

Twin Hair houdt zich aan de algemene behandelingsvoorwaarden voor de kappersbranche:

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle haarbehandelingen in kapsalons van leden van de Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie (ANKO), onverminderd eigen voorwaarden van de betrokken kapper.

- I. De kapper (M/V): kapper-ondernemers, die lid zijn van de ANKO.
- II. De klant (M/V): de persoon, die de kapper opdracht tot een haarbehandeling heeft gegeven.
- III. De Commissie Geschillenbemiddeling: de speciaal voor de uitvoering van de voorwaarden door de ANKO aangewezen groep van drie personen, waaronder een deskundige als hieronder bedoeld en een jurist. De leden van de Commissie Geschillenbemiddeling zomede de daarbij behorende secretariaatsmedewerkers, zijn onderworpen aan de Erecode Geschillenbemiddeling Kappersbranche. Het secretariaat van de Commissie Geschillenbemiddeling is ten kantore van de ANKO gevestigd en staat onder leiding van de directeur van de ANKO.
- IV. Deskundigen (M/V): speciaal voor de beoordeling van klachten aangewezen personen, met specifieke deskundigheid op het terrein van haarbehandelingen.
- V. Haarbehandeling: Alle vormen van haarbehandelingen met uitzondering van pruiken of kunsthaar of andere vormen van het toepassen van haar van derden.

#### **Artikel 1 - Uitvoering werkzaamheden**

Opdrachten tot haarbehandelingen worden slechts uitgevoerd onder de hierna volgende bepalingen. Afwijkende afspraken gelden slechts indien dit schriftelijk tussen de klant en de kapper overeengekomen is.

#### **Artikel 2 - Overeenkomst kapper**

De kapper verbindt zich de met de klant overeengekomen haarbehandeling uit te voeren.

#### **Artikel 3 - Overeenkomst klant**

De klant verbindt zich voor de haarbehandeling de afgesproken prijs te betalen. De tarieven voor haarbehandelingen worden door de kapper duidelijk vermeld op een voor de klant zichtbare tarievenlijst. Wanneer de klant zonder opgaaf van geldige reden niet verschijnt op de afspraak, is de kapper genooddaakt 50% van de behandelkosten in rekening te brengen aan de klant.

#### **Artikel 4 - Kwaliteit**

De kapper garandeert dat de in de kapsalon uitgevoerde haarbehandeling voldoet aan eisen van vakbekwaamheid. Hij maakt daarbij gebruik van deugdelijke middelen en materialen. De kapper 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.

#### **Artikel 5 - Klachten**

Is de behandeling niet zoals de klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten dan kan de klant een klacht indienen bij de kapper.

##### **Artikel 5.1**

De klant dient een klacht binnen één week na de haarbehandeling kenbaar te maken aan de kapper. Bij kleurbehandelingen en daarmee te vergelijken behandelingen geldt een termijn van 2 weken. Bij een omvormingbehandeling geldt een termijn van 3 weken.

##### **Artikel 5.2**

De kapper maakt uiterlijk binnen 2 dagen na melding van de klacht zijn standpunt al of niet mondeling aan de klant kenbaar.

### **Artikel 5.3**

Indien de klant zich niet met het standpunt van de kapper kan verenigen, kan hij zijn bezwaar schriftelijk dan wel telefonisch voorleggen aan de Commissie Geschillenbemiddeling. De tijd tussen de telefonische melding en retourzending van het klachtenformulier mag maximaal 5 dagen bedragen.

### **Artikel 5.4**

Een klacht kan bij de Commissie Geschillenbemiddeling worden ingediend uiterlijk binnen de termijn van één week nadat de kapper zijn standpunt aan de klant kenbaar gemaakt heeft. Indien de kapper niet reageert op de melding van een klacht wordt de mogelijkheid tot het indienen van een klacht door een klant bij de Commissie Geschillenbemiddeling beperkt tot 10 dagen na het kenbaar maken van de klacht aan de kapper.

### **Artikel 5.5**

Een klacht wordt bij de Commissie Geschillenbemiddeling aanhangig gemaakt door gebruikmaking van het modelklachtenformulier. Het modelklachtenformulier is verkrijgbaar bij de kapper en de ANKO.

### **Artikel 5.6**

Met het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier moet tegelijk een bedrag van € 10,- hetzij per cheque, hetzij contant, worden bijgevoegd.

### **Artikel 5.7**

Het bedrag als bedoeld in artikel 11 wordt aan de klant terugbetaald, indien de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling gegrond wordt geacht.

### **Artikel 5.8**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:

- I. de klacht niet binnen de in artikel 9 genoemde termijn is ontvangen;
- II. niet het modelklachtenformulier is gebruikt;
- III. dit niet volledig is ingevuld en ondertekend;
- IV. niet de betaling als genoemd in artikel 11 is bijgevoegd;
- V. deze klacht valt onder het bepaalde in artikel 22;
- VI. de klant zelf een herstelbehandeling heeft verricht;
- VII. de klant door derden een herstelbehandeling heeft laten uitvoeren

Ten aanzien van het bepaalde in lid 6 en 7 van dit artikel wordt een klacht alleen dan niet in behandeling genomen, indien en voor zover een inhoudelijke beoordeling van de klacht naar het oordeel van de Commissie Geschillenbemiddeling niet meer mogelijk is.

### **Artikel 5.9**

Direct na ontvangst van de klacht, zendt de Commissie Geschillenbemiddeling een kopie daarvan voor commentaar aan de kapper.

### **Artikel 5.10**

De kapper kan hierop uiterlijk binnen 3 werkdagen na dagtekening van het bericht als bedoeld in artikel 14, schriftelijk bij de Commissie Geschillenbemiddeling reageren.

### **Artikel 5.11**

Direct na binnenkomst van de schriftelijke stukken als bedoeld in de artikelen 10 en 15, casu quo na het verstrijken van de in artikel 15 genoemde termijn, beoordeelt de Commissie Geschillenbemiddeling of de klacht schriftelijk afgedaan kan worden, dan wel dat de deskundige de klant op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk in ogenschouw dient te nemen. In dat geval beoordeelt de deskundige binnen één week het resultaat van de haarbehandeling in een door hem aan te wijzen neutrale plaats.

### **Artikel 5.12**

Zowel de kapper als de klant hebben één maal de mogelijkheid om binnen 2 werkdagen na datum poststempel van de mededeling wie als deskundige optreedt, de voorkeur uit te spreken voor een andere deskundige.

#### **Artikel 5.13**

De hiervoor bedoelde deskundige brengt uiterlijk binnen 2 werkdagen zijn oordeel uit over de klacht door middel van een schriftelijk rapport aan de Commissie Geschillenbemiddeling. Direct hierop bepaalt de Commissie Geschillenbemiddeling haar standpunt.

#### **Artikel 5.14**

De Commissie Geschillenbemiddeling zal binnen twee weken nadat zij haar standpunt heeft bepaald, zowel aan de klant als aan de kapper, haar beslissing, schriftelijk en met redenen omkleed, kenbaar maken.

#### **Artikel 5.15**

De secretaris van de commissie geschillenbemiddeling zal 14 dagen na het verzenden van de brief aan de kapper en consument met daarin verwoord de beslissing, contact met beide partijen opnemen, teneinde te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld/opgelost.

#### **Artikel 5.16**

1. Indien de klacht van de klant gegrond wordt verklaard, zal de kapper een bindend advies worden gegeven hoe te handelen.
2. Dit bindend advies kan strekken tot:
  - a. het kosteloos overdoen van de behandeling;
  - b. het kosteloos doen van één of meer herstelbehandelingen;
  - c. het retourneren van de behandelingsprijs.

Bij deze beslissing wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze behandeling(en) dient/dienen te geschieden.

#### **Artikel 5.17**

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.

#### **Artikel 5.18**

Indien de klant dan wel de kapper van mening is, dat in de procedure fouten zijn begaan, staat hem de mogelijkheid van beroep open bij het hoofdbestuur van de ANKO. Deze beroepsmogelijkheid staat open gedurende een maand na de dag waarop de Commissie Geschillenbemiddeling haar uitspraak aan betrokkene heeft verzonden.

#### **Artikel 6 - Jeugdorting**

Voor kinderen tot en met 12 jaar hanteren wij een speciaal kindertarief. Deze korting is verkrijgbaar als kind aantoonbaar 12 jaar of jonger is. Bij twijfel kan om een geldige legitimatie gevraagd worden.

#### **Artikel 7 - Abonnementen**

1. Abonnementen: Voor loyale klanten werken wij met een abonnementssysteem. Hierbij geeft de klant toestemming Twin Hair maandelijks het afgesproken bedrag van zijn of haar bankrekening te incasseren en dat de klant hiervoor onbeperkt zijn of haar haar kan laten knippen en / of kleuren. Welk abonnement de klant heeft en gebruik van mag maken, staat beschreven op het machtigingsformulier behorende bij het abonnement.
2. Klant kan gebruik maken van het abonnement onder de volgende voorwaarden:
  - a. De laatste termijn van het maandelijks te incasseren bedrag dient te zijn bijgeschreven op de rekening van Twin Hair, alvorens Twin Hair de behandeling(en) zal uitvoeren. Bij storning kunt u ter plaatse in de salon het verschuldigde bedrag betalen, waarna Twin Hair alsnog de behandeling(en) zal uitvoeren.

- b. Behandeling wordt uitgevoerd onder voorbehoud van garantie van een gezonde haarkwaliteit. Dit wordt door de medewerker van Twin Hair beoordeeld.
  - c. Bij twijfel of klant abonneemthouder is, kan om een geldige legitimatie gevraagd worden.
  - d. Voor föhnen hanteren wij een maximaal aantal bezoeken van 1x per week.
  - e. Abonnement kan niet worden gecombineerd met lopende acties en aanbiedingen.
3. Voor abonnementsduur, -betaling en -beëindiging gelden de volgende voorwaarden:
- a. De minimale duur van een aangegane abonnementsvorm bedraagt 12 maanden.
  - b. De ingangsdatum van het abonnement staat beschreven op het machtigingsformulier.
  - c. Abonnement wordt na 1 jaar voor onbepaalde tijd verlengd.
  - d. Opzegging na 1 jaar is mogelijk via brief of e-mail. Hierbij wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen.
  - e. Twin Hair behoudt het recht het abonnement per direct te beëindigen in geval van wanbetaling, agressief gedrag, meermaals niet komen opdagen voor een behandeling of het niet naleven van adviezen van onze medewerkers.
  - f. Betaling geschiedt via een maandelijkse en automatisch doorlopende incasso.
  - g. In geval van het uitblijven van 3 aaneengesloten termijnbetalingen in het eerste abonnementsjaar, wordt het verschuldigde bedrag tot aan de eerste mogelijkheid van beëindiging (doorgaans 12 maanden) per direct opvorderbaar. In dit geval is klant eveneens verantwoordelijk om aan alle kosten van invordering te voldoen.
  - h. In geval van bijzondere omstandigheden (o.a. een verre verhuizing of een ernstige ziekte) is het mogelijk om binnen het eerste jaar het abonnement te beëindigen. Dit kan alleen na uitsluitend oordeel van Twin Hair. Na een positief oordeel zal het abonnement vroegtijdig beëindigd worden middels een betaling van 3x het termijnbedrag van het afgesloten abonnementsstype.
4. Twin Hair behoudt zich het recht de abonnementsvoorwaarden en -tarieven te wijzigen, in geval van:
- a. Gewijzigde omstandigheden van gehanteerde technieken;
  - b. Gewijzigde tarieven;
  - c. Gewijzigde wet- en regelgeving.
5. Twin Hair behoudt zich het recht de tarieven tussentijds te wijzigen. Dit geldt ook voor huidige contracten.
6. Bij wijzigingen zoals beschreven in artikel 25 lid 4 en 5 zal Twin Hair de klant via e-mail dan wel persoonlijk in de salon op de hoogte stellen van deze wijzigingen.

### Artikel 8 - Privacy

Twin Hair is een kapsalon en levert diverse kappersbehandelingen en directe verkoop van stylings- en verzorgingsproducten aan haar klanten. In principe hebben we dan eigenlijk met 3 partijen te maken:

- **De salon**, in dit geval Twin Hair te Lienden;
- **De klant** die de behandeling en/of stylings-/verzorgingsproducten afneemt;
- **De leverancier** waar Twin Hair haar producten t.b.v. de behandelingen en de verkoop van producten inkoop.

Twin Hair is een eenmanszaak met zetel in Nederland, volgens Nederlands recht en met Kamer van Koophandel registratienummer 72130784. U kunt ons bellen op telefoonnummer +31 344 84 84 98 of e-mailen via [info@twinhair.nl](mailto:info@twinhair.nl).

Als klant verzamelen wij de volgende gegevens van u:

- Naam;
- Adres;
- Telefoonnummer;
- E-mail;
- Bankrekeningnummer (alleen bij afsluiten abonnement).

Deze gegevens deelt u zelf met ons en deze gebruiken wij uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Registreren van klantbehandelingen;
- Inplannen van behandelafspraken;
- Incasseren van abonnementsgelden;
- Sturen van abonnementsfacturen;
- Marketingdoeleinden, zoals klantgerichte acties.

Deze gegevens delen wij niet met derde partijen en worden uitsluitend verwerkt in het 'Mijn Salon' systeem geleverd door B&F Groep, met vestiging op de Galliërshof 50, 5349 BV te Oss.

Elke medewerker van Twin Hair heeft toegang tot uw persoonsgegevens om zijn of haar functie naar beste kunnen uit te kunnen voeren. Zij hebben in hun arbeidscontract een clausule waarin is afgesproken de klantgegevens te respecteren en zij zijn inhoudelijk op de hoogte van hun plichten en uw rechten.

Te allen tijde mag u ons schriftelijk verzoeken uw persoonsgegevens:

- In te zien;
- Op juistheid te controleren;
- Te wijzigen;
- Aan te vullen;
- Door te sturen;
- Te verwijderen.

Wij reageren binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek. Let op: een e-mailbericht kan als ongewenste reclame worden beoordeeld en ons daardoor nooit bereiken. Heeft u geen reactie ontvangen, bel dan met +31 344 84 84 98 om te vragen of uw bericht in goede orde is ontvangen.

Wanneer duidelijk wordt dat (mogelijk) gegevens gestolen zijn dan zal Twin Hair binnen 72 uur na ontdekking:

- Aangifte doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Aangifte doen bij de Politie;
- Al het technische en financieel haalbare doen om het lek te dichten;
- De personen op wie de gegevens betrekking hebben en onze leveranciers informeren welke gegevens van hen ontvreemd zijn;
- Al het technische en financieel haalbare doen om herhaling te voorkomen.

Dit hebben wij vastgelegd in een draaiboek dat iedere medewerker van Twin Hair ter beschikking staat.

Daarnaast maken wij op onze website gebruik van cookies (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. Wij gebruiken deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt en om rapporten over de website-activiteit op te stellen. De meeste browsers zijn standaard ingesteld om cookies te accepteren, maar u kunt uw browser opnieuw instellen om alle cookies te weigeren of om aan te geven wanneer een cookie wordt verzonden. Het is echter mogelijk dat sommige functies en services, op onze en andere websites, niet correct functioneren als cookies zijn uitgeschakeld in uw browser.

We controleren regelmatig of we aan het privacybeleid voldoen. Als u vragen heeft over ons privacybeleid, kunt u contact met ons opnemen met Twin Hair, Verbrughweg 32, 4033 GP Lienden of op telefoonnummer 0344 848 498 / e-mailadres [info@twinhair.nl](mailto:info@twinhair.nl).

**Artikel 9 - Nederlands Recht**

Op al onze voorwaarden en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen tussen klant en Twin Hair zullen worden beslecht door de commissie geschillenbemiddeling dan wel de rechtbank in het arrondissement van Twin Hair.