



ALGEMENE VOORWAARDEN TRENDLINE KAPPERS

Inhoud

1. Definities
2. Informatie over Trendline Kappers
3. Toepasselijkheid
4. Aanbod en aanvaarding
5. Prijzen
6. Uw afspraak
7. De behandeling
8. Klachten
9. Conversie
10. Nawerking
11. Strijdige clausules
12. Toepasselijk recht
13. Forumkeuze
14. Wijziging van de algemene voorwaarden
15. Slotbepaling

1. Definities

- **De kapper:** Trendline Kappers;
- **De Klant:** De persoon die Trendline Kappers opdracht heeft gegeven tot een haarbehandeling.
- **De Salon:** De fysieke locatie waar Trendline Kappers haar werkzaamheden uitvoert;
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen Trendline Kappers en Klant tot stand komt. Iedere overeenkomst dient schriftelijk bevestigd te worden;
- **Haarbehandelingen:** Alle vormen van haarbehandelingen met uitzondering van pruiken of kunsthaar of andere vormen van het toepassen van haar derden.

2. Informatie over Trendline Kappers

Trendline Kappers is gevestigd op diverse locaties in Nederland. Verdere informatie kunt u terugvinden op www.de-kapper.nl

3. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden van Trendline Kappers zijn van toepassing op iedere aanbieding van, en Overeenkomst met Trendline Kappers tussen Trendline Kappers en Klant, waarop Trendline Kappers deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. De Algemene Voorwaarden van Trendline Kappers zijn van toepassing ongeacht de Algemene Voorwaarden van welke andere partij dan ook: deze worden in beginsel van de hand gewezen. Enkel wanneer door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aldus is overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van Trendline Kappers niet van toepassing.
2. Indien van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen hun gelding behouden.
3. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke Overeenkomst bepaalde gevallen.



4. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet steeds opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden dan geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt voor alle verdere Overeenkomsten tussen Trendline Kappers en Klant.

4. Aanbod en aanvaarding

1. De overeenkomst tussen Trendline Kappers en de Klant komt tot stand door middel van aanbod en aanvaarding.
2. Trendline Kappers verbindt zich de met de klant overeengekomen haarbehandeling uit te voeren.
3. Het aanbod wordt aangegeven door middel van prijzen weergegeven op de site dan wel in de fysieke locatie van Trendline Kappers.
4. Op het moment dat Klant een afspraak maakt met Trendline Kappers op welke wijze dan ook gaat zij akkoord met de prijzen en de Algemene Voorwaarden van Trendline Kappers.

5. Prijzen

1. De Klant verbindt zich voor de haarbehandeling de afgesproken prijs te betalen.
2. De tarieven voor haarbehandelingen worden door Trendline Kappers duidelijk vermeld op een voor de klant zichtbare tarievenlijst.
3. Tarieven op de website of in de Salon kunnen wijzigen door (onvoorziene) veranderingen, werkzaamheden of prijsstijgingen.

6. Uw afspraak

1. E-mail Bevestiging & Herinnering: U ontvangt direct na het maken van uw afspraak een bevestiging per e-mail. 24uur voor uw afspraak ontvangt u een herinneringsmail. En vervolgens 2 uur voor uw afspraak ontvangt u de laatste herinneringsmail. Soms belanden deze herinneringen in de spam-box van de ontvanger waardoor het lijkt of deze niet verstuurd is. Deze e-mail is daarom een extra geheugensteun, U bent echter zelf verantwoordelijk voor het noteren en nakomen van uw afspraak. Mocht u niet meer weten wanneer uw afspraak hebt gemaakt dan zijn wij altijd telefonisch bereikbaar om dit even voor u na te kijken.
2. In de diverse e-mails die u krijgt zit de optie 'afspraak annuleren' of 'afspraak verzetten', en anders kunt u altijd telefonisch uw afspraak annuleren of verzetten.
3. Steeds vaker worden afspraken zonder enige kennisgeving niet nagekomen of worden afspraken kort vooraf geannuleerd. Deze lege stoel krijgen wij op korte termijn niet meer gevuld, dit heet bij ons een no-show. Wij hebben dus ook geen andere keuze dan om kosten in rekening te gaan brengen, net zoals bijvoorbeeld uw huisarts of fysiotherapeut dit al jaren doet. Ons No-Show systeem zal automatisch herkennen en bijhouden wie wel, wie niet of wie te laat is voor zijn of haar ingeplande afspraak.
Onderstaande voorwaarden gelden voor uw gemaakte afspraak bij ons in de salon:
 1. **Tot 12uur** : Annuleren tot 12uur voor uw afspraak? U kunt gratis annuleren, er wordt niks in rekening gebracht. In de diverse mails die u krijgt zit de optie "afspraak aanpassen", en anders kunt u altijd telefonisch uw afspraak wijzigen of annuleren.
 2. **Korter dan 12uur** : Annuleren korter dan 12uur voor uw afspraak? Er wordt 50% van de behandeling in rekening gebracht voor de gereserveerde tijd en plaats.
 3. **U komt helemaal niet opdagen op uw afspraak of u komt veel te laat?** Er wordt 100% van de behandeling in rekening gebracht voor de gereserveerde tijd en plaats.
4. De Klant wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de in rekening gebrachte kosten, door middel van een e-mail met factuur op het door Klant opgegeven e-mailadres. De betaaltermijn is vastgesteld op 14



dagen. Wanneer de Klant niet op tijd betaald, dan is hij in gebreke. Blijft de Klant in gebreke dan zullen de kosten die betrekking hebben tot die invordering van de factuur voor rekening komen van de Klant.

5. Klanten die gebruik maken van ons Kappers Abonnement zullen eveneens een factuur ontvangen voor de reguliere prijs van de behandeling, waarbij zij wel het recht blijven behouden om de betreffende maand alsnog gebruik te maken van hun abonnement.
6. Als de Klant zijn afspraak annuleert, dan ontvangt de Klant hiervan altijd direct per e-mail een bevestiging van deze annulering. Zonder deze bevestiging is de afspraak ook niet geannuleerd.

7. De behandeling

1. Trendline Kappers garandeert dat de in de kapsalon uitgevoerde haarbehandeling voldoet aan eisen van vakbekwaamheid. Hij maakt daarbij gebruik van deugdelijke middelen en materialen.
2. Trendline Kappers mag er ten aanzien van de te verrichten behandeling vanuit gaan dat de Klant daartoe in een goede lichamelijke conditie verkeert. Omstandigheden bij de Klant die het resultaat van de haarbehandeling kunnen beïnvloeden of die kunnen leiden tot voor de Klant ongewenste nevenverschijnselen, dient de Klant vooraf aan te geven. Hierbij valt onder meer te denken aan medicijngebruik, allergieën en/of bestraling, het gebruik van doe-hetzelf-producten en/of experimenten met het eigen haar.

8. Klachten

1. Indien de behandeling niet is zoals de Klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten - een zogenaamde vaktechnische fout - dan kan de Klant altijd terug komen naar de salon waar wij uw klacht zullen bespreken en beoordelen, om vervolgens te kijken welke oplossingen er mogelijk zijn.
2. Mocht de geboden oplossing niet naar uw verwachting zijn, dan kunt u een klacht indienen bij Trendline Kappers. U kunt dit doen per mail op info@de-kapper.nl Vermeld hierbij duidelijk uw naam, telefoonnummer en de omschrijving van de klacht. Voeg eventueel een foto bij ter verduidelijking.
3. De Klant dient een klacht binnen twee weken na de haarbehandeling kenbaar te maken aan Trendline Kappers.
4. Trendline Kappers maakt uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding van de klacht zijn standpunt dan wel mondeling of schriftelijk kenbaar aan de Klant.
5. Indien de Klant zich niet met het standpunt van Trendline Kappers kan verenigen, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Commissie Geschillenbemiddeling te vinden op: www.degeschillencommissie.nl/

Gegronde verklaring klacht

1. Indien de klacht van de Klant gegronde wordt verklaard door de geschillen commissie, zal Trendline Kappers een bindend advies worden gegeven hoe te handelen.
2. Dit bindend advies kan strekken tot:
 - het kosteloos overdoen van de behandeling;
 - het kosteloos doen van één of meer herstelbehandelingen;
 - het retourneren van de behandelingsprijs.
3. Bij deze beslissing wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze behandeling(en) dient/dienen te geschieden.



Toepasselijkheid klachten

Dit reglement is uitsluitend van toepassing op klachten met betrekking tot het hoofdhaar. De regeling van schade aan lichaam, kleding of anderszins, wordt niet door dit reglement beheerst, maar valt onder de normale aansprakelijkheidsregels en andere wettelijke bepalingen.

Geen behandeling klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:

- de klacht niet binnen de gestelde termijn is ontvangen;
- deze klacht niet toepasselijk is;
- de klant zelf een herstelbehandeling heeft verricht;
- de klant door derden een herstelbehandeling heeft laten uitvoeren;
- indien en voor zover een inhoudelijke beoordeling van de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling niet meer mogelijk is.

Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor Kapper ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet waren te voorzien is Kapper niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard dan ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoersmiddelen, verkeersblokkades, ziekte ongeacht de reden of oorzaak daarvan of andere onvoorziene omstandigheden die niet bekend waren bij het aangaan van de Overeenkomst.
2. Kapper heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Kapper behoudt het recht het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst aan de Klant te factureren.
3. Indien Kapper een tijdelijk opgeschort deel van de Overeenkomst later toch uitvoert, is Klant zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

9. Conversie

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking in elk geval zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan. De nietigheid of vernietigbaarheid van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, staat aan de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet in de weg. Trendline Kappers en Klant zullen in overleg treden om nietige c.q. vernietigde bepalingen van deze algemene voorwaarden te vervangen door bepalingen, die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.

10. Nawerking

De bepalingen van deze algemene voorwaarden van Trendline Kappers, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook *na* beëindiging van een Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.



11. Strijdige clausules

In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderlinge strijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden, indien er een uitdrukkelijke opdrachtbevestiging is gegeven. In alle andere gevallen zijn deze algemene voorwaarden leidend.

12. Toepasselijk recht

Op alle Overeenkomsten tussen Klant en Trendline Kappers wordt het Nederlands recht van toepassing verklaard.

13. Forumkeuze

De Rechtbank Midden Nederland, Locatie Utrecht (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen Kapper en Klant. Niettemin heeft Trendline Kappers het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

14. Wijziging van de algemene voorwaarden

Rekening houdend met de mogelijke evoluties van de website en de werkwijze van Trendline Kappers, behoudt Trendline Kappers zich de mogelijkheid voor om onderhavige Algemene Voorwaarden op elk moment aan te passen of te wijzigen. In dat geval worden de nieuwe Algemene Voorwaarden door (online) wijziging aan Klant medegedeeld en gelden ze op elke Overeenkomst die na de wijziging wordt gerealiseerd.

15. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal de Overeenkomst in het licht van deze algemene voorwaarden en naar redelijkheid en de billijkheid worden uitgelegd.

Heeft u vragen over onze Algemene Voorwaarden? Dan kunt u ons bereiken via Info@de-kapper.nl