

ALGEMENE VOORWAARDEN SKIN HEALTH CARE

Versie: 1.3

Datum: 26 november 2023

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Skin Health Care, praktijkhoudende in Helmond, is opgericht door Irene Swinkels en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17168272. Skin Health Care biedt complementaire huid- en gezondheidstherapie aan.

Cliënt: de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, eenmalig of meervoudig gebruik maakt van de aangeboden diensten bij Skin Health Care;

Overeenkomst: de akkoordverklaring tot opdrachtbevestiging voor (een) behandeling(en) en/of levering van (een) product(en) en advies, op het gebied van huid- en gezondheidstherapie.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Skin Health Care en op elke tot stand gekomen overeenkomst (al dan niet op afstand of mondeling), en alle daarmee verband houdende handelingen (zowel van voorbereidende als uitvoerende aard) tussen cliënt en Skin Health Care.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, zijn deze algemene voorwaarden aan de cliënt beschikbaar gesteld. De algemene voorwaarden zijn beschikbaar in de praktijk, via de website en als bijlage bij de eerste akkoordverklaring tot opdrachtbevestiging.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolgoopdrachten en de meest recente versie met datum is leidend voor de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
4. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen cliënt en ondernemer zijn overeengekomen.
5. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Cliënt en ondernemer zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is, waarmee aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 3 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten en/of producten en adviezen. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de cliënt mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod, binden Skin Health Care niet.
3. Alle afbeeldingen en beschrijvingen in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. De inhoud van de website en het aanbod is met grootste zorgvuldigheid samengesteld. Skin Health Care kan echter niet garanderen dat alle informatie op de website te allen tijde juist en volledig is en is dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.
5. Niet alleen de website maar ook diverse andere communicatie-uitingen zoals e-mails, whatsapp, nieuwsbrieven, uitnodigingen, advertenties, brochures, flyers en sociale media, zijn eveneens onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.

ARTIKEL 4 – Inspanningen Skin Health Care

1. Skin Health Care zal de overeenkomst naar beste inzicht van de op dat moment bekende stand der huid- en gezondheidswetenschap, het persoonlijk vermogen (kennis, kunde en vaardigheden) en in overeenstemming met de eisen (en eventueel aanvullende richtlijnen door de overheid) van professioneel vakmanschap (hygiëne en veiligheid) uitvoeren.
2. Skin Health Care is zich bewust van de grenzen van haar deskundigheid alsmede van de normen en waarden binnen de kaders van de beroepsethiek zoals integriteit en verantwoordelijkheid.

3. Skin Health Care zal zoveel als redelijkerwijs mogelijk is de cliënt informeren en navraag doen tijdens een intake, anamnese, huidanalyse en vervolgspraak om eventuele contra-indicaties uit te sluiten van een behandeling.
4. Skin Health Care wijst cliënt erop dat zij te allen tijde zelf verantwoordelijk is voor het actualiseren van (medische) ontwikkelingen welke relevant zijn voor het verantwoord uitvoeren van een behandeling. Een behandelend specialist dient mogelijk door cliënt geraadpleegd te worden.
5. Skin Health Care kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor de directe, indirecte en/of emotionele schade die voortvloeit uit keuzes en beslissingen welke door de cliënt, al dan niet in overleg met Skin Health Care, zijn genomen.
6. Skin Health Care heeft een inspanningsverplichting naar haar cliënt, nooit een resultaatverplichting.
7. Skin Health Care beoogt een werkwijze welke complementair therapeutisch gericht is om zoveel mogelijk op natuurlijke wijze het preventief, herstellend en verbeterend vermogen van de huid en algehele gezondheid van de cliënt te stimuleren.
8. Skin Health Care zal cliënt vooraf informeren over de financiële consequenties van de behandeling, aanvullende diensten en/of levering van producten en advies.
9. Skin Health Care staat ervoor in dat de 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.

ARTIKEL 5 – Tarieven en betalingsvoorwaarden

1. De tarieven voor behandelingen, diensten, producten en supplementen staan vermeld in de bijlage van de akkoordverklaring tot opdrachtbevestiging of zijn op te vragen bij Skin Health Care.
2. Alle bedragen zijn inclusief 21% BTW op behandelingen, diensten en producten. Supplementen zijn inclusief 9% BTW.
3. Na afloop van elke behandeling zal het totaalbedrag, inclusief aanvullende diensten, producten en supplementen per direct in mijn praktijk worden voldaan.
4. Skin Health Care is aangesloten als kernlid bij de branchevereniging Anbos en beschikt over een AGB-code voor verschillende specialisaties. Zij is tevens opgenomen in het SKIN-register en lid van de vereniging Medisch Schoonheidsspecialist Dermatologie®, HuidExpert en HuidSpecialist.
5. Skin Health Care is tevens geregistreerd partner voor Fysische Vasculaire Therapie Bemer, Nano CellCare/HealthCare Therapie en Zinzino.
6. Skin Health Care is officieel dépositaire voor de productmerken Altearah, ANG SkinCare, Guinot en Permsal.
7. Een cliënt ontvangt op verzoek een factuur van een specialistische behandeling, voorzien van een AGB-code van de praktijk, om deze achteraf bij een zorgverzekeraar te kunnen indienen. Skin Health Care is niet verantwoordelijk voor de hoogte van de vergoeding welke cliënt eventueel via de zorgverzekeraar achteraf terugontvangt.
8. Indien cliënt een betaalverzoek wenst, verwacht Skin Health Care dat deze per omgaande op dezelfde dag wordt voldaan.
9. Een cliënt welke niet tijdig betaalt, ontvangt een eerste herinnering. Bij een tweede herinnering wordt € 18,75 extra in rekening gebracht als administratiekosten.
10. Indien er omstandigheden zijn waardoor cliënt niet in staat is tijdig te betalen, dan dient cliënt dit vooraf te bespreken met Skin Health Care, zodat er eventueel een regeling getroffen kan worden.
11. Bij een betalingsachterstand is Skin Health Care gerechtigd verdere behandelingen dan wel levering van producten en diensten op te schorten, totdat alsnog volledig aan de betalingsverplichting is voldaan.
12. Skin Health Care zal desnoods een incassobureau inschakelen.

ARTIKEL 6 – Herroepingsrecht bij levering van diensten

1. De cliënt heeft de mogelijkheid om na ondertekening van de akkoordverklaring tot opdrachtbevestiging tot uiterlijk 48 uur voor aanvang van de geplande dienstverlening, zonder opgave van redenen, tijdelijk op te schorten of te ontbinden.
2. Het is niet mogelijk een reeds verrichtte dienst te herroepen, althans dat resulteert niet in een terugbetalingsverplichting van Skin Health Care.

ARTIKEL 7 – Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Na de behandeling zal Skin Health Care zorgvuldig de afweging maken welk productadvies voor thuis het beste bij de cliënt past. Op deze manier wordt de therapie versterkt zodat preventie, herstel en verbetering beter gewaarborgd zullen zijn. De cliënt wordt hierbij geïnformeerd over de toepassing en de verkoopprijs.
2. Als cliënt bedenktijd nodig heeft, kan Skin Health Care vrijblijvend een tester of proefproduct meegeven voor een bepaalde duur.
3. Skin Health Care waardeert elke vorm van loyaliteit van haar cliënt. Cliënt ontvangt hiervoor regelmatig toegevoegde waarde in de vorm van een extra dienst, een aanvullend product, een fraaie attentie of kortingspercentage. Deze toegevoegde waarde is uitgesloten van het herroepingsrecht.
4. Indien cliënt onverhoopt niet tevreden is met het ontvangen product, dan dient cliënt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, persoonlijk kenbaar te maken bij Skin Health Care.
5. Skin Health Care zal gedane aankopen niet terugbetalen, er zal gestreefd worden naar een passend alternatief.
6. Op de verpakking van elk cosmeticaproduct staat een productcode met een vervaldatum welke door de fabrikant is afgegeven. Expiration Date wordt afgekort als EXP met bijvoorbeeld een maand en jaartal. en betekent houdbaarheidsdatum. Dit is een door de fabrikant vooraf bepaalde datum waarna iets niet meer mag worden gebruikt, hetzij, van rechtswege, hetzij door overschrijding van de verwachte houdbaarheid van bederfelijke goederen.
7. Een cosmeticaproduct heeft een beperkte houdbaarheid na opening. Hiervoor staat een pictogram  (een potje met een zwevende deksel) plus een getal en hoofdletter M. Dit betekent dat het product 12 maanden na opening niet meer werkzaam zal zijn en dat de houdbaarheid is overgeschreden. Skin Health Care adviseert deze producten dan ook niet meer te gebruiken.
10. Bij supplementen zal bijvoorbeeld een THT 10/25 vermeld zijn. Dit betekent 'tenminste houdbaar tot' waarna het betreffende supplement niet meer in oktober 2025 verkocht mag worden. Cliënt kan eventueel zelf bepalen (door middel van kijken, ruiken, proeven) of het dan ook beter is om dit supplement niet meer te gebruiken.
11. De garantietermijn van Skin Health Care komt ten aanzien van geleverde producten overeen met de fabrieksgarantietermijn. Skin Health Care is echter nooit ofte nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van producten voor elke individuele toepassing door de cliënt, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten door derden.
12. De garantie geldt niet indien:
 - a. De klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig zijn behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van Skin Health Care;
 - c. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

ARTIKEL 8 – Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt dient Skin Health Care voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen of bijzonderheden.
2. De cliënt heeft de plicht alle door Skin Health Care gevraagde, relevante en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.
3. Skin Health Care kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade als gevolg van het door de cliënt niet of onjuist verstrekken van informatie.
4. De cliënt behoort zich in de praktijkruimte behoorlijk te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen. Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft Skin Health Care het recht de cliënt de toegang tot de praktijkruimte te weigeren zonder opgaaft van redenen.

ARTIKEL 9 – Nakomen en annuleren van afspraken

1. Het nakomen van de afspraken is een voorwaarde om tot een goede dienstverlening te kunnen komen.
2. Indien cliënt onverhoopt is verhinderd, ontvangt Skin Health Care bij voorkeur uiterlijk 48 uur vooraf een persoonlijk bericht via een ingesproken bericht, whatsapp of e-mail. Afspraken welke op maandag zijn gepland, dienen uiterlijk vrijdagochtend voor 12.00 uur telefonisch geannuleerd te zijn.
3. Uiteraard zijn incidentele, onvoorziene omstandigheden uitgezonderd en op basis van wederzijds begrip en vertrouwen.

4. Indien cliënt niet verschijnt op de gereserveerde tijd, zal Skin Health Care € 75,00 exclusief BTW in rekening te brengen.

ARTIKEL 10 – Beschadiging en diefstal

1. Skin Health Care heeft het recht een schadevergoeding te eisen indien cliënt meubilair, apparatuur of producten uit moedwil of onzorgvuldigheid beschadigt.
2. Skin Health Care meldt diefstal altijd bij de politie.

ARTIKEL 11 – Vertrouwelijkheid, privacy en persoonsgegevens

1. Skin Health Care verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke, relevante informatie welke cliënt persoonlijk heeft verteld tijdens een behandelaafspraak in de professionele werkomgeving.
2. Indien Skin Health Care op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak verplicht wordt om toch vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, is Skin Health Care niet aansprakelijk voor eventueel door cliënt geleden schade (in welke zin dan ook).
3. Het staat Skin Health Care wel te allen tijde vrij specifieke huid- of gezondheidsbevindingen (mits volstrekt anoniem en niet herleidbaar naar de cliënt) door te spreken met derden zoals zorgprofessionals teneinde een betere dienstverlening te kunnen aanbieden of door te verwijzen.
4. Het staat Skin Health Care vrij verkregen informatie (mits volstrekt anoniem en niet herleidbaar naar de cliënt) te gebruiken ter verbetering van haar dienstverlening en voor intervisiedoeleinden.
5. Skin Health Care verwerkt de door cliënt verstrekte persoonsgegevens uitsluitend op de manier die met cliënt is afgesproken, cq de onderhavige overeenkomst, en volgens de wet Algemene Verordening Gegevensverwerking. Dit verwerken zal niet langer of uitgebreider plaatsvinden dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
6. Gegevens worden bewaard tot maximaal 7 jaar na het eindigen van de akkoordverklaring tot opdrachtbevestiging. De cliënt heeft het recht de gegevens in te zien, te laten rectificeren of eerder te laten verwijderen, een en ander conform het Privacyreglement van Skin Health Care.
7. Het staat Skin Health Care vrij eigen fotomateriaal (mits volstrekt anoniem en niet herleidbaar naar de cliënt) op haar website en sociale media te plaatsen voor commerciële doeleinden.

ARTIKEL 12 – Aansprakelijkheid

1. Indien de uitvoering van een overeenkomst (waaronder ook een nalaten wordt begrepen) door Skin Health Care leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Skin Health Care wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van Skin Health Care komt.
2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde verzekering is iedere aansprakelijkheid van Skin Health Care beperkt tot een vergoeding van hetzelfde bedrag dat cliënt op de dag van het schade brengende feit aan Skin Health Care heeft betaald.
3. Aansprakelijkheid van Skin Health Care jegens een cliënt voor indirecte schade, daaronder in ieder geval – maar uitdrukkelijk niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade van bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Skin Health Care kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor de directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade die voortvloeit uit beslissingen die cliënt, al dan niet in overleg met Skin Health Care heeft genomen. De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, eigen gedrag en de consequenties daarvan, zowel gedurende de periode van de behandeling als daarna.
5. Skin Health Care kan niet verantwoordelijk noch aansprakelijk worden gesteld voor wat bezoekers op de website of sociale media plaatsen, bijvoorbeeld in een reactie op een bericht. Deze reacties zijn de persoonlijke mening van de schrijver en reflecteren dan ook op geen enkele manier de standpunten en/of denkwijze van Skin Health Care.
6. Skin Health Care zal anonieme reacties die alleen bedoeld zijn om auteur of betrokken personen of bedrijven in negatief daglicht te stellen, zonder discussie verwijderen.
7. Skin Health Care kan niet verantwoordelijk noch aansprakelijk worden gesteld voor het plaatsen van auteursrechtelijk beschermd materiaal door bezoekers.
8. Skin Health Care bevat mogelijk links naar andere sites en kan niet verantwoordelijk noch aansprakelijk worden gesteld voor de privacy noch de inhoud van deze sites.

ARTIKEL 13 – Toepasselijk recht, klachtregeling en geschillen

1. Geschillen tussen cliënt en Skin Health Care over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de cliënt als door Skin Health Care aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (hierna: “De Geschillencommissie”).
2. Een geschil wordt door De Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij Skin Health Care heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij Skin Health Care is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie, is Skin Health Care aan deze keuze gebonden. Indien Skin Health Care een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet zij cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of cliënt daarmee akkoord gaat. Skin Health Care dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van De Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij weg van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
7. Op overeenkomsten tussen Skin Health Care en de cliënt waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
8. Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet minnelijk geschikt kunnen worden of worden voorgelegd aan De Geschillencommissie, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar Skin Health Care gevestigd is.