk eigenaar	:	Anouschka van Muijen
Lidnummer ProVoet	:	317879

- Mensen werkzaam in de praktijk anders dan de eigenaar, zoals medewerkers en stagiaires, dienen een verklaring te tekenen waaruit blijkt dat zij de voorliggende klachtenregeling onderschrijven en zich eraan houden.
- Zelfstandig ondernemende pedicures/medisch pedicures die waarneemwerkzaamheden voor een andere pedicureonderneming verrichten, zijn gehouden een eigen klachtenregeling te treffen. Zij vullen deze uniforme klachtenregeling voor de eigen praktijk in.
- Zelfstandig ondernemende pedicures/medisch pedicures die op grond van een (stoel)huurovereenkomst, pedicurewerkzaamheden in een bij een andere pedicureonderneming gehuurde ruimte verrichten, zijn gehouden een eigen klachtenregeling te treffen. Zij vullen deze uniforme klachtenregeling voor de eigen praktijk in.

Wat is het doel van de regeling?

- Op laagdrempelige wijze de mogelijkheid creëren om in onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en beklagde de verstoorde relatie te herstellen, met behulp van hoor en wederhoor.
- De kwaliteit van de zorg behouden en verbeteren op basis van de ontvangen klachten.

Voorwaarden

De regeling voorziet in behandeling van klachten van cliënten over de zorgverlening in ruime zin door pedicures en medisch pedicures, die lid zijn van ProVoet. De pedicures en medisch pedicures dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Pedicures en medisch pedicures zijn verantwoordelijk voor de systematische en uniforme wijze van registratie van behandelgegevens. Alle gegevens van de cliënt worden zorgvuldig beheerd volgens de daarvoor geldende wettelijke regelingen ter bescherming van de privacy van de cliënt.

Begripsomschrijving

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een vorm van communicatie waarbij een cliënt, nabestaande of wettelijk vertegenwoordiger onvrede uit over een behandeling of over de pedicure of medisch pedicure die de behandeling uitvoert. Een klacht kan de volgende aspecten van de zorgverlening omvatten:
 - een instrumentele voetbehandeling en andere behandeltechnische aspecten;
 - relationele en communicatieve aspecten;
 - organisatorische aspecten;
 - financiële aspecten;
 - overtreding van de toepasselijke wetgeving (zoals de WGBO).
- b. *klager*: de cliënt, of een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. Als de pedicure of de medisch pedicure die laatste niet erkent als vertegenwoordiger, kan daarover bij wettelijke bepaling *ook* een klacht worden ingediend.
- c. *klachtenfunctionaris*: onafhankelijk werkend persoon die door ProVoet ten behoeve van haar leden centraal is aangesteld, deze bemiddelt en vindt zo mogelijk een oplossing voor klachten van cliënten.
- d. *beklaagde*: elke persoon binnen de pedicurepraktijk over wie de cliënt zijn onvrede uit, dan wel de praktijk op zich.

Indienen en behandelen van klachten

Artikel 2

- a. Een kwestie wordt eerst besproken door cliënt en behandelaar (en/of de eigenaar van de pedicurepraktijk als deze niet de behandelaar was). Indien het gesprek tussen cliënt en behandelaar en/of eigenaar niet tot een bevredigende oplossing leidt, of de cliënt niet in gesprek kan of wil gaan, wordt de kwestie ter bemiddeling voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit dient te geschieden via het standaardformulier, dat te vinden is op de website van ProVoet: www.provoet.nl/klachten. Indien de klager redenen heeft om niet met de beklaagde te willen spreken, kan de klager ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan dan eerst begeleiden naar een gesprek tussen klager en beklaagde.
- b. Voor de behandeling van de zaak wordt de cliënt om toestemming gevraagd dat de bestaande dossiers worden geraadpleegd. Indien geen toestemming wordt gegeven wordt klager duidelijk gemaakt dat de behandeling van de zaak wordt bemoeilijkt/onmogelijk is.
- c. De onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- o is persoonlijk, telefonisch, per mail en per post bereikbaar
- o dient de klager gratis van advies over de indiening van een klacht
- o ondersteunt indien nodig bij het formuleren van de klacht
- o doet zorgvuldig onderzoek
- o pleegt hoor en wederhoor bij klager en beklaagde
- o zoekt naar oplossingsmogelijkheden
- o houdt klager en beklaagde op de hoogte over de voortgang
- o heeft een geheimhoudingsverplichting.

De klachtenfunctionaris heeft hierin een onafhankelijke positie en stelt zich neutraal op. Hij kan vrij en autonoom met klager en beklaagde overleggen, krijgt alle benodigde medewerking en faciliteiten en hoeft geen getuigenis af te leggen.

Bij klachten over (het functioneren van) de klachtenfunctionaris kunnen beide partijen terecht bij het bestuur van ProVoet.

- d. Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager zijn klacht schriftelijk indienen per e-mail of brief bij de beklaagde of de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan -indien gewenst- de klager hierbij ondersteunen met advies over (het formuleren) van de klacht. Beklaagde en klachtenfunctionaris houden elkaar op de hoogte van de ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris zal vervolgens de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing te komen.

De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na schriftelijke indiening van de klacht een schriftelijk besluit op de klacht van de eigenaar van de pedicurepraktijk, met daarin:

- o de beoordeling
- o de motivatie voor de beoordeling
- o de genomen beslissingen
- o de termijn voor het realiseren van de besloten maatregelen.

Deze termijn van zes weken kan met vier weken verlengd worden als dit voor de zorgvuldigheid van het onderzoek noodzakelijk is, mits de klager voor het verstrijken van deze zes weken schriftelijk op de hoogte is gesteld over de verlenging.

Indien langer durend onderzoek, een (extern) deskundigenrapport, e.d. noodzakelijk blijken voor een goede beoordeling van de klacht, kan in onderling overleg met de klager een langere reactietermijn overeengekomen worden.

Indien de partijen tot overeenstemming komen door bemiddeling van de klachtenfunctionaris, zal hij/zij dit aan beide partijen schriftelijk bevestigen.

- e. Is de klager het niet eens met het besluit van de pedicure of medisch pedicure, dan kan hij de klacht schriftelijk neerleggen bij de Geschillencommissie Uiterlijk Verzorging. Voor de totale behandeling van een klacht door de Geschillencommissie, betaalt de klager vooraf een eenmalige financiële bijdrage (voor meer info: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/uiterlijke-verzorging/>).

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenfunctionaris is een laagdrempelig portaal om een klacht in te dienen. De functionaris is eenvoudig te bereiken voor klagers en pedicures/medisch pedicures. De essentie hierbij is het herstellen van de relatie en terugwinnen van vertrouwen.

Artikel 4

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht. Hierbij wordt vakinhoudelijke deskundigheid ingewonnen wanneer het een klacht over een behandeling betreft. De klachtenfunctionaris registreert systematisch de klachten en signaleert gebreken in de zorgverlening.

Artikel 5

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer een klacht niet binnen het kader valt van de zorgverleningsaspecten genoemd in artikel 1a. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit gemotiveerd richting de klager.

Artikel 6

Betrokkenen verstrekken alle benodigde informatie en nemen deel aan bemiddelingsgesprekken als de klachtenfunctionaris dit vraagt.

Artikel 7

De klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 8

De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager. Eventuele kosten van een adviseur of advocaat die klager of beklaagde inhuurt ingevolge artikel 7, zijn voor eigen rekening.

Slotbepalingen

Artikel 9

De betreffende pedicure of medisch pedicure stelt op basis van geanonimiseerde gegevens van geregistreerde klachten periodieke rapportages en analyses op ter verbetering van de kwaliteitszorg.

Artikel 10

In geval een klacht betrekking heeft op ketenzorg of overige vormen van gecontracteerde samenwerkingsovereenkomsten, zal gecoördineerde behandeling van de klacht plaatsvinden op basis van de regelingen die de partners binnen de keten/samenwerkingsovereenkomst hebben getroffen. De coördinatie wordt geïnitieerd door de partner die in eerste instantie de klacht ontvangt, om verder in gezamenlijk overleg te worden voortgezet.

Artikel 11

Een klacht kan niet in behandeling worden genomen wanneer door tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld.

Artikel 12

Dit reglement geldt tot nader orde.

Algemene Voorwaarden

De ANBOS schoonheidsspecialist is aangesloten bij De Geschillencommissie en werkt conform de Algemene Voorwaarden. Deze voorwaarden treft u bijgaand aan.

Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche AV CZ/90 december 2009. Deze Algemene Voorwaarden van ANBOS, ANKO en ProVoet zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per januari 2010.

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 Voetverzorging/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 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, voethuid en nagels, mede uit oogpunt van voorkoming van voetklachten;

Geschillencommissie: De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordevijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;

Branchecodes: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf, kappersbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de schoonheidsspecialist', 'Code van de kapper' en 'Code van het voetverzorgingsbedrijf'.

ARTIKEL 1 - 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 2 - 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. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 3 - 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 vakman-

schap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen.

2. 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.
3. 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.
4. De ondernemer zal geen handling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt.

ARTIKEL 4 - 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.

ARTIKEL 5 - 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 bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent van de totaalprijs. Het resterende deel van totaalprijs zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 6 - 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 7 - Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer in te dienen. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
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 in redelijkheid 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 8 - 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).
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. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spre-

ken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer 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.

ARTIKEL 9 - Nakomingsgarantie

1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze 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. Tot maximaal een bedrag van € 7.500 per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS, ANKO of ProVoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 7.500 per bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de 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 of 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 surséance van betaling verleend.

- het lid is failliet verklaard.

- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepaald voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

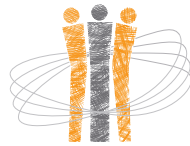
ARTIKEL 10 - Wijzigingen

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

ARTIKEL 11 - 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.

Wilt u meer weten?



de geschillencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

T 070 310 53 10

F 070 365 88 14

I www.degeschillencommissie.nl



Postbus 40357
3504 AD Utrecht

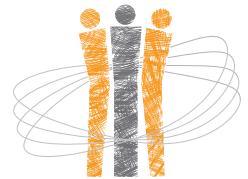
T 030 214 27 27

F 030 238 42 38

I www.anbos.nl

Een klacht over een behandeling?

7 stappen naar een goede oplossing



de geschillencommissie



Eenvoudig, snel en doeltreffend!

U denkt in uw recht te staan, maar u komt er niet uit met de ondernemer? Uw ANBOS schoonheidsspecialist is aangesloten bij De Geschillencommissie, u kunt hier terecht.

Het doel van deze commissie is om geschillen tussen consumenten en ondernemer op een goede, snelle en eenvoudige manier op te lossen.

De Geschillencommissie is erkend door de overheid waardoor een betrouwbare procedure en objectieve beslissingen gewaarborgd zijn.

7 stappen naar een goede oplossing...

Stap 1

Controleer van tevoren of de schoonheidsspecialist lid is van de brancheorganisatie ANBOS. Dan beschikt de schoonheidsspecialist over een erkend diploma, tevens is hij/zij aangesloten bij De Geschillencommissie. U kunt dit nakijken op www.anbos.nl. De logo's staan vaak op de factuur, het briefpapier, raamsticker of de website van de ondernemer. De meeste ondernemers hebben het ANBOS logo op hun gevel bevestigd.

Stap 2

U bent ontevreden over uw behandeling? Ga dan eerst met uw klacht naar de ondernemer, voordat u De Geschillencommissie inschakelt. Deze moet de gelegenheid krijgen om uw klacht met u op te lossen. Probeer het probleem samen op te lossen. Blijf ook tijdens een eventuele procedure proberen om er onderling uit te komen.

Stap 3

Lukt dat niet, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de ondernemer. Stel een termijn vast, bijvoorbeeld twee weken, om tot een oplossing te komen. Bewaar alle correspondentie en rekeningen.

Stap 4

U komt er niet uit. Dan kunt u de hulp inroepen van De Geschillencommissie. Hiervoor kunt u uw klacht digitaal aanmelden via www.degeschillencommissie.nl. Kijk op deze site eerst in het uitsprakenregister: zo ziet u welke uitspraken zijn gedaan in een geschil als dat van u en of het dus zinvol is om het in te dienen. Beschikt u niet over een computer dan kunt u telefonisch een vragenformulier aanvragen.

Stap 5

Voor de totale behandeling van een klacht, betaalt u een bescheiden financiële bijdrage. Zodra het bedrag is overgemaakt, wordt uw klacht in behandeling genomen. De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten, maar vraagt ook naar de mening van de ondernemer. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunt. Zo nodig wordt ook een deskundigenrapport opgemaakt.

Stap 6

Beide partijen ontvangen een uitnodiging voor een zitting wanneer uw geschil door De Geschillencommissie wordt behandeld. Tijdens deze zitting kunnen u en de ondernemer het geschil mondeling toelichten.

Stap 7

Ongeveer één maand na de zitting ontvangt u de uitspraak. De ondernemer ontvangt hetzelfde bericht. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend.