Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor verkoop- en leveringsvoorwaarden van Natural HairDo gevestigd te Vlissingen.

**Definities en toepasselijkheid**

1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Gebruiker: De gebruiker van deze algemene voorwaarden, Natural HairDo gevestigd te Vlissingen.
Adres: Nieuwe Vlissingseweg 235, 4387AE Vlissingen
KvK-nummer 76640825
Internetsite en E-mail van Gebruiker onder de URL <https://naturalhairdo.nl> E-mail: info@naturalhairdo.nl
Bezoekadres natuurkapper ‘Natural HairDo’: Nieuwe Vlissingseweg 235, 4387AE Vlissingen. Zeeland NL.

Afnemer: iedere persoon, die zich via mond tot mondreclame, Social Media, Website, E-mail of andere en die beschikt over een bij Gebruiker aangemaakte account en/of met wie Gebruiker een overeenkomst aangaat dan wel aan wie Gebruiker een aanbieding doet;

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige schriftelijke of mondelinge aanbiedingen, diensten, offertes, leveringen en overeenkomsten van welke aard dan ook tussen Gebruiker en Afnemer, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

1.3 De Afnemer accepteert deze algemene voorwaarden door het plaatsen en/of bevestigen van zijn/haar bestelling van product en/of dienst. De Afnemer wordt geacht de algemene voorwaarden te hebben doorgelezen. Bezwaren met betrekking tot deze voorwaarden dienen op voorhand schriftelijk/via bevestigde e-mail kenbaar te worden gemaakt.

1.4 Gebruiker behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De Afnemer wordt daar dan van op de hoogte gesteld

**Offertes**

2.1 Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven zijn vrijblijvend. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

2.2 Gebruiker behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen van haar producten en diensten te wijzigen, onder andere wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

2.3 Gebruiker kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Afnemer redelijkerwijs kan begrijpen dat een offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht of dienst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

2.5 Aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige orders.

2.6 Informatie, afbeeldingen, mededelingen mondeling, telefonisch of via email verstrekt en opgaven met betrekking tot aanbiedingen en de belangrijkste kenmerken van de producten worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Gebruiker garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of ontbinding.

**Totstandkoming overeenkomst**

3.1 De overeenkomst tussen Gebruiker en Afnemer komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 2, tot stand op het moment van aanvaarding door Afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

3.2 Indien Afnemer het aanbod langs elektronische weg aanvaardt komt de overeenkomst tot stand op het moment dat een orderbevestiging - van een door Afnemer verstrekte opdracht - per email is verzonden naar het door de Afnemer opgegeven e-mailadres. Afnemer en Gebruiker komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt zodra deze orderbevestiging aan Afnemer is verzonden. De elektronische bestanden van Gebruiker gelden, voor zover de wet dit toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.

3.3 Mondelinge aanbiedingen of toezeggingen binnen de online-store van Natural HairDo binden Gebruiker niet, tenzij zij door Gebruiker binnen 8 dagen schriftelijk bevestigd.

3.4 Gebruiker heeft voor de online-store een minimum bestelbedrag van € 35 (exclusief BTW) voor bestellingen binnen Nederland en € 50 (exclusief BTW) voor bestellingen buiten Nederland. In geval Afnemer een bestelling plaatst onder genoemd bedrag, wordt er geacht geen rechtsgeldige overeenkomst tot stand te zijn gekomen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of het product volgens afspraak wordt opgehaald.

3.5 Bij afname van een online DIY kleurproduct zonder vooraf in de salon voor de kleuring geweest te zijn is Gebruiker niet aansprakelijk voor een bij Afnemer ongewenst kleurresultaat.

3.6 Mondeling aanbiedingen van diensten, producten of toezeggingen in de salon van Natural HairDo zijn een overeenkomst tussen Gebruiker en Afnemer.

3.7 Op een dienst wordt bij ontevredenheid van Afnemer binnen 7 dagen garantie gegeven door de dienst opnieuw aan te bieden, mits deze sterk van het gewenste resultaat afwijkt. De garantie is van kracht als Gebruiker de afwijking als zodanig heeft beoordeelt.

3.8 Gebruiker is niet aansprakelijk voor eventuele allergische reacties bij Afnemer.

3.9 Teruggave van het betaalde bedrag is op de dienst niet mogelijk.

3.9 Ongebruikte producten kunnen indien onbeschadigd door Afnemer worden terug gestuurd of teruggegeven, waarop het betaalde bedrag door Gebruiker wordt geretourneerd.

3.10 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en/of diensten.

**Wijzigingen**

4.1 Alle wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht moeten door de Afnemer tijdig en schriftelijk aan Gebruiker kenbaar worden gemaakt. Indien Afnemer zijn wijzigingen mondeling aan Gebruiker kenbaar maakt, is het risico voor de uitvoering van de wijzigingen geheel voor de Afnemer.

4.2 Wijzigingen in reeds verstrekte opdrachten kunnen tot gevolg hebben dat een eventueel overeengekomen leveringstermijn wordt overschreden. Gebruiker kan hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

4.3 Wijzigingen in de reeds verstrekte opdracht kunnen tot gevolg hebben dat een eerder aan Afnemer versterkte samengestelde prijsopgave vervalt. Gebruiker zal dan aan de Afnemer een nieuwe prijsopgave verstrekken voor de nieuwe opdracht.

4.4 Bij annulering binnen de 24 uur van de opdracht door de Afnemer, zal de Afnemer alle door Gebruiker gemaakte kosten (incl. arbeidsloon en materialen) voor zijn rekening nemen, terwijl Gebruiker tevens gerechtigd is alle voortvloeiende schade, kosten, rente en winstderving van Afnemer te vorderen.

**Prijzen**

5.1 Al onze prijzen zijn in Euro’s, inclusief omzetbelasting en exclusief bijkomende kosten, tenzij schriftelijk/via bevestigde e-mail anders is overeengekomen.

5.2. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn inclusief BTW en exclusief andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

**Betaling**

6.1 Betaling dient online te geschieden per Ideal of op afspraak af te halen in de salon door contant of contactloos per pin of betalingsverzoek te voldoen. Achteraf betaling (binnen 3 dagen na factuurdatum) kan uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van Gebruiker.

6.2 Indien betaling langer dan 30 dagen na factuurdatum uitblijft, is de Afnemer van rechtswege in verzuim. De Afnemer is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Afnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

6.3 Gebruiker heeft het recht de door Afnemer gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

6.4 Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Afnemer andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

6.5 Afnemer is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Gebruiker verschuldigde.

6.6 Indien Afnemer 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 Afnemer. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit worden de buitengerechtelijke incassokosten. Indien Gebruiker 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 Afnemer worden verhaald. Afnemer is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

6.7 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

6.8 Afnemer heeft de plicht om, op straffe van verval van rechten, onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld en uiterlijk binnen twee weken na ontvangst aan de ondernemer te melden.

**Levering**

7.1 Gebruiker zal de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij de uitvoering van diensten in de salon en bestellingen van producten.

7.2 Als plaats van levering geldt het adres dat Afnemer aan Gebruiker kenbaar heeft gemaakt.

7.3 Gebruiker zal geaccepteerde bestellingen met inachtneming van artikel 6 en met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt Afnemer hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. Afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

7.4 In geval van ontbinding conform het vorige lid zal Gebruiker het bedrag dat Afnemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

7.5 Nadat Gebruiker de bestelling ter verzending heeft aangeboden berust het risico van beschadiging en/of vermissing van producten bij Afnemer.

**Reclamering en herroeping**

8.1 Afnemer is verplicht de producten bij aflevering nauwkeurig te onderzoeken of de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Maat- kleur, en kwantiteitsverschillen binnen een marge van 5% ten opzichte van de op de internetsite afgebeelde producten zijn niet voor reclamering vatbaar en gelden derhalve als een levering binnen de normen van de gesloten overeenkomst.

8.2 Indien Afnemer van mening is dat de producten niet aan het in de overeenkomst bepaalde beantwoorden, dient Afnemer hiervan binnen acht werkdagen na aflevering van de producten melding te doen aan Gebruiker, waarna recht tot ontbinding of herroeping komt te vervallen

8.3 Afnemer zal in geen geval enige vorm van aanspraak tegen Gebruiker kunnen doen gelden nadat Afnemer de geleverde goederen reeds geheel of gedeeltelijk heeft verwerkt of bewerkt en/of aan derden heeft door geleverd.

8.4 Retourzendingen worden niet geaccepteerd, tenzij Gebruiker hiertoe van tevoren schriftelijk toestemming heeft verleend. Indien geen toestemming werd verleend zullen de goederen voor rekening en risico van Afnemer worden geretourneerd of opgeslagen.

8.5 Reclamering geeft Afnemer nimmer het recht om de betalingen te weigeren dan wel geheel of gedeeltelijk op te schorten.

8.6 Indien de aard der materialen daartoe aanleiding heeft aanvaardt Gebruiker ook zonder dat zulks aan de Afnemer werd medegedeeld geen verantwoordelijkheid voor de houdbaarheid, kleurhechting, en werkzaamheid, van de producten.

8.7 Retourzendingen zijn voor kosten van Afnemer en dienen voldoende gefrankeerd te zijn. Tevens dienen de retourzendingen deugdelijk verpakt te zijn en dient de retourzending voorzien te zijn van een kopie van de factuur met daarop aangegeven welke artikelen retour worden gezonden.

8.8 In geval van retourzendingen welke door Gebruiker zijn goedgekeurd, zal Afnemer een credit ontvangen. Deze kan worden gebruikt bij een volgende levering. Gebruiker restitueert dus na goedkeuring geen gelden.

8.9 Gebruiker geeft normale redelijke fabrieksgarantie (maximaal 3 maanden). Deze garantie geldt redelijkerwijs niet in het geval er sprake is van ondeskundig gebruik, bewaren bij hitte, bevriezing en verontreiniging.

**Aansprakelijkheid en vrijwaring**

9.1 Gebruiker is nimmer gehouden tot vergoeding aan Afnemer of derden van schade die het gevolg is van een gebrek aan het geleverde product, gebrekkige levering, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Gebruiker. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade of indirecte schade. Indien Gebruiker, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden, dan zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de factuurwaarde van het geleverde product of de dienst waardoor de schade is veroorzaakt.

**Overmacht**

10.1 In geval van overmacht is Gebruiker gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst hetzij alle of enkele leveringstermijnen te verlengen met de duur van de overmacht, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Gebruiker tot enige schadeloosstelling gehouden is.

10.2 Als overmacht zal onder meer gelden: alle (voorzien en niet voorzien) van buiten komende oorzaken, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, zoals staking, uitsluiting, brand, belemmeringen in het verkeer, gebrek aan grondstoffen, materialen of arbeidskrachten, invoer - en/of uitvoerbelemmeringen, regeringsmaatregelen, niet of niet tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite, of andere belemmerende omstandigheden buiten toedoen van Gebruiker.

**Intellectueel eigendom**

11.1 Afnemer erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van weergegeven informatie, afbeeldingen, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten en/of met betrekking tot de internetsite berusten bij Gebruiker, zijn toeleveranciers of andere rechthebbenden.

11.2 Onder intellectuele eigendomsrechten worden verstaan technische en/of commerciële know how, methoden en concepten.

**Geschillen**

12.1 Alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen of overeenkomsten, hoe dan ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Middelburg (Nederland).