

Klachtenprocedure

Een erkend haarwerkbedrijf moet in het bezit zijn van een schriftelijke klachtenprocedure.

In deze procedure wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden van de Uiterlijke Verzorgingsbranche en de Stichting Geschillencommissie (SGC).

Folders van de Stichting Geschillen Commissie zijn ook op te vragen via mail info@anko.nl of via telefoonnummer (035) 525 95 00.

Algemene Voorwaarden

Als de kapsalon is aangesloten bij De Geschillencommissie, dan werkt de ondernemer conform de Algemene Voorwaarden. Deze voorwaarden treft u hierna aan of kunt u vinden op www.anko.nl/voorwaarden.

Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche AV CZ/90 december 2009. Deze Algemene Voorwaarden van ANBOS, ANKO en ProVoet zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per januari 2010.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij zowel het HBA als 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;

HBA: Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer

ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;

ANKO: Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen;

ProVoet: Landelijke Organisatie voor de Voetverzorging/Pedicure ProVoet te Veendam;

Consument: 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;

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 schoonheids oogpunt;

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, Bordevijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;

Branchecodes: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf, kappersbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de schoonheidspecialist', '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 de ondernemer en de consument.

ARTIKEL 2 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een behandeling en de ondernemer aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren.
2. 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.
3. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 3 - 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 de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de ter zake geldende branchecodes uitgegeven door het HBA.

4. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt.

ARTIKEL 4 - 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 5 - 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 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 na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 6 - 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 consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door de ondernemer geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

ARTIKEL 7 - Klachten

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegeande 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 dient klachten aldoende te onderzoeken. De ondernemer 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.

ARTIKEL 8 - 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. Nadat de klacht bij de ondernemer 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 de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet hij

de consument vragen zich binnen vijf 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 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. 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, ANKO of 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 ANBOS, ANKO of ProVoet

over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht 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 innameveristen (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstoring), 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, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

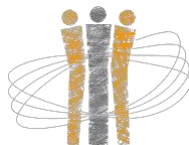
ARTIKEL 10 - Wijzigingen

ANBOS, ANKO en ProVoet zullen 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.

Wilt u meer weten?



de geschillencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

T 070 310 53 10

F 070 365 88 14

www.degeschillencommissie.nl

Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie



Gooierserf 400

1276 KT HUIZEN

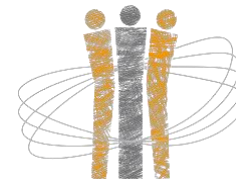
T 035 525 95 00

F 035 526 37 86

www.anko.nl

Een klacht over een behandeling?

7 stappen naar een goede oplossing



de geschillencommissie

**Eenvoudig,
snel en
doeltreffend!**

U denkt in uw recht te staan, maar u komt er niet uit met de ondernemer? Uw kapper is aangesloten bij De Geschillencommissie, u kunt dan hier terecht.

Het doel van deze commissie is om geschillen tussen consumenten en ondernemer op een goede, snelle en eenvoudige manier op te lossen.

De Geschillencommissie is erkend door de overheid waardoor een betrouwbare procedure en objectieve beslissingen gewaarborgd zijn.

7 stappen naar een goede oplossing...

Stap 1

Als de kapsalon waar u klant bent lid is van de brancheorganisatie ANKO dan is de ondernemer ook aangesloten bij De Geschillencommissie. U herkent dat aan de beeldmerken van de ANKO en De Geschillencommissie op de voordeur, de winkelruit, de spiegel, de folders of op de website van de kapsalon.

Stap 2

U bent ontevreden over uw behandeling? Ga altijd eerst met uw klacht naar de ondernemer voordat u De Geschillencommissie inschakelt. De ondernemer moet de gelegenheid krijgen om uw klacht met u op te lossen. Probeer het probleem samen op te lossen. Blijf ook tijdens een eventuele procedure proberen om er onderling uit te komen.

Stap 3

Lukt dat niet, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de ondernemer. Stel een termijn vast, bijvoorbeeld twee weken, om tot een oplossing te komen. Bewaar alle relevante correspondentie.

Stap 4

U komt er niet uit. Dan kunt u de hulp invoeren van De Geschillencommissie. Hiervoor kunt u uw klacht digitaal aanmelden via www.degeschillencommissie.nl. Kijk op deze site eerst in het uitsprakenregister, daar ziet u welke uitspraken zijn gedaan in een geschil als dat van u en of het dus zinvol is om het in te dienen. Beschikt u niet over een computer dan kunt u telefonisch een vragenformulier aanvragen.

Stap 5

Voor de behandeling van een klacht, betaalt u een financiële bijdrage van € 52,50. Zodra het bedrag is overgemaakt, wordt uw klacht in behandeling genomen. De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten maar vraagt ook naar de mening van de ondernemer. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunt. Zonodig wordt ook een deskundigenrapport opgemaakt.

Stap 6

Beide partijen ontvangen een uitnodiging voor een zitting wanneer uw geschil door De Geschillencommissie wordt behandeld. Tijdens deze zitting kunnen u en de ondernemer het geschil mondeling toelichten.

Stap 7

Ongeveer één maand na de zitting ontvangt u de uitspraak. De ondernemer ontvangt hetzelfde bericht. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend.