

# Algemene voorwaarden

## Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Resa Hair & Beauty: Resa Hair & Beauty gevestigd aan de Zwanenburgstraat 47, 3431 EM te Nieuwegein.

Consument : de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten van Resa Hair & Beauty.

Overeenkomst: de overeenkomst voor haar en hoofdhuid behandeling en/of levering van aanverwante producten, op het gebied van haar en hoofdhuid verzorging.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering op alle haar en hoofdhuid behandelingen tussen Resa Hair & Beauty en de consument.

## Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een haar en/of hoofdhuid behandeling en Resa Hair & Beauty aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren. In principe gebeurt dit via de online afspraak boekingsstool op de website [www.resahairandbeauty.nl](http://www.resahairandbeauty.nl), maar kan dit ook mondeling worden gedaan.

Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen dient Resa Hair & Beauty de consument te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.

Dit kan zowel mondeling als via de online afspraak boekingsstool op de website [www.resahairandbeauty.nl](http://www.resahairandbeauty.nl).

## Artikel 4 – Verplichtingen van de ondernemer

Resa Hair & Beauty staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen.

Resa Hair & Beauty 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. Resa Hair & Beauty vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.

Resa Hair & Beauty wordt geacht te werken volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek.

Resa Hair & Beauty zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt. Dit kan betekenen dat deze in bepaalde gevallen van behandeling afziet.

Resa Hair & Beauty vermeldt alle prijzen van de behandelingen online. De vermelde prijzen zijn inclusief 9% BTW.

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

De consument dient Resa Hair & Beauty voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen in het geval van eventuele specifieke wensen.

De consument heeft de plicht alle door Resa Hair & Beauty gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

### **Artikel 6 – Betaling**

Betalingen aan Resa Hair & Beauty dienen digitaal of online en met een in Europa algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden.

Bij een reeks behandelingen kan Resa Hair & Beauty 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.

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

Wanneer de betaling voor behandeling en/of product niet voldaan wordt heeft Resa Hair & Beauty het recht een incassobureau in te schakelen.

### **Artikel 7 – Behandlingsafpraak**

Indien de cliënt later dan de afgesproken tijd op de afspraak verschijnt, tot 15 minuten, wordt de behandelingsduur door de styliste ingekort met de verloren tijd en wordt het gehele honorarium aan de consument doorberekend.

Openstaande facturen dienen eerst te worden voldaan voordat er een nieuwe afspraak gemaakt kan worden.

Roken in de salon is niet toegestaan.

Huisdieren zijn niet toegestaan in de salon om hygiëne, veiligheid en concentratie te waarborgen.

### **Artikel 8 – Annuleringsbeleid**

De consument kan de gemaakte behandelingsafpraak kosteloos tot 48 uur van tevoren wijzigen of annuleren via telefoonnummer +31 6 39 17 62 05.

Behandelingsafspraken kunnen na 48 uur van tevoren alleen telefonisch gewijzigd en of geannuleerd worden. Hierbij geldt het volgende telefoonnummer: Resa Hair & Beauty +31 6 39 17 62 05.

Worden door de consument herhaaldelijk behandelingsafspraken in korter dan 24 uur van tevoren gewijzigd of geannuleerd is Resa Hair & Beauty gehouden 50% van de geboekte behandeling aan de consument door te rekenen.

Bij no show afspraken (het niet komen opdagen zonder enig bericht op de geboekte behandelingsafpraak), of bij het meer dan 15 minuten te laat komen, is Resa Hair & Beauty gehouden 100% van de geboekte behandeling aan de consument door te rekenen.

Bij het annuleren van een reeds geboekte en vooraf betaalde behandelingen zal Resa Hair & Beauty het vooraf betaalde behandelingsbedrag binnen 14 dagen restitueren.

Bij het wijzigen van reeds vooraf geboekte en betaalde behandelingen zal het vooraf betaalde tarief van toepassing blijven op de gewijzigde opdracht.

### **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

Resa Hair & Beauty is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan Resa Hair & Beauty of een persoon in haar dienst is toe te rekenen.

De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door Resa Hair & Beauty geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Resa Hair & Beauty is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer de consument onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt heeft welke van invloed zijn op de behandeling.

Resa Hair & Beauty is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar haar afspraak.

### **Artikel 10 – Persoonsgegevens & Privacy**

De cliënt voorziet Resa Hair & Beauty bij de eerste behandeling van alle gegevens tijdens het intakegesprek, welke Resa Hair & Beauty noodzakelijk acht voor het uitvoeren van de behandeling.

Resa Hair & Beauty behandelt de gegevens van de cliënt vertrouwelijk volgens de richtlijnen in de wet bescherming persoonsgegevens.

Resa Hair & Beauty zal gegevens van de cliënt niet verkopen of verhuren aan derden.

Resa Hair & Beauty is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft medegedeeld 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 rechtelijke uitspraak, Resa Hair & Beauty verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden dient te verstrekken.

### **Artikel 11 – Resultaat**

Indien Resa Hair & Beauty een voorbeeld toont van een behandeling dan geldt dit slecht als aanduiding. Het resultaat van de behandeling hoeft niet identiek te zijn aan het getoonde voorbeeld. Het resultaat is altijd afhankelijk van uw eigen natuurlijke haar.

### **Artikel 12 – Klachten**

Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel per mail bij Resa Hair & Beauty in te dienen. Te lang wachten met de klacht kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument. Om die reden dient een klacht binnen één week na de haar en-of kleurbehandeling kenbaar te worden gemaakt.

Resa Hair & Beauty dient klachten afdoende te onderzoeken. Resa Hair & Beauty zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van haar kan worden gevergd.

### **Artikel 15 – Wijzigingen**

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

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

### **Artikel 16 – 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.

### **Artikel 17 – Recht**

Op elke overeenkomst tussen de Resa Hair & Beauty en de consument is Nederlands recht van toepassing.