

algemene leveringsvoorwaarden

Versie: 14-05-2013



1. **Algemeen.**
 - 1.1. Deze leveringsvoorwaarden gelden voor iedere behandeling, aanbieding en transactie tussen **Zanique** en cliënt waarop **Zanique** deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De algemene voorwaarden zijn kosteloos te verkrijgen op aanvraag. **Zanique** behoudt zich het recht voor te allen tijde, zonder mededeling vooraf, deze voorwaarden aan te passen.
2. **Inspanningen Zanique.**
 - 2.1. **Zanique** zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. **Zanique** zal zo goed als redelijkerwijs mogelijk is de cliënt inlichten over (financiële) consequenties van de wijziging of aanvulling van de behandeling.
3. **Afspraken.**
 - 3.1. Afspraken maken:

De cliënt maakt voorafgaand aan de behandeling telefonisch een afspraak met **Zanique**. De cliënt vertelt voor welke behandeling(en) hij/zij een afspraak wenst. **Zanique** plant tijd in voor de cliënt volgens door **Zanique** aangehouden richtlijnen.
 - 3.2. Behandelingen wijzigen en/of uitbreiden:

Wanneer de cliënt voor of tijdens de afspraak bij **Zanique** aangeeft de behandeling te willen wijzigen en/of uit te breiden, dient de cliënt dit met **Zanique** te overleggen. Indien de agenda van **Zanique** wijziging en/of uitbreiding niet toelaat, mag **Zanique** dit weigeren tijdens deze afspraak. Indien de cliënt dat wenst, wordt een nieuwe afspraak gepland.
 - 3.3. Afspraken annuleren door de Cliënt:

De cliënt moet verhinderd voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de afspraak telefonisch aan **Zanique** melden. Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, zal **Zanique** de helft van het bedrag voor behandeling aan de cliënt in rekening brengen. Indien de cliënt meer dan tien minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk arriveert, mag **Zanique** de verloren tijd inkorten op de behandeling en het volledige standaardtarief van de behandeling(en) rekenen.
 - 3.4. Afspraken annuleren door **Zanique**:

Zanique moet verhinderd voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de afspraak aan de cliënt melden. **Zanique** hoeft zich niet aan de verplichtingen genoemd in artikel 3.4 te houden, indien sprake is van overmacht. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt, inbegrepen werkstakingen in **Zanique**.
4. **Betaling.**
 - 4.1. Prijzen van **Zanique**:

Zanique vermeldt alle prijzen van behandelingen en producten zichtbaar in de praktijkruimte. De gemelde prijzen zijn inclusief 21% BTW.
 - 4.2. Prijswijzigingen:

Zanique vermeldt prijswijzigingen 30 dagen voor de ingangsdatum duidelijk zichtbaar in de praktijkruimte.
 - 4.3. Aanbiedingen & Acties:

Aanbiedingen en acties zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt en volgens de voorwaarden, aangegeven bij de aanbieding/actie.
 - 4.4. Behandelingen binnen het bedrijf of op locatie:

Wanneer de behandeling plaatsvindt in de praktijkruimte, wordt het normaal geldende tarief berekend. Wanneer de cliënt wenst dat **Zanique** de behandeling op locatie uitvoert, berekent **Zanique** de cliënt een extra bedrag voor de reistijd en de reiskosten. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van de afstand die **Zanique** moet reizen tussen **Zanique** en het adres waar de behandeling plaats dient te vinden. Hiervoor hanteert **Zanique** de op het moment van de afspraak wettelijk geldende reiskostenvergoeding. **Zanique** zal de cliënt vooraf op de hoogte stellen van de hoogte van het bedrag aan reiskostenvergoeding.
 - 4.5. Betalen:

De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten contant te voldoen.
 - 4.6. Retourneren:

Op verkoopproducten geldt een recht van retour. Op behandelingen geldt geen recht van retour. Dit recht geldt tot 14 dagen na de aankoopdatum, zoals vermeld op het bijbehorende aankoopbewijs. Het recht van retour vervalt indien de verpakking geopend is en/of gebruikt is. Alleen retournering van producten is mogelijk, er wordt nooit geld terug gegeven.
5. **Betaling en incassokosten.**
 - 5.1. Betalingen middels facturen:

Bij wijze van uitzondering, kan de betaling plaatsvinden middels een factuur.
 - 5.2. Betalingstermijn:

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door **Zanique** aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
 - 5.3. In gebreke blijven van tijdige betaling:

Indien de cliënt in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, is de cliënt van rechtswege in verzuim. De cliënt is alsdan een rente verschuldigd van 1% van het verschuldigde bedrag per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
 - 5.4. Mindering van kosten:

Zanique heeft het recht de door de cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten van gekochte artikelen, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom van de behandeling en de lopende rente. **Zanique** kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de cliënt een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. **Zanique** kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
 - 5.5. Verrekening van verschuldigde facturen:

De cliënt is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan **Zanique** verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
 - 5.6. Incasso:

Indien de cliënt in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de cliënt. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien **Zanique** echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de cliënt worden verhaald. De cliënt is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
6. **Personeel van Zanique.**
 - 6.1. Werkzaamheden door medewerkers:

Zanique heeft het recht om zonder vooroverleg met de cliënt bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door medewerkers, indien **Zanique** dit voor een goede uitvoering van de behandeling wenselijk oordeelt.
7. **Persoonsgegevens & privacy.**
 - 7.1. Gegevens verstrekken:

De cliënt voorziet **Zanique** vóór de eerste behandeling van alle gegevens, waarvan **Zanique** aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van behandelingen.
 - 7.2. Klantenbestand & Privacy:

Zanique neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op in een (al dan niet geautomatiseerd) klantensysteem/klantenkaart. **Zanique** behandelt de gegevens van de cliënt volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. **Zanique** zal de gegevens van de cliënt niet verkopen of verhuren aan derden zonder schriftelijke toestemming van de cliënt.
8. **Geheimhouding.**
 - 8.1. **Zanique** is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft meegedeeld voor, tijdens of na de behandeling. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De geheimhouding vervalt indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, **Zanique** verplicht wordt de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.
9. **Aansprakelijkheid.**
 - 9.1. Aansprakelijkheid voor schade:

Zanique is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat **Zanique** is uitgegaan van de door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden, vrijetijdsbesteding of andere voor de behandeling relevante gegevens.
 - 9.2. Aansprakelijkheid voor verlies, diefstal of beschadiging persoonlijke eigendommen:

Zanique is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar het bedrijf.
10. **Garantie.**
 - 10.1. Garantiebepaling:

Zanique geeft de cliënt garantie op producten (gedurende onderstaande garantietermijn). Deze garantie vervalt indien:
 - a. De verpakking geopend is en/of het product gebruikt is (wegens hygiënische redenen).
 - b. De cliënt de producten niet volgens gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.
 - 10.2. **Zanique** geeft de cliënt geen garantie op schoonheid of overige behandelingen.
 - 10.3. Garantietermijn:

Producten: tot 14 dagen na aankoopdatum en het originele aankoopbewijs.
11. **Levering van producten.**
 - 11.1. Eigendomsvoorbehoud:

Allé producten blijven eigendom van **Zanique** tot deze volledig zijn betaald door de cliënt.
 - 11.2. Producten op voorraad:

Indien een bepaald product niet voorradig is, kan **Zanique** dit product voor de cliënt bestellen. Dit is uitsluitend mogelijk, wanneer de cliënt de helft van de verkoopwaarde aanbetaalt. **Zanique** zal de cliënt, voordat deze de bestelling heeft bevestigd, informeren over de totale kosten van de bestelling. De totale kosten bestaan uit productkosten, transportkosten en andere noodzakelijke kosten om het product aan de klant te kunnen overdragen. Wanneer de aanbetaling door de cliënt is voldaan is de bestelling bindend en is de cliënt verplicht tot afname van de product(en). Het resterende bedrag betaalt de cliënt bij overdracht van de bestelde producten.
 - 11.3. Levering van producten:

Indien een bepaald product niet voorradig is, kan **Zanique** dit product voor de cliënt bestellen. Dit is uitsluitend mogelijk, wanneer de cliënt de helft van de verkoopwaarde aanbetaalt. **Zanique** zal de cliënt, voordat deze de bestelling heeft bevestigd, informeren over de totale kosten van de bestelling. De totale kosten bestaan uit productkosten, transportkosten en andere noodzakelijke kosten om het product aan de klant te kunnen overdragen. Wanneer de aanbetaling door de cliënt is voldaan is de bestelling bindend en is de cliënt verplicht tot afname van de product(en). Het resterende bedrag betaalt de cliënt bij overdracht van de bestelde producten.
 - 11.4. Levertijd:

Zanique hanteert een levertijd van maximaal 4 weken na de datum wanneer de aanbetaling is gedaan. Wanneer **Zanique** zich niet aan de maximale levertijd kan houden, wordt de cliënt hier zo vroeg mogelijk over geïnformeerd. De cliënt beschikt dan over de mogelijkheid om de bestelling te annuleren. Indien de termijn van 4 weken overschreden wordt, en de cliënt wenst de bestelling niet te annuleren, mag de cliënt **Zanique** om een korting van 10% van het totaal verschuldigd bedrag verzoeken. Dit dient de cliënt aan **Zanique** te melden, binnen 4 dagen na de melding van **Zanique** dat zij zich niet aan de maximale levertijd kan houden. De aanbetaling zal bij annulering door **Zanique** teruggestort worden op een door de cliënt aan te geven wijze.

algemene leveringsvoorwaarden

Versie: 14-05-2013



12. Beschadiging & diefstal.

12.1. Beschadiging:

Zanique heeft het recht om van de cliënt een schadevergoeding te eisen indien de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt. Deze schadevergoeding bestaat tenminste, maar niet uitsluitend, uit de vervangingswaarde van de beschadigde producten plus directe transport en installatiekosten.

12.2. Diefstal:

Diefstal wordt altijd gemeld bij de politie.

13. Klachten.

13.1. Indien de cliënt een klacht heeft over de behandeling of een product, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 5 werkdagen na ontdekking, schriftelijk gemeld worden aan de eigenaresse van **Zanique**. Indien een klacht gegrond is, zal **Zanique** de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden en de cliënt dit schriftelijk kenbaar heeft gemaakt. Indien **Zanique** en cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, kan het geschil voorgelegd worden aan een geschillencommissie of door een volgens de wet bevoegde rechter.

14. Behoorlijk gedrag.

14.1. De cliënt behoort zich binnen het bedrijf/praktijkruimte behoorlijk te gedragen volgens algemeen aanvaardbare normen. Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft **Zanique** het recht de cliënt de toegang tot het bedrijf/praktijkruimte te weigeren zonder opgaaf van redenen.

15. Recht.

15.1. Op elke overeenkomst tussen **Zanique** en de cliënt is Nederlands recht van toepassing. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.