



# ALGEMENE VOORWAARDEN

Pedicure Voet-Optimaal  
Veeladingstraat 7G, 6041 HW Roermond

Pedicure Voet-Optimaal staat garant voor een professionele werkwijze. Deze werkwijze houdt rekening met onderstaande Algemene voorwaarden die in grote lijnen overeenkomt met de Algemene Leveringsvoorwaarden van de Uiterlijke Verzorgingsbranche, AV CZ/90 december 2009, welke zijn gedeponereerd bij de Sociaal Economische Raad (SER) en per 1 januari 2010 van kracht is geworden.

## 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen Pedicure Voet-Optimaal en een cliënt waarop Pedicure Voet-Optimaal deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Een overeenkomst komt tot stand nadat de cliënt gevraagd heeft om een behandeling en Pedicure Voet-Optimaal aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren.
3. Een overeenkomst komt eveneens tot stand nadat cliënt via het automatische online afsprakensysteem op de website van Pedicure Voet-Optimaal een behandeling heeft geboekt.

## 2. Diensten

1. Pedicure Voet-Optimaal staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst, dat de werkzaamheden worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming is met de eisen van goed en zorgvuldig vakmanschap én met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen volgens de richtlijnen van de H.A.M. (Hygiëne, Arbo en Milieu) en de Arbocatalogus van het voetverzorgingsbedrijf welke integraal onderdeel is van de Code van het voetverzorgingsbedrijf.
2. Pedicure Voet-Optimaal 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. Pedicure Voet-Optimaal vraagt de cliënt naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.
3. Pedicure Voet-Optimaal acht zich verplicht te werken volgens de geldende wet en regelgeving en stand der techniek.
4. Pedicure Voet-Optimaal zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt.
5. Pedicure Voet-Optimaal is gerechtigd om de werkzaamheden, ongeacht de reden, door derden te laten verrichten, mits de cliënt hiermee akkoord gaat. Is dit niet het geval, dan is de cliënt gerechtigd de afspraak zonder enige kosten te annuleren.
6. Pedicure Voet-Optimaal is te allen tijde gerechtigd, ongeacht de reden, een behandeling of levering van producten te weigeren.

## 3. Afspraken

1. De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak, aan Pedicure Voet-Optimaal melden. Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag Pedicure Voet-Optimaal daarvoor het gehele honorarium voor de afgesproken behandeling aan de cliënt berekenen.
2. Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk komt, mag Pedicure Voet-Optimaal de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele afgesproken honorarium berekenen.
3. Pedicure Voet-Optimaal zal overmacht, mits redelijk aantoonbaar, in acht nemen en deze niet in rekening brengen. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt: *“van overmacht is sprake als het gaat om abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden”*.



#### **4. Ambulant**

1. Indien een behandeling bij de cliënt thuis plaatsvindt, dient de cliënt zorg te dragen voor voldoende ruimte en de door de Pedicure Voet-Optimaal gevraagde faciliteiten beschikbaar te stellen die nodig zijn om een goede behandeling mogelijk te maken. Tevens dient de cliënt te zorgen voor een zo hygiënisch mogelijke omgeving. Indien de cliënt deze normen niet of onvoldoende nakomt is Pedicure Voet-Optimaal gerechtigd de behandeling te weigeren, dan wel te staken en het gehele honorarium voor de afgesproken behandeling aan de cliënt in rekening te brengen.
2. Indien niet wordt opgedaan en daardoor de behandeling niet kan plaats vinden, worden alsnog alle kosten in rekening gebracht en volgt er een factuur die men binnen het wettelijk gestelde termijn van 30 dagen dient te voldoen.

#### **5. Tarieven en betaling**

1. Pedicure Voet-Optimaal vermeldt alle tarieven van behandelingen op de website en 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. Eventuele prijswijzigingen worden in de praktijkruimte en op de website tijdig kenbaar gemaakt.
2. De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten bij voorkeur via pinbetaling te voldoen.
3. Indien er sprake is van facturering, dient deze, mits anders schriftelijk is overeengekomen, binnen de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen volledig te zijn voldaan. Tot dan blijven de geleverde producten en goederen eigendom van Pedicure Voet-Optimaal.
4. Bij een behandeling of reeks behandelingen kan Pedicure Voet-Optimaal, zonder opgave van redenen, de cliënt verplichten tot een vooruitbetaling van de totaalprijs.
5. Indien een reeks behandelingen vroegtijdig wordt afgebroken, dan kan Pedicure Voet-Optimaal in overleg overgaan tot een gedeeltelijke terugbetaling van de totaalprijs, verminderd met de reeds uitgevoerde behandelingen. Deze regeling vervalt indien de cliënt de adviezen van Pedicure Voet-Optimaal omtrent de behandelingen niet heeft opgevolgd en de cliënt zelf de reeks behandelingen vroegtijdig beëindigd.

#### **6. Persoonsgegevens & privacy**

1. De cliënt voorziet voor de eerste behandeling Pedicure Voet-Optimaal van alle gegevens, welke voor Pedicure Voet-Optimaal relevant zijn voor een goede beroepsuitoefening.
2. Pedicure Voet-Optimaal neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op in een beveiligd geautomatiseerd systeem, en behandelt de vertrouwelijke gegevens van de cliënt volgens de richtlijnen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. Pedicure Voet-Optimaal zal gegevens van de cliënt gebruiken binnen de eigen praktijk. Uitsluitend met instemming van de cliënt kan Pedicure Voet-Optimaal behandelgegevens ter beschikking stellen aan de huisarts of medisch specialist indien van toepassing.
4. Indien noodzakelijk, kan Pedicure Voet-Optimaal contact opnemen met de huisarts of medisch specialist voor overleg, tenzij cliënt op dat moment duidelijk aangeeft daar op tegen te zijn.
5. Eigen persoons- en behandelgegevens zijn te allen tijde in te zien door de cliënt.

#### **7. Geheimhouding**

1. Pedicure Voet-Optimaal verplicht zich, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, tot geheimhouding van het medisch dossier en alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft verteld aan Pedicure Voet-Optimaal. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Pedicure Voet-Optimaal verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.



## 8. Aansprakelijkheid

1. Pedicure Voet-Optimaal is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan door onjuiste en/of onvolledige verstrekte informatie door de cliënt over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding.
2. Pedicure Voet-Optimaal is niet aansprakelijk voor beschadiging of vermissing van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar de praktijk.
3. Pedicure Voet-Optimaal is tegenover de cliënt aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan Pedicure Voet-Optimaal of een persoon in zijn dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen. De bedrijfsaansprakelijkheid bedraagt, in geval van verwijtbaar (letsel)schade, ten hoogste € 2.200.000,00 per gebeurtenis.
4. De cliënt is tegenover Pedicure Voet-Optimaal aansprakelijk voor door Pedicure Voet-Optimaal geleden schade die door een aan de cliënt toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

## 9. Klachten

1. Indien de cliënt een klacht heeft over een product dan wel een klacht heeft over, of ten gevolge van, een behandeling, moet deze zo spoedig mogelijk contact met Pedicure Voet-Optimaal opnemen, zodat deze adequaat kan handelen door eventuele vervanging van het product, een eventuele vervolgspraak of een doorverwijzing. Te lang wachten met de klacht kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de cliënt.
2. Pedicure Voet-Optimaal dient klachten afdoende te onderzoeken. Pedicure Voet-Optimaal 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.

## 10. Geschillenregeling

Pedicure Voet-Optimaal is via ProVoet aangesloten bij De Geschillencommissie voor de uiterlijke verzorgingsbranche.

1. Geschillen tussen cliënt en Pedicure Voet-Optimaal over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de cliënt als door Pedicure Voet-Optimaal 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 Pedicure Voet-Optimaal heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij Pedicure Voet-Optimaal is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie, is Pedicure Voet-Optimaal aan deze keuze gebonden. Indien Pedicure Voet-Optimaal een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Pedicure Voet-Optimaal 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. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement.
5. 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.



### 11. Garantie op producten

1. Pedicure Voet-Optimaal geeft de cliënt tot 8 dagen na aankoop garantie op de producten en behandelingen. Deze garantie vervalt indien:
  - a. De cliënt de adviezen van Pedicure Voet-Optimaal omtrent het product of behandeling niet heeft opgevolgd.
  - b. De cliënt producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.
  - c. Het product dusdanig is beschadigd of is verbruikt dat deze niet meer terug te nemen is.Dit uitsluitend te beoordelen door Pedicure Voet-Optimaal zelf.

### 12. Beschadiging en diefstal

1. Pedicure Voet-Optimaal heeft het recht van de cliënt een schadevergoeding te eisen indien de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt.
2. Pedicure Voet-Optimaal meldt diefstal altijd en zonder enige uitzondering bij de politie.

### 13. Gedrag

1. De cliënt behoort zich in- en rond de praktijk volgens algemeen aanvaarde normen te gedragen. Huisdieren zijn in de behandelruimten niet toegestaan. In het hele pand geldt een rookverbod.
2. In de behandelruimte dient het geluid van een mobiele telefoon of andere smart-systemen uitgeschakeld te zijn.
3. De behandelruimten zijn uitsluitend toegankelijk na toestemming van Pedicure Voet-Optimaal.
4. Indien een cliënt, na herhaaldelijke waarschuwingen, onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft Pedicure Voet-Optimaal het recht de cliënt de toegang tot het pand te weigeren of te ontzeggen, zonder opgaaf van redenen.

### 14. Nakomingsgarantie

1. ProVoet (de brancheorganisatie waar Pedicure Voet-Optimaal bij is aangesloten) 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 € 7500,00 per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS, ANKO of ProVoet aan de cliënt uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 7500,00 per bindend advies, wordt de cliënt dit bedrag uitgekeerd en voor het meerder wordt de cliënt 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 cliënt.
3. ANBOS, ANKO of ProVoet verschaffen 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:
  - a. Aan het lid is surseance 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 ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.



#### **15. Recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Pedicure Voet-Optimaal en de cliënt is, voor zover deze algemene voorwaarden niet voorziet, het Nederlandse recht van toepassing. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
2. Uitsluitend de rechter van de arrondissementsrechtbank waar Hierden onder valt en De Geschillencommissie is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

#### **16. Slotbepaling**

1. Van toepassing is steeds de laatst, bij de Kamer van Koophandel, gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst. De laatste versie staat altijd ter inzage op de website van Pedicure Voet-Optimaal: <http://www.voet-optimaal.nl/algemene-voorwaarden/>