

## 1. Algemeen

De algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen vpnoord Health & Beauty center (verder te noemen vpnoord) en een cliënt, waarop vpnoord deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

## 2. Inspanningen vpnoord health & Beauty center

De behandelaar van vpnoord zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

1. De cliënt zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de behandeling, tijdig aan de behandelaar worden doorgegeven.
2. De behandelaar van vpnoord is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan door onjuiste informatieverstrekking van cliënt.

De behandelaar neemt de door cliënt verstrekte informatie en gegevens als uitgangspunt voor een behandeling. Cliënt dient vpnoord op de hoogte te stellen als er wijzigingen zijn in zijn haar situatie of gegevens.

3. vpnoord licht cliënt vooraf in over de financiële consequenties van (de wijziging van) een behandeling.

## 3. Afspraken

1. De cliënt dient verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk achtentwintig uur voorafgaand aan de afspraak aan vpnoord melden, zodat vpnoord de tijd heeft om een nieuwe cliënt in te plannen en de agenda te vullen. Dit geschiedt per mail of telefonisch.
2. Indien cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, zal vpnoord het gehele honorarium voor de afgesproken behandeling aan de cliënt door berekenen. Cliënt dient dit binnen 7 dagen te voldoen. Na 7 dagen worden openstaande facturen naar het Incasso bureau gestuurd voor afwikkeling.
3. Indien cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk arriveert, mag de schoonheidsspecialiste de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele honorarium van de behandeling aan de cliënt doorberekenen.
4. Indien cliënt meer dan vijftien minuten later dan de afgesproken tijd in de salon aankomt, mag de behandelaar de gehele afspraak annuleren en toch het gehele honorarium van de behandeling aan cliënt door berekenen.
5. vpnoord moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vierentwintig uur voorafgaande aan de afspraak aan cliënt melden, tenzij sprake is van een calamiteit of onverwachte uitval door ziekte van een behandelaar..

## 4. Persoonsgegevens & privacy

1. De cliënt voorziet de behandelaar tijdens de Intake, voor de 1e behandeling, van alle informatie waarvan vpnoord aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandeling of het geven van een gedegen behandeladvies.
2. De behandelaar neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op en verwerkt deze op een klantenkaart of in het digitale dossier.
3. vpnoord behandelt de vertrouwelijke gegevens van de cliënt volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
4. vpnoord zal gegevens van de cliënt nooit verstrekken aan derden tenzij cliënt hier nadrukkelijk om vraagt en vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.
5. vpnoord en haar behandelaars zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die de cliënt heeft mede gedeeld voor, tijdens en na een behandeling.
6. Alle informatie en besproken zaken, van wat voor aard ook, gelden als vertrouwelijke informatie.
7. De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak, VPNoord wordt verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

## 5. Betaling

1. vpnoord vermeldt, voor zover mogelijk, alle prijzen van de behandelingen en de producten zichtbaar op de website.
2. De vermelde prijzen zijn inclusief 9% of 21% BTW.
3. Aanbiedingen in acties of advertenties zijn geldig binnen de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.
4. De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten contant of per pin te voldoen.

## 6. Aansprakelijkheid

1. vpnoord is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat cliënt onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt over lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden, vrijetijdsbesteding. vpnoord gaat te allen tijde uit van door de cliënt verstrekte gegevens.
2. vpnoord is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegebracht naar de praktijk.

## **7. Klachten**

1. Indien cliënt een klacht heeft over de behandeling of een product, dient de klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen 10 dagen na ontdekking, zowel mondeling als schriftelijk gemeld worden aan de eigenaar van vpnoord.
2. vpnoord dient, na ontvangst van een klacht, binnen 7 dagen te reageren op de klacht. Tenzij de praktijk is gesloten vanwege vakantie of door onvoorziene omstandigheden.
3. Indien een klacht over de behandeling gegrond is zal vpnoord de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor cliënt aantoonbaar zinloos is geworden en de cliënt dit schriftelijk kenbaar maakt.
4. Indien een klacht over producten gegrond is zal vpnoord het product, na overleg met de leverancier, geheel of gedeeltelijk vergoeden of vervangen.
5. Indien vpnoord en cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, kan cliënt het geschil voorleggen aan de wetgever of een mediator.

## **8. Garantie**

1. vpnoord geeft, indien mogelijk, cliënt een week (7 dagen) garantie op de behandeling en producten.
2. Na een behandeling kan de huid een reactie geven. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gebracht tijdens de behandeling.
3. Bovengenoemde garantie vervalt indien:
  - De cliënt op de hoogte is gebracht door de behandelaar over het resultaat van de behandeling en de tijdsduur van het effect van de behandeling of producten;
  - De cliënt andere producten dan door de behandelaar geadviseerde producten heeft gebruikt;
  - De cliënt de adviezen voor thuisverzorging niet heeft opgevolgd;
  - De cliënt het advies om medische hulp te zoeken niet binnen vijf werkdagen heeft opgevolgd;
  - De cliënt de producten niet volgens het advies van de behandelaar heeft gebruikt en/of niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.

## **9. Kortingsacties, aanbiedingen & Cadeaucards.**

1. Iedere cliënt, bestaand of nieuw, mag gebruik maken van een aanbieding of kortingsactie.
2. Het is een cliënt toegestaan om 1x gebruik te maken van een actie of aanbieding per soort behandeling danwel hetzelfde apparaat. Ongeacht of dit een interne periodieke actie is van vpnoord of van een externe partij als bijvoorbeeld Groupon en Dagpas.
3. Bestaande klanten, die gebruik maken van een bepaalde dienst of die een bepaald soort behandelingen volgen bij vpnoord, kunnen gedurende het behandeltraject niet nog met een Grouponactie of Dagpas-actie komen voor dezelfde behandeling, verlenging van een kuur van een bepaalde behandeling of eenzelfde soort behandeling met hetzelfde apparaat.

## **10. Specialisatie Acne behandeling.**

4. Afhankelijk van uw zorgverzekeraar en de polisvoorwaarden word voor een Acne behandeling geheel of gedeeltelijk een vergoeding aan u betaald door uw zorgverzekeraar.
5. De cliënt betaalt het gehele honorarium van de behandeling aan de vpnoord.
6. vpnoord zorgt voor een declaratienota met daarop de juiste informatie voor de zorgverzekeraar.
7. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de declaratie bij de zorgverzekeraar.
8. vpnoord is op geen enkele manier verantwoordelijk voor het verder afhandelen van de declaratie aan de zorgverzekeraar.

## **11. Beschadiging en/of diefstal.**

1. vpnoord heeft het recht van cliënt een schadevergoeding te eisen indien, de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt.
2. vpnoord meldt diefstal altijd bij de politie.

## **12. Behoorlijk gedrag**

1. De cliënt behoort zich in de salon te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen.
2. Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft vpnoord het recht cliënt de toegang tot de praktijk te weigeren zonder verdere opgaaf van redenen.
3. Bij vpnoord wordt gewerkt volgens de hygiëne regels van de HAM code voor schoonheidsspecialisten en volgens de richtlijnen van de GGD
4. Er wordt van de cliënten verwacht dat zij zich houden aan de persoonlijke hygiëne regels.

## **13. Recht**

1. Op elke overeenkomst tussen vpnoord en een cliënt is het Nederlandse recht van toepassing.
2. De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van vpnoord en zijn ook in de praktijk beschikbaar.
3. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van de algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
4. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.