

Algemene Voorwaarden Voetzorg Ermelo

Algemene voorwaarden

Voetzorg Ermelo staat garant voor een professionele werkwijze en heeft daartoe algemene voorwaarden geformuleerd. Algemene voorwaarden beschrijven de afspraken over alles wat met de levering van een product of dienst te maken heeft. Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de *Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche*, die tot stand zijn gekomen door de ANBOS, ANKO en ProVoet in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaaleconomische Raad en herzien in juli 2018 (https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/algemene-voorwaarden/uiterlijke-verzorging_2018).

Voetzorg Ermelo is aangesloten bij de branchevereniging ProVoet. De Algemene Voorwaarden worden hieronder vermeld, maar zijn ook te downloaden via de website van ProVoet (<https://mijn.provoet.nl/consumenten/klachten>).

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden gelden de volgende definities:

<i>Ondernemer:</i>	De natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is 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
<i>ANBOS:</i>	Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Woerden
<i>ANKO:</i>	Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen
<i>ProVoet:</i>	Brancheorganisatie voor de Pedicure 'ProVoet' te Veenendaal
<i>Consument:</i>	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
<i>Overeenkomst:</i>	De overeenkomst voor een behandeling, en/of levering van producten, op het gebied van de uiterlijke verzorging
<i>Voetverzorgingsbedrijf:</i>	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
<i>Geschillencommissie:</i>	De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
<i>Branchecodes:</i>	Beroepscode (medisch) pedicure
<i>Beroepscompetentieprofiel:</i>	De beschrijving (geformaliseerd en gestandaardiseerd) van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar
<i>Wkkgz</i>	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de pedicure praktijk tussen de ondernemer en de consument. Deze zijn te vinden via ProVoet, <https://www.provoet.nl/>

ARTIKEL 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand doordat de consument vraagt om een behandeling en de ondernemer aangeeft die behandeling uit te zullen voeren. Dit kan in het bedrijf plaatsvinden aan het einde van een behandeling voor de volgende behandeling; telefonisch; via e-mail of



een online afsprakensysteem. De overeenkomst kan ook worden gesloten buiten de verkoopprijsruimte, bijvoorbeeld bij de consument thuis als de ondernemer ambulant werkt.

2. Bij een op afstand, of buiten de praktijkruimte gesloten overeenkomst, is artikel 6:230o, 6:230p en 6:230r van het Burgerlijk Wetboek over bedenktijd en ontbinding van de koop van toepassing (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/2023-07-01>).
3. 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.
4. De annuleringsvoorwaarden worden kenbaar gemaakt aan de consument voordat de overeenkomst tot stand komt en omvatten het volgende:
 - a. De consument kan de afspraak zonder opgaaf van redenen kosteloos annuleren tot 24 uur voor aanvang van de behandeling.
 - b. Bij annulering of verzuim minder dan 24 uur voor aanvang van de behandeling, wordt de gereserveerde tijd/behandeling evengoed in rekening gebracht.
5. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, zullen geen kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 4 – 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 vakmanschap 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 haar beste kunnen, de geldende wet- en regelgeving, beroepscompetentieprofielen, branche specifieke normen en richtlijnen en de laatste stand der techniek. De ondernemer 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.
4. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt, zoals vastgelegd in het Beroepscompetentieprofiel.
5. Voor zover van toepassing op de beroepsgroep handelt de ondernemer overeenkomstig de op haar van toepassing zijnde bepalingen volgens de Wkkgz.

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.

ARTIKEL 6 – 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.
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 de totaalprijs zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.



3. Indien de consument ondanks herhaald 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 7 – 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 ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan 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.
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. Bij de aanwezigheid van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

ARTIKEL 8 – Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommekeer 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 beschikt over een klachtenprocedure weergegeven op de website. Deze procedure beschrijft de opvang en behandeling van klachten. De ondernemer behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn. Ook het betrekken van een klachtenfunctionaris (via ProVoet) maakt deel uit van de klachtenprocedure.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De consument kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit geldt ook indien de in lid 2 van dit artikel genoemde klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt inzake een geschil tussen de ondernemer en de consument. In dit laatste geval zal de klachtenfunctionaris de consument wijzen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

ARTIKEL 9 – 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. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie 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 de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen 5 weken uit te spreken 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.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 10 – Nakomingsgarantie

1. ProVoet staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen 2 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 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 ProVoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ProVoet 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 innamenvereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
 - a. aan het lid is surséance van betaling verleend.
 - b. het lid is failliet verklaard.
 - c. de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 10 – Wijzigingen

ProVoet zal 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.

