

ALGEMENE VOORWAARDEN KAPPERAZZI

Inhoud

1. Definities
2. Informatie over Kapperazzi
3. Toepasselijkheid
4. Aanbod en aanvaarding
5. Prijzen
6. De behandeling
7. Annulering of verzet afspraak
8. Klachtenprocedure
9. Gegrondverklaring klacht
10. Toepasselijkheid Klachten
11. Geen behandeling Klacht
12. Beoordeling klachtenprocedure
13. Overmacht
14. Conversie
15. Nawerking
16. Strijdige clausules
17. Toepasselijk recht
18. Forumkeuze
19. Wijziging van de algemene voorwaarden
20. Slotbepaling

1. Definities

- **De kapper:** Kapperazzi kapsalon;
- **De Klant:** De persoon die Kapperazzi opdracht heeft gegeven tot een haarbehandeling en/of visagiebehandeling;
- **De Salon:** Fysieke locatie waar Kapperazzi haar werkzaamheden uitvoert;
- **De Commissie Geschillenbescherming:** De speciaal voor de uitvoering van de voorwaarden door de ANKO aangewezen groep van drie personen, waaronder een deskundige als hieronder bedoeld en een jurist. De leden van de Commissie Geschillenbemiddeling zomede de daarbij behorende secretariaatsmedewerkers, zijn onderworpen aan de Erecode Geschillenbemiddeling Kappersbranche. Het secretariaat van de Commissie Geschillenbemiddeling is ten kantore van de ANKO gevestigd en staat onder leiding van de directeur van de ANKO.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen Kapperazzi en Klant tot stand komt. Iedere overeenkomst dient schriftelijk bevestigd te worden;
- **Deskundigen:** Speciaal voor de beoordeling van klachten aangewezen personen, met specifieke deskundigheid op het terrein van haarbehandelingen.
- **Haarbehandelingen:** Alle vormen van haarbehandelingen met uitzondering van pruiken of kunsthaar of andere vormen van het toepassen van haar derden.

2. Informatie over Kapperazzi

Kapperazzi heeft op diverse locaties kapsalons in Nederland. Kapperazzi is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 23087949. Verdere informatie kunt u terugvinden op www.kapperazzi.nl

3. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden van Kapperazzi zijn van toepassing op iedere aanbieding van, en overeenkomst met Kapperazzi, tussen Kapperazzi en Klant, waarop Kapperazzi deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. De Algemene Voorwaarden van Kapperazzi zijn van toepassing ongeacht de Algemene Voorwaarden van welke andere partij dan ook: deze worden in beginsel van de hand gewezen. Enkel wanneer door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aldus is overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van Kapperazzi niet van toepassing.
2. Indien van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen hun gelding behouden.
3. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke overeenkomst bepaalde gevallen.
4. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet steeds opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden dan geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt voor alle verdere overeenkomsten tussen Kapperazzi en Klant.

4. Aanbod en aanvaarding

1. De overeenkomst tussen Kapperazzi en de Klant komt tot stand door middel van aanbod en aanvaarding.
2. Kapperazzi verbindt zich de met de klant overeengekomen haarbehandeling uit te voeren.
3. Het aanbod wordt aangegeven door middel van prijzen weergegeven in het afspraken systeem dan wel in de fysieke locatie van Kapperazzi.
4. Op het moment dat Klant een afspraak maakt met Kapperazzi op welke wijze dan ook gaat zij akkoord met de prijzen en de Algemene Voorwaarden van Kapperazzi.

5. Prijzen

1. De Klant verbindt zich voor de haarbehandeling de afgesproken prijs te betalen.
2. De tarieven voor haarbehandelingen worden door Kapperazzi desgewenst duidelijk vooraf besproken met de klant.
3. Tarieven op de website of in de Salon kunnen wijzigen door (onvoorziene) veranderingen, werkzaamheden of prijsstijgingen.

6. De behandeling

1. Kapperazzi garandeert dat de in de kapsalon uitgevoerde haarbehandeling voldoet aan eisen van vakbekwaamheid. Hij maakt daarbij gebruik van deugdelijke middelen en materialen.
2. Kapperazzi 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.

7. Annulering of verzet afspraak en aanbetalingen

1. Afspraken kunnen tot 12 uur voor aanvang kosteloos geannuleerd of verzet worden.
2. Indien de afspraak binnen deze 12 uur wordt verzet of geannuleerd wordt 50% van de kosten van behandeling en gereserveerde behandeltijd in rekening gebracht.
3. Indien u zonder vermelding van annulering of verzet van de behandeling niet op komt dagen op het afgesproken behandelmoment – een zogenaamde no-show - wordt 100% van de kosten van behandeling en gereserveerde behandeltijd in rekening gebracht.
4. Klant wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld door middel van een factuur op het door Klant opgegeven e-mailadres tijdens het maken van een afspraak voor de behandeling.

5. Nieuwe klant (langer dan een jaar niet geweest) of klant die 1 keer is geweest, dient in het online afsprakensysteem 50% aan te betalen op een kleurbehandeling.
6. Bedrag wordt verrekend bij het afrekenen in de salon.
7. Indien afspraak tot 12 uur voor aanvang wordt verzet, verhuist de aanbetsaling mee.
8. Indien de afspraak binnen deze 12 uur wordt verzet, gaat de aanbetsaling verloren. Klant heeft geen recht op restitutie.
9. Indien de afspraak wordt geannuleerd, gaat de aanbetsaling verloren. Klant heeft geen recht op restitutie.

8. Klachtenprocedure

1. Indien de behandeling niet is zoals de Klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten dan kan de Klant een klacht indienen bij Kapperazzi.
2. De Klant dient een klacht binnen één week na de haarbehandeling kenbaar te maken aan Kapperazzi. Bij kleurbehandelingen en daarmee te vergelijken behandelingen geldt een termijn van 2 weken. Bij een permanentbehandeling geldt een termijn van 3 weken.
3. Kapperazzi maakt uiterlijk binnen 2 dagen na melding van de klacht zijn standpunt dan wel mondeling of schriftelijk kenbaar aan de Klant.
4. Indien de Klant zich niet met het standpunt van Kapperazzi kan verenigen, kan hij zijn bezwaar schriftelijk dan wel telefonisch voorleggen aan de Commissie Geschillenbemiddeling. De tijd tussen de telefonische melding en retourzending van het klachtenformulier mag maximaal 5 dagen bedragen.
5. Een klacht kan bij de Commissie Geschillenbemiddeling worden ingediend uiterlijk binnen de termijn van één week nadat Kapperazzi zijn standpunt aan de Klant kenbaar gemaakt heeft. Indien Kapperazzi niet reageert op de melding van een klacht wordt de mogelijkheid tot het indienen van een klacht door een Klant bij de Commissie Geschillenbemiddeling beperkt tot 10 dagen na het kenbaar maken van de klacht aan Kapperazzi.
6. Een klacht wordt bij de Commissie Geschillenbemiddeling aanhangig gemaakt door gebruikmaking van het modelklachtenformulier. Het modelklachtenformulier is verkrijgbaar bij Kapperazzi en de ANKO.
7. Met het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier moet tegelijk een bedrag van € 10,00 euro worden bijgevoegd.
8. Het bedrag als bedoeld in artikel 7.7 wordt aan de Klant terugbetaald, indien de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling gegrond wordt verklaard.
9. Direct na ontvangst van de klacht, zendt de Commissie Geschillenbemiddeling een kopie daarvan voor commentaar aan Kapperazzi.
10. Kapperazzi kan hierop uiterlijk binnen 3 werkdagen na dagtekening van het bericht als bedoeld in artikel 7.9, schriftelijk bij de Commissie Geschillenbemiddeling reageren.
11. Direct na binnenkomst van de schriftelijke stukken als bedoeld in de artikelen 7.5 en 7.10, casu quo na het verstrijken van de in artikel 7.10 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.
12. Zowel Kapperazzi 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.
13. 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.

14. De Commissie Geschillenbemiddeling zal binnen twee weken nadat zij haar standpunt heeft bepaald, zowel aan de Klant als aan Kapperazzi, haar beslissing, schriftelijk en met redenen omkleed, kenbaar maken.
15. De secretaris van de Commissie Geschillenbemiddeling zal 14 dagen na het verzenden van de brief aan Kapperazzi en Klant met daarin verwoord de beslissing, contact met beide partijen opnemen, teneinde te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld/opgelost.

9. Gegrondverklaring klacht

1. Indien de klacht van de Klant gegrond wordt verklaard, zal Kapperazzi 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.
3. Bij deze beslissing wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze behandeling(en) dient/dienen te geschieden.

10. Toepasselijkheid klachten

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.

11. Geen behandeling klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - de klacht niet binnen de in artikel 7.2 genoemde termijn is ontvangen;
 - niet het modelklachtenformulier is gebruikt;
 - dit niet volledig is ingevuld en ondertekend;
 - niet de betaling als genoemd in artikel 7.7 is bijgevoegd;
 - deze klacht valt onder het bepaalde in artikel 9;
 - de klant zelf een herstelbehandeling heeft verricht;
 - de klant door derden een herstelbehandeling heeft laten uitvoeren
2. Ten aanzien van het bepaalde in punt 6 en 7 van lid 1 wordt een klacht alleen dan niet in behandeling genomen, indien en voor zover een inhoudelijke beoordeling van de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling niet meer mogelijk is.

12. Beoordeling klachtenprocedure

1. Indien de Klant dan wel Kapperazzi van mening is, dat in de procedure fouten 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.
3. De ANKO-behandelingsvoorwaarden zijn gedeponneerd bij de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.

13. Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor Kapperazzi ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet waren te voorzien is Kapperazzi niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard dan ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoersmiddelen, verkeersblokkades, ziekte ongeacht de reden of oorzaak

daarvan of andere onvoorziene omstandigheden die niet bekend waren bij het aangaan van de Overeenkomst.

2. Kapperazzi heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Kapperazzi behoudt het recht het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst aan de Klant te factureren.
3. Indien Kapperazzi een tijdelijk opgeschort deel van de Overeenkomst later toch uitvoert, is Klant zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

14. Conversie

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking in elk geval zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan. De nietigheid of vernietigbaarheid van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, staat aan de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet in de weg. Kapperazzi en Klant zullen in overleg treden om nietige c.q. vernietigde bepalingen van deze algemene voorwaarden te vervangen door bepalingen, die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.

15. Nawerking

De bepalingen van deze algemene voorwaarden van Kapperazzi, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook *na* beëindiging van een Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

16. Strijdige clausules

In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderlinge strijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden, indien er een uitdrukkelijke opdrachtbevestiging is gegeven. In alle andere gevallen zijn deze algemene voorwaarden leidend.

17. Toepasselijk recht

Op alle Overeenkomsten tussen Klant en Kapperazzi wordt het Nederlands recht van toepassing verklaard.

18. Forumkeuze

De Rechtbank Rotterdam (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen Kapperazzi en Klant. Niettemin heeft Kapperazzi het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

19. Wijziging van de algemene voorwaarden

Rekening houdend met de mogelijke evoluties van de website en de werkwijze van Kapperazzi, behoudt Kapperazzi zich de mogelijkheid voor om onderhavige Algemene Voorwaarden op elk moment aan te passen of te wijzigen. In dat geval worden de nieuwe Algemene Voorwaarden door (online) wijziging aan Klant medegedeeld en gelden ze op elke Overeenkomst die na de wijziging wordt gerealiseerd.

20. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal de Overeenkomst in het licht van deze algemene voorwaarden en naar redelijkheid en billijkheid worden uitgelegd.

Heeft u vragen over onze Algemene Voorwaarden? Dan kunt u ons bereiken via Info@kapperazzi.nl