

Algemene voorwaarden

Terminologie:

- PMU studio 0318: de schoonheidssalon met al haar medewerkers, gevestigd te Veenendaal, hierna te noemen “PMU studio 0318”;
- De Klant (M/V): de consument die de opdracht geeft tot een semi permanente make-up behandeling of huid verbeterende behandeling uitgevoerd door PMU studio 0318;
- De overeenkomst: de overeenkomst tot het uitvoeren van een permanente make-up behandeling en of huid verbeterende behandeling gesloten tussen Jo-Anne van den Dikkenberg – van Schagen en de klant;
- Permanente make-up behandeling: hierna te noemen “PMU” of PMU behandeling”;
- Behandelingen: alle door PMU studio 0318 aangeboden behandelingen;
- De salon: de schoonheidssalon van Jo-Anne van den Dikkenberg – van Schagen, gevestigd op onderstaand adres.

Artikel 1 – Identiteit van de ondernemer

PMU studio 0318
Fokkerstraat 34C
3905KV Veenendaal
KVK: 68685246
Tel: 0318 25 27 72
E-mail: info@pmustudio0318.nl
Website: www.pmustudio0318.nl

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten tussen PMU studio 0318 en de klant, alsmede op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen PMU studio 0318 en de klant.
2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Kennelijke fouten of vergissingen op de website of in publicaties van PMU studio 0318 op social media zijn niet bindend.
4. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen door PMU studio 0318 te allen tijde zonder enige vooraankondiging plaatsvinden.
5. Voordat een overeenkomst tussen PMU studio 0318 en de klant wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij PMU studio 0318 zijn in te zien en/of dat zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk (digitaal) kosteloos worden toegezonden.
6. Het tot stand komen van een overeenkomst tussen PMU studio 0318 en de klant houdt in dat de klant de op dat moment van toepassing zijnde voorwaarden aanvaardt, inhoudende dat de klant daarmee bevestigt van de algemene voorwaarden kennisgenomen te hebben.
7. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de klant worden medegedeeld op welke wijze van de algemene voorwaarden kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de klant langs de elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
8. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar zijn, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
9. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
10. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant gevraagd heeft om een behandeling en PMU studio 0318 heeft bevestigd deze behandeling te zullen uitvoeren of indien PMU studio 0318 een aanbod doet tot het sluiten van een overeenkomst en de klant dit aanbod heeft aanvaard.
2. De klant ontvangt voordat de geplande behandelafpraak zal plaatsvinden informatie over de PMU-behandeling. Ook wordt de klant gewezen op voor- en nazorginstructies en wordt de klant afgeraden een behandeling te ondergaan in geval van bepaalde medische situaties.
3. Voorafgaand aan de behandeling zal door de klant thuis digitaal naar waarheid een toestemmingsformulier invullen. Middels het tekenen van het toestemmingsformulier verklaart de klant kennis te hebben genomen van de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden van PMU studio 0318. PMU studio 0318 gaat uit van de informatie zoals door de klant verklaard in het toestemmingsformulier verklaard is.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft PMU studio 0318 passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische Algemene Voorwaarden overdracht van data en zorgt PMU studio 0318 voor een veilige web-omgeving. Zie daarvoor de privacy statement onderaan de website van PMU studio 0318 Clinic.
5. Indien een aanbod van PMU studio 0318 een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Denk aan eventuele kortingsacties.
6. Ieder aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en plichten zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
7. PMU studio 0318 behoudt zich het recht voor om geen overeenkomst tot stand te laten komen in situaties waarin PMU studio 0318 van mening is dat het niet redelijk is een behandeling uit te voeren wegens de structuur of de kwaliteit van de huid van de klant.

Artikel 4 – Gegevensverwerking en AVG

1. De navolgende gegevens van de klant worden digitaal dan wel schriftelijk vastgelegd: naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres. PMU studio 0318 gebruikt deze gegevens tevens voor gerichte marketingdoeleinden, tenzij de klant aangeeft niet op die manier benaderd te willen worden.

2. Zolang een consument klant blijft van PMU studio 0318 is er sprake van een verwerkingsovereenkomst. Zodra de klant aangeeft geen gebruik meer te willen maken van de diensten van PMU studio 0318 worden de klantgegevens direct verwijderd dan wel vernietigd.

3. PMU studio 0318 is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de klant aan PMU studio 0318 heeft medegedeeld.

4. Voor al het overige met betrekking tot gegevensverwerking verwijst PMU studio 0318 naar de privacy statement op haar website.

Artikel 5 – Garantie

1. PMU studio 0318 staat ervoor in dat haar diensten en/of producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. PMU studio 0318 kan en zal aan de klant nimmer enig resultaat van het ondergaan van een behandeling of het gebruik van een product garanderen. De behandelingen en het beoogde resultaat daarvan is gebaseerd op verwachtingen onder ideale omstandigheden. De resultaten zijn individueel bepaald en zijn tevens afhankelijk van verschillende factoren, zoals erfelijke aanleg, levensstijl, medische invloeden, overmatig scrubben van de huid en het niet-naleven van de nazorginstructies.

3. De door PMU studio 0318 aan de klant verstrekte voor- en nazorginstructies worden via een formulier altijd worden meegegeven nadat de behandeling klaar is.

4. PMU studio 0318 streeft ernaar dat de klant tevreden is met het eindresultaat van de behandeling. Mocht een klant tot drie maanden na het uitvoeren van een PMU behandeling thans niet tevreden zijn, dan bekijkt en bespreekt PMU studio 0318 samen met de klant wat een passende oplossing zal zijn. Eventueel wordt de behandeling opnieuw uitgevoerd indien mogelijk. Indien een klacht later dan drie maanden na de PMU-behandeling wordt gemeld, dan kan PMU studio 0318 de klacht mogelijk buiten behandeling laten.

5. Voor alle behandelingen geldt dat er na 4 weken maar binnen 6 weken een touch-up behandeling wordt uitgevoerd. Hierbij wordt de kleur opgefrist

en de vorm van de wenkbrauwen, eyeliner en/of lippen eventueel iets aangepast.

6. Na een PMU-behandeling zal de kleur zo'n 40 tot 50% vervagen. De PMU blijft gemiddeld 1,5 jaar zitten. Dit is echter afhankelijk van verschillende factoren zoals genoemd in 5.2.

7. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van PMU studio 0318, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de klant bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval wanneer hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

8. De garantie is slechts van toepassing indien de klant de verzorgingsadviezen van PMU studio 0318 heeft nageleefd, de klacht binnen een redelijke termijn van drie maanden na de behandeling is gemeld en de klant slechts gebruik heeft gemaakt van de door PMU studio 0318 aanbevolen nazorgproducten, zoals Bepanthen tattoo zalf of de afterkit.

9. Uitleg en advies over de verzorging van de wenkbrauwen, eyeliner en/of lippen wordt door PMU studio 0318 aan de klant verstrekt tijdens de eerste behandeling. PMU studio 0318 verstrekt de klant daarnaast schriftelijke nazorginstructies indien gewenst.

10. Kosten van derden voor het bijwerken of opnieuw uitvoeren van een PMU behandelingen door een derde en/of aanvullende behandelingen door de klant of een derde worden niet vergoed. De garantie vervalt daarnaast indien de klant een derde of de klant zelf de wenkbrauwen, eyeliner en/of lippen heeft behandeld (waaronder verven en permanente behandelingen) of verwijderd/gelaserd.

11. Klachten over uitgevoerde behandelingen of aangeschafte producten die PMU studio 0318 niet te verwijten zijn, worden niet door PMU studio 0318 aan de klant vergoed.

12. PMU studio 0318 geeft geen garantie op verkeerde kleur welke keuze is geweest van de klant en indien PMU studio 0318 de klant uitdrukkelijk heeft laten instemmen met deze kleur van de PMU, mogelijk tegen het advies van PMU studio 0318 in. Denk aan de kleur "zwart" voor een PMU-behandeling op de wenkbrauw waarbij de klant zeer licht blond haar heeft. In een dergelijk geval zal PMU studio 0318 de klant adviseren een passende kleur te kiezen, tenzij de klant uitdrukkelijk kiest voor de gewenste kleur.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid

1. Het verzorgingsadvies van PMU studio 0318 maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden. PMU studio 0318 is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook indien het verzorgingsadvies en/of de nazorg instructies niet door de klant worden nageleefd of indien onvoldoende, onvolledige of onjuiste informatie is verschaft door de klant over lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding welke van invloed kunnen zijn op de kwaliteit de huid.

Artikel 7 – Annuleringsbeleid

1. Een gemaakte afspraak kan tot maximaal 48 uur van tevoren kosteloos geannuleerd worden. Bij annulering binnen 48 uur zal PMU studio 0318 een bedrag van 50% van de kosten van de behandeling bij de klant in rekening brengen in verband met de door de klant gereserveerde tijd, tenzij sprake is van overmacht.

2. In het geval van annulering minder dan 24 uur van tevoren, is PMU studio 0318 helaas genoodzaakt om 100% van de behandeling in rekening te brengen voor de gereserveerde behandeling, tenzij sprake van overmacht.

3. Indien de klant meer dan 15 minuten te laat is, dan vervalt de afspraak en brengt PMU studio 0318 100% in rekening voor de geplande behandeling. Dit in verband met de kwaliteit van de behandeling en het gereserveerde tijdsbestek. Indien dit een nabehandeling (ook wel touch up) betreft rekent PMU studio 0318 een uur tarief van 75,- voor elk gereserveerde uur.

4. Indien de klant niet verschijnt op de afspraak zonder annulering, wordt aan de klant het volledige bedrag van de gereserveerde behandeling in rekening gebracht, tenzij sprake is van overmacht.

5. Voor PMU studio 0318 geldt tevens dat een annulering van een afspraak binnen 24 uur aan de klant gemeld dient te worden, tenzij sprake is van overmacht.

6. Na een gemiste afspraak of indien de klant annuleringskosten dient te betalen, stuurt PMU studio 0318 een factuur per e-mail. Op de factuur staat een betalingstermijn vermeld van 14 dagen. Wanneer de betalingstermijn wordt overschreven volgt een eerste herinnering waarin de klant opnieuw

14 dagen de tijd krijgt om de factuur te voldoen. In deze herinnering (aanmaning) wordt de klant gewezen op de eventuele incassokosten bij het in gebreke blijven. Indien een betaling na de eerste herinnering alsnog uitblijft, dan is PMU studio 0318 gerechtigd om de zaak over te dragen aan een incassobureau.

Artikel 8 – Tarieven en aanpassingen

1. De tarieven van PMU studio 0318 zijn te vinden op de website van PMU studio 0318 onder het kopje 'prijslijst' en zijn inclusief BTW.
2. PMU studio 0318 vermeldt prijswijzigingen 30 dagen voor de ingangsdatum duidelijk zichtbaar in de salon, op haar website en eventueel op social media.
3. Aanbiedingen in advertenties op social media of op de website van PMU studio 0318 zijn geldig in de aangegeven looptijd.

Artikel 9 – Betalingen

4. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de klant verschuldigde bedragen direct na het uitvoeren van een behandeling of het overhandigen van een product te worden voldaan.
5. Betalingen dienen te geschieden middels een Tikkie/betaalverzoek, tenzij tussen PMU studio 0318 en de klant anders is overeengekomen.
6. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan PMU studio 0318 te melden.

Artikel 10 – Klachten

1. De klacht dient per ommegaande door de klant te worden ingediend na het ontdekken of wanneer de klacht in redelijkerwijs aan het licht is gekomen. Indien de klant de klacht te laat meldt, in ieder geval drie maanden na de laatst uitgevoerde behandeling, vervalt de aansprakelijkheid van PMU studio 0318 vanwege verbleken van het causale verband.
2. De klacht dient door de klant volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Jo-anne van den Dikkenberg – van Schagen. Dit kan per e-mail naar info@pmustudio0318.nl
3. Indien de klacht tijdig door de klant is gemeld is PMU studio 0318 verplicht zo spoedig mogelijk deze in behandeling te nemen en te

verhelpen, tenzij dit niet meer mogelijk blijkt te zijn of de klacht niet aan PMU studio 0318 te wijten valt.

4. Bij PMU studio 0318 ingediende klachten worden binnen een termijn van 5 werkdagen door PMU studio 0318 beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht.

5. Als een klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt van PMU studio 0318, dan wordt door PMU studio 0318 binnen de termijn van 5 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

6. De maximale aansprakelijkheid van PMU studio 0318 is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van de betalingen die door de klant aan PMU studio 0318 zijn verricht.

7. Indien de klacht van de klant door PMU studio 0318 gegrond wordt bevonden, zal PMU studio 0318 naar haar keuze de uitgevoerde behandeling kosteloos opnieuw uitvoeren. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn dan wordt gezocht naar een andere passende oplossing, bijvoorbeeld een vergoeding van PMU studio 0318 aan de klant voor het door de klant betaalde bedrag voor de behandeling.

8. Een klacht schort de verplichtingen van PMU studio 0318 niet op, tenzij PMU studio 0318 schriftelijk anders aangeeft.

9. De klant dient PMU studio 0318 in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Ook in situaties waarin de klacht niet in onderling overleg tussen PMU studio 0318 en de klant kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

10. De commissie Uiterlijke Verzorging behandelt geschillen tussen PMU studio 0318 en de klant. Het klachtengeld voor de klant bedraagt €52,50. Informatie over deze commissie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 11- Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de PMU studio 0318 en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Ook indien de klant woonachtig is in het buitenland.

2. Bij geschillen is de bevoegde rechter van de plaats van onze vestiging bevoegd, te weten de rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Artikel 12 – Slotbepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzake gegevensdrager.

2. PMU studio 0318 behoudt zich ten alle tijden het recht om verpakkingen, inhoud van verpakkingen, kleuren en productmerken te wijzigen.

3. Deze algemene voorwaarden kunnen te allen tijde worden geraadpleegd via de website van PMU studio 0318.

4. Als een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van toepassing. De onverbindende bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking zoveel mogelijk benaderd.

Veenendaal, Mei 2023.