

Algemene voorwaarden

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

MiMomento: De onderneming "Elise Goossen" met handelsnaam "MiMomento" gevestigd te (7603 BZ) Almere aan de Sniederhof 1

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van diensten van MiMomento

Overeenkomst: de overeenkomst voor een behandeling, en/of levering van producten, op het gebied van de uiterlijke verzorging;

Uiterlijke verzorgingsbranche: het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf;

Kappersbedrijf: Het bedrijf van het knippen of anderszins behandelen van het hoofdhaar;

Schoonheidsverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uit schoonheidsoogpunt;

Voetverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de voet, voethuid en nagels, mede uit oogpunt van voorkoming van voetklachten;

Geschillencommissie: De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;

Branchecode: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf, kappersbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de schoonheidsspecialist', 'Code van de kapper' en 'Code van het voetverzorgingsbedrijf'.

Artikel 1 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen MiMomento en de consument.

Artikel 2 - Totstandkoming van de overeenkomst

Met betrekking tot de dienstverlening

1. De overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een behandeling en MiMomento aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren. Een afspraak voor deze behandeling wordt daarop gemaakt waarbij een datum en tijd wordt bepaald en doorgegeven.

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

Met betrekking tot de koop en levering van producten

3. Een overeenkomst komt daarbij ook tot stand wanneer de consument, al dan niet via de

webshop, heeft aangegeven bepaalde producten tegen betaling te willen afnemen van MiMomento en hier opvolgend een koopovereenkomst wordt aangegaan.

4. Met betrekking tot het afnemen van bepaalde producten tegen een bepaalde prijs zal MiMomento de geldende prijs vooraf aangeven.

Artikel 3 - Annulering en Herroepingsrecht

Met betrekking tot de dienstverlening

1. Tot 48 uren voor het behandelmoment kan de consument de afspraak kosteloos annuleren. Consument kan deze annulering zowel telefonisch als via de e-mail doen;

2. Wanneer de consument de afspraak binnen de 48 uren wenst te annuleren, wordt 30% in rekening gebracht ter compensatie voor de reeds door MiMomento gemaakte kosten en de vrijgehouden periode. Wanneer dit het geval is, zal MiMomento dit direct op de aanzegging mededelen aan de consument;

3. In het geval de consument in zijn geheel niet verschijnt op het overeengekomen tijdstip, heeft MiMomento het recht 50% van de bedongen prijs in rekening te brengen ter compensatie voor de reeds door MiMomento gemaakte kosten en de vrijgehouden periode;

Met betrekking tot de koop en levering van producten

4. De consument heeft bij een bestelling via de webshop het recht op herroeping. Dit houdt in dat de consument het bestelde en ontvangen product binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van redenen kan retourneren;

5. MiMomento geeft de consument deze mogelijkheid ook wanneer er producten in de winkel worden aangeschaft;

6. De consument dient hiervoor het bijgevoegde herroepingsformulier in te vullen en met het product te retourneren. Dit retourneren kan geschieden door ofwel retourzending per pakketpost, ofwel door afgifte in de winkel;

7. De eventuele kosten van de retourzending zijn voor de consument. Eventueel betaalde verzendkosten van de heen-zending, vergoedt MiMomento bij de retourzending.

8. De consument dient het product slechts te bekijken en beoordelen zoals men dat ook in enig andere winkel kan doen, om gebruik te kunnen maken van het herroepingsrecht. Blijkt dat de consument het product anders heeft gebruikt dat dient de consument het product ofwel aan te schaffen ofwel een gebruikersvergoeding te betalen. Dit naar keuze van MiMomento.

9. Nadat het product door MiMomento in goede staat is ontvangen, zal MiMomento binnen 10 dagen eventuele verzendkosten van de heen-zending alsook de aankoopkosten van het product aan de consument doen terugkomen.

Artikel 4 - Verplichtingen van MiMomento

1. MiMomento staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden en/of overeengekomen leveringen beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen;

2. MiMomento 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. MiMomento vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren;

3. MiMomento zal zich zo goed als mogelijk inspannen te werken volgens de wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de ter zake geldende branchecodes uitgegeven door het HBA.

Artikel 5 - Verplichtingen van de consument

Met betrekking tot de dienstverlening

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.

Met betrekking tot de koop en levering van producten

3. Bovengenoemde verplichtingen (in lid 1 en 2) gelden ook voor wat betreft de aankoop van producten. MiMomento verkoopt meerdere producten die grenzen aan medicatie. Om er zeker van te zijn dat de consument het juiste product aanschaft voor zijn/haar situatie dient MiMomento op de hoogte te zijn van de benodigde informatie en wensen.

Artikel 6 - Aansprakelijkheid

Met betrekking tot de dienstverlening

1. MiMomento is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan die MiMomento of een persoon in haar dienst (dan wel een stagiaire) is toe te rekenen.

2. Aansprakelijkheid wordt daarbij beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van MiMomento uitkeert of, in het geval de verzekeraar om welke reden dan ook niet uitkeert, tot een bedrag van 750 euro voor de gehele overeenkomst.

3. MiMomento spant zich te allen tijde in om het gewenste resultaat te bereiken. Echter kan enig resultaat niet gegarandeerd worden. Dit onder meer doordat ieder lichaam anders reageert op bepaalde stoffen en middelen. MiMomento kan dan ook niet aansprakelijk gehouden worden voor een verschil tussen het verkregen en het gewenste resultaat.

Met betrekking tot de koop en levering van producten

4. Aansprakelijkheid wordt daarbij beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van MiMomento uitkeert of, in het geval de verzekeraar om welke reden dan ook niet uitkeert, beperkt tot een bedrag van 750 euro.

Artikel 7 - Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij MiMomento in te dienen. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van u als consument.

2. MiMomento dient klachten afdoende te onderzoeken en zal dit ook doen. MiMomento zal eventuele tekortkomingen zo snel mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd;

3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost ontstaat een geschil dan kan worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.

Artikel 8 - Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en MiMomento over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door MiMomento 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 MiMomento heeft ingediend;
3. Nadat de klacht bij MiMomento is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt;
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie is MiMomento gebonden aan deze keuze gebonden. Indien MiMomento een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet zij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. MiMomento dient daarbij aan te kondigen dat zij 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 9 - Nakomingsgarantie

1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan 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.

2. Tot maximaal een bedrag van € 7.500 per bindende advies, wordt dit bedrag door ANBAS, ANKO of ProVoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 7.500 per bindende advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vordering aan ANBOS, ANKO of ProVoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

3. ANBOS, ANKO of ProVoet verschaffen geen nakomingsgarantie indien voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele deponering), van één van de volgende situaties sprake is:

- aan het lid is surseance van betaling verleend.
- 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.

Artikel 10 - Vernietigen, nietigheid van één of meerdere bepalingen

In het geval één of meerdere van de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig zijn c.q. vernietigd mogen worden, blijven de overige bepalingen onverminderd op de overeenkomst van toepassing.