

# Algemene voorwaarden

Charlotte Haarmode 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 Kappers- organisatie (ANKO), onverminderd eigen voorwaarden van de betrokken kapper.

## Terminologie

- a. De kapper (M/V):  
Charlotte Haarmode, lid van de ANKO.
- b. De klant (M/V):  
de persoon, die de kapper opdracht tot een haarbehandeling heeft gegeven.
- c. 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.
- d. Deskundigen (M/V):  
speciaal voor de beoordeling van klachten aangewezen personen, met specifieke deskundigheid op het terrein van haarbehandelingen.
- e. Haarbehandeling:  
Alle vormen van haarbehandelingen met uitzondering van pruiken of kunsthaar of andere vormen van het toepassen van haar van derden.

## Artikel 1

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

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

## Artikel 3

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.

## Artikel 4

1. De kapper garandeert dat de in de kapsalon uitgevoerde haarbehandeling voldoet aan eisen van vakbekwaamheid. Hij maakt daarbij gebruik van deugdelijke middelen en materialen.
2. 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

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 6

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 permanentbehandeling geldt een termijn van 3 weken.

## Artikel 7

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

## Artikel 8

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 9

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 10

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 11

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

## Artikel 12

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 13

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:

1. de klacht niet binnen de in artikel 9 genoemde termijn is ontvangen

2. niet het modelklachtenformulier is gebruikt
  3. dit niet volledig is ingevuld en ondertekend
  4. niet de betaling als genoemd in artikel 11 is bijgevoegd
  5. deze klacht valt onder het bepaalde in artikel 22
  6. de klant zelf een herstelbehandeling heeft verricht
  7. 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 14

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

## Artikel 15

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 16

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 17

Zowel de kapper als de klant hebben éénmaal 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 18

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 19

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 20

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 21

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:
  - het kosteloos overdoen van de behandeling
  - het kosteloos doen van één of meer herstelbehandelingen
  - het retourneren van de behandelingsprijsBij deze beslissing wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze behandeling(en) dient/dienen te geschieden.

## Artikel 22

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 23

1. 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.

2. Deze beroepsmogelijkheid staat open gedurende een maand na de dag waarop de Commissie Geschillenbemiddeling haar uitspraak aan betrokkene heeft verzonden.  
De ANKO-behandelingsvoorwaarden zijn gedeponneerd bij de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.