

# Algemene voorwaarden Sisana huidverbetering

## Artikel 1. Toepasselijkheid

Bij het aangaan van een afspraak, gemaakt persoonlijk, telefonisch, via de online agenda van Treatwell of per e-mail, gaat u akkoord met onderstaande Algemene Voorwaarden.

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen Sisana huidverbetering en een cliënt, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

## Artikel 2. Verplichtingen van Sisana huidverbetering

1. Sisana huidverbetering 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. Sisana huidverbetering licht de cliënt 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 schoonheidsspecialiste vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.
3. De schoonheidsspecialiste 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. En 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 schoonheidsspecialiste zal geen handeling verrichten die buiten haar beroepscompetenties valt.
5. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen dient de schoonheidsspecialiste de cliënt te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.
6. De annuleringsvoorwaarden, kosteloos annuleren kan tot 48 uur voorafgaand aan de behandeling, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
7. Voor zover van toepassing op de beroepsgroep handelt de ondernemer overeenkomstig de op haar van toepassing zijnde bepalingen volgens de Wkkgz.

## Artikel 3. Verplichtingen van de cliënt

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 4. Afspraken en annulering

De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de afspraak aan SiSana huidverbetering persoonlijk, per e-mail of telefonisch melden. Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, zal Sisana huidverbetering 50% van de kosten van de gehele geboekte behandeling doorberekenen. Beide partijen hoeven zich niet aan deze verplichting te houden, indien zij gehinderd worden door overmacht. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt.

1. Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de salon komt, mag Sisana huidverbetering de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen.
2. Indien de cliënt meer dan vijftien minuten later arriveert dan de afgesproken tijd mag Sisana huidverbetering de afspraak annuleren en het gehele bedrag van de geboekte behandeling in rekening brengen bij de cliënt

## Artikel 5. Betaling

1. Betalingen aan de Sisana huidverbetering 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 halverwege 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 6. Cadeaubonnen

1. Een cadeaubon uitgegeven door Sisana huidverbetering is nooit inwisselbaar voor contant geld.
2. Een cadeaubon uitgegeven door SiSana huidverbetering is altijd één jaar geldig. Hiervan mag alleen worden afgeweken indien het een actie betreft.
3. Indien u een cadeaubon wilt inwisselen dient u dit telefonisch of per e-mail aan te geven vóór uw behandeling plaatsvindt.

## Artikel 7. Bestellingen

1. Cliënten van Sisana huidverbetering kunnen er voor kiezen om producten te laten opsturen. Per bestelling zullen hiervoor verzendkosten in rekening gebracht worden.
2. Op bestellingen bij Sisana huidverbetering is de wettelijke zichttermijn van toepassing. Dit geldt alleen voor onbeschadigde en ongeopende producten die niet eerder besteld zijn.
3. In geval van retour dient u binnen 14 dagen contact met Sisana huidverbetering op te nemen. De verzendkosten van de retourzending en eventuele extra gemaakte kosten zullen in dit geval in mindering gebracht worden op uw restitutie. De restitutie zal bestaan uit een cadeaubon of korting op een volgend product of behandeling naar keuze.

## Artikel 8. Persoonsgegevens en privacy

1. De cliënt voorziet de schoonheidsspecialiste bij de eerste behandeling van alle gegevens waarvan de schoonheidsspecialiste aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandeling.
2. De schoonheidsspecialiste neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op en verwerkt ze op een klantenkaart die dan weer worden verwerkt in een online klantenbestand.

3. De schoonheidsspecialiste 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.
4. De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak, de schoonheidsspecialiste verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

## Artikel 9. Risico's

1. Onder het assortiment van behandelingen bij Sisana huidverbetering vallen enkele risicovolle behandelingen. Hiervoor dient de cliënt schriftelijk een informed consent te ondertekenen.
2. Na ondertekening van het informed consent is Sisana huidverbetering niet aansprakelijk voor negatieve gevolgen die niet direct aanwijsbaar door een verkeerde of onverantwoorde behandelmethode zijn ontstaan.
3. De beoogde effecten en eventuele risico's worden altijd uitgebreid met de cliënt doorgenomen en bij twijfel kan de cliënt de behandeling ter plekke wijzigen naar een veiliger alternatief.

## Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Sisana huidverbetering is tegenover de cliënt 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. Sisana huidverbetering 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. Sisana huidverbetering is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, vermoedelijk ontstaan door het niet naleven van de nazorgadviezen gegeven door de schoonheidsspecialiste.
4. De cliënt is tegenover Sisana huidverbetering aansprakelijk voor door de ondernemer geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
5. Bij de aanwezigheid van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is de aansprakelijkheid van Sisana huidverbetering beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

## Artikel 11. Garantie

De cliënt wordt op de hoogte gebracht door de schoonheidsspecialiste over het resultaat van de behandeling en de tijdsduur van het effect van de behandeling of producten. Sisana huidverbetering geeft de cliënt zeven dagen garantie op de behandelingen en producten. Bij ontevredenheid naar alle redelijkheid zal Sisana huidverbetering altijd naar een passende oplossing zoeken. Echter is restitutie van het aankoopbedrag niet mogelijk.

Deze garantie vervalt indien:

1. De cliënt andere producten dan door de schoonheidsspecialiste geadviseerde producten heeft gebruikt.
2. De cliënt de adviezen voor thuisverzorging niet heeft opgevolgd.
3. De cliënt het advies om medische hulp te zoeken niet binnen twee werkdagen heeft opgevolgd.
4. De cliënt de producten niet volgens het advies van de schoonheidsspecialiste heeft gebruikt.
5. De cliënt de producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.

6. Er niet binnen de zeven dagen contact is opgenomen om het probleem te bespreken
7. Er geen zichtbaar bewijs is van het probleem.
8. Sisana huidverbetering niet als eerste in staat is gesteld om het probleem op te lossen.
9. De behandeling risico's met zich mee brengt waar vooraf voor is getekend.

Na een behandeling kan de huid een reactie geven. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gebracht tijdens de behandeling.

## Artikel 12. 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, indien mogelijk met foto's ter bewijslast. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de cliënt.
2. Sisana neemt alle klachten serieus en zal deze naar alle redelijkheid proberen op te lossen. Sisana huidverbetering zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn. Daar de Wkkgz van toepassing is, maakt een klachtenfunctionaris deel uit van de klachtenprocedure.
3. Als de klachtenprocedure niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leidt, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van beroepsvereniging ANBOS.
4. De consument kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit geldt indien de in lid 3 van dit artikel genoemde klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt inzake een geschil tussen de ondernemer en de cliënt. In dit laatste geval zal de klachtenfunctionaris de cliënt wijzen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

## Artikel 13. Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de cliënt 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 cliënt zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend en deze de mogelijkheid heeft gehad om het naar alle redelijkheid op te lossen.
3. 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.
4. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Artikel 14. Nakomensgarantie

1. ANBOS staat 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 aan de cliënt uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 7.500 per bindend advies, wordt de cliënt dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vordering aan

ANBOS over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de cliënt.

3. ANBOS verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de cliënt 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. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

## Artikel 15. Toepasselijk recht

De algemene voorwaarden van Sisana huidverbetering zijn gepubliceerd op [www.sisana.nl](http://www.sisana.nl) en zijn na aanvraag in de praktijk inzichtelijk. Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.