

# Algemene verkoopvoorwaarden

## ALGEMENE VERKOOP VOORWAARDEN VAN HAIRFLOW

Te downloaden op de site [www.Hairflow.nl](http://www.Hairflow.nl)

### Artikel 1. ALGEMEEN

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/overeenkomsten en opdrachten/diensten van Hairflow. De algemene voorwaarden worden meegezonden bij iedere offerte en zijn te vinden op [www.hairflow.nl](http://www.hairflow.nl)

1.2. Aanvullingen op of afwijkingen van deze voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden.

1.3. De gedrag/ beroepsregels van Hairflow maken deel uit van deze algemene voorwaarden. De wederpartij dient de daaruit voortvloeiende verplichtingen te zullen respecteren.

### Artikel 2. OFFERTE

2.1. Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat kan door Hairflow desondanks worden herroepen, zelfs na ontvangst van de opdracht, mits binnen 5 werkdagen na ontvangst van die opdracht;

2.2. In prijsbladen, offertes en in andere documenten vermelde prijzen, hoeveelheden, maten, kleuren, e.d. zijn uitsluitend informatief. Zij hebben het karakter van een benaderende aanduiding en binden Hairflow niet;

2.3. De offerte omvat een omschrijving van de te leveren diensten zodat het te leveren haarwerk goed gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de wederpartij mogelijk te maken;

2.4. Is aan de wederpartij een monster, model of afbeelding getoond of verstrekt, dan dient deze slechts als zonder dat het haarwerk daaraan exact behoeft te voldoen, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het haarwerk daarmee zal overeenstemmen;

2.5. De offerte dient door de wederpartij te worden ondertekend en te worden geretourneerd naar Hairflow. Wanneer de offerte niet is ondertekend gaat Hairflow ervan uit dat de offerte verwoord wat partijen zijn overeengekomen. Vooral het ontbreken van een handtekening doet niets af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan;

2.6. Van de wederpartij wordt verwacht medische gegevens naar waarheid mede te delen. Het staat de wederpartij vrij om reden van privacy bepaalde informatie niet te verstrekken;

### Artikel 3. OVEREENKOMSTEN

3.1. Een overeenkomst wordt eerst geacht rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen nadat Hairflow de opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen waar onder andere is te verstaan inkoop materialen voor het betreffende haarwerk. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de offerte en/of opdrachtbevestiging van Hairflow en deze algemene voorwaarden;

3.2. Hairflow heeft een inspanningsverplichting jegens wederpartij en geen resultaatverplichting. Hairflow verklaart tegenover de wederpartij de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht echter kan niet instaan voor het bereiken van een uiteindelijk resultaat of rechtsgevolg, maar zal zich naar beste vermogen inspannen (inspanningsverbintenis);

3.3. Indien – nadat de opdracht is verstrekt – gedurende de uitvoering de wederpartij additionele wensen heeft die niet in de opdracht zijn opgenomen, dan worden deze aanvullende werkzaamheden op basis van het vast uurtarief – naast de overeengekomen hoofdsom – in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen. Een opdracht tot meerwerk dient de wederpartij schriftelijk te bevestigen. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht - van welke aard dan ook - moeten schriftelijk door Hairflow bevestigd worden. De overeengekomen leverdatum komt door de wijziging te vervallen;

#### Artikel 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

4.1. Hairflow zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap. Voor zover noodzakelijk en mits op nadrukkelijk verzoek, zal Hairflow de wederpartij tussentijds op de hoogte houden van de voortgang;

4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Hairflow het recht bepaalde onderdelen van de overeenkomst te laten verrichten door derden;

4.3. Hairflow is niet aansprakelijk voor schade bij wederpartij noch derden, die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie dan wel een handelen of nalaten van of namens wederpartij. Hairflow zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleggen met de wederpartij en bij de selectie van in te schakelen derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Hairflow is echter nimmer aansprakelijk voor schade van wederpartij die het gevolg is van handelen of nalaten van derden in de uitoefening van hun beroep en welke door Hairflow namens wederpartij zijn ingeschakeld;

4.4. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Hairflow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Hairflow worden verstrekt;

4.5. Het transport van het haarwerk is geheel voor rekening en risico van de wederpartij;

#### Artikel 5. VERTROUWELIJKHEID/ GEHEIMHOUDING

5.1. Behoudens wettelijk voorschrift is Hairflow verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van wederpartij jegens derden en zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de wederpartij. De wederpartij zal zonder instemming van Hairflow, eveneens aan derden geen mededelingen doen over aanpak, werkwijze, enzovoort;

5.2. Partijen verbinden zich tot volledige geheimhouding over en weer van alle gegevens en informatie, zowel voor, tijdens als na beëindiging van de overeenkomst en de relatie tussen partijen, voor zover deze gegevens vertrouwelijk zijn verstrekt of een kennelijk vertrouwelijk karakter hebben;

5.3. Hairflow zal geen gegevens die door wederpartij aan haar ter beschikking zijn gesteld ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, of waarvan Hairflow tijdens de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen, aan derden bekend maken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht of tenzij Hairflow daarvoor toestemming heeft verkregen van de wederpartij;

5.4. Gesprekken en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Hairflow en de wederpartij plaatsvinden, worden eveneens als strikt vertrouwelijk beschouwd;

#### Artikel 6. LEVERTIJD, LEVERING

6.1. De in de opdrachtbevestiging genoemde c.q. overeengekomen levering geldt niet als fatale termijn en wordt slechts bij benadering aangegeven, ook niet indien deze door wederpartij uitdrukkelijk is aanvaard. Bij niet tijdige levering is Hairflow dan ook eerst na schriftelijke ingebrekestelling in verzuim;

6.2. De genoemde c.q. overeengekomen datum van levering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke:

- er sprake is van vertraging in de fabricage en/of verzending en/of vervaardiging en/of van enige andere de uitvoering tijdelijk verhinderende omstandigheid, ongeacht of dit Hairflow kan worden toegerekend;

- wederpartij jegens Hairflow tekortschiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daar in tekort zal schieten, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet;

- wederpartij Hairflow niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren. Deze situatie doet zich onder meer voor indien de wederpartij in gebreke blijft de plaats van aflevering mee te delen of voor de uitvoering benodigde gegevens, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen;

#### Artikel 7. PRIJZEN/ BORG

7.1. Alle prijsopgaven en de prijzen die Hairflow in rekening brengt, zijn de op het moment van de aanbieding c.q. van het tot stand komen van de overeenkomst geldende prijzen en exclusief BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen;

7.2. Indien na het sluiten van de overeenkomst belastingen en/of andere factoren die de prijs van de diensten mede bepalen, een wijziging ondergaan, is Hairflow gerechtigd deze prijswijzigingen door te voeren. Prijswijzigingen van meer dan 10% geven wederpartij het recht om de overeenkomst te ontbinden, mits dit schriftelijk en binnen zeven dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling gebeurt. Een ontbinding als voormeld geeft wederpartij geen recht op vergoeding van enigerlei schade;

7.3. Hairflow brengt bij de klant een aanbetaling in rekening van 40% bij de opdracht van een maatwerk. Deze 40% van het totale aankoopbedrag wordt tevens voldaan op de dag dat de opdracht schriftelijk wordt bevestigd. De aanbetaling wordt teruggestort/verrekend na eventuele betaalde verzekeringsgelden.

#### Artikel 8. BETALING

8.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Mochten andere betalingscondities zijn overeengekomen, dan blijken deze uit gemaakte afspraken op de factuur, bijvoorbeeld direct voldoen van de openstaande kosten bij aflevering;

8.2. Facturatie kan geschieden op basis van voorschotfacturen, en een eindfactuur zulks afhankelijk van de hoogte van de order en enkel in overleg;

8.3. De wederpartij is in verzuim na verloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan wederpartij al dan niet kan worden toegerekend;

8.4. Onverminderd de haar verder toekomende rechten, is Hairflow alsdan bevoegd een rente te berekenen over het openstaande bedrag van 1.0% per maand of een gedeelte van een maand, vanaf de betreffende vervaldag;

8.5. Binnenkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, rente en kosten, zelfs al verklaart de wederpartij te dien aanzien anders.

#### Artikel 9. ANNULERING

9.1. In geval van annulering door wederpartij voor aanvang van de order zijn alle door Hairflow ter zake van de opdracht gemaakte kosten alsmede de gederfde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig te vermeerderen met eventuele door Hairflow ten gevolge van de annulering geleden schade.

9.2. In geval van annulering door wederpartij van een speciale bestelling is de wederpartij 50 % van de hoofdsom verschuldigd, alles voor zoveel nodig te vermeerderen met eventuele door ten Hairflow gevolge van de annulering geleden schade.

#### Artikel 10. RECLAMES

10.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen door de wederpartij binnen 8 dagen na levering van haarwerk te worden gemeld aan Hairflow. Na het verstrijken van deze termijn worden reclames niet meer in behandeling genomen. Hairflow zal wederpartij binnen 18 werkdagen na de ontvangst van de reclame schriftelijk op de hoogte brengen van de gegronde, dan wel ongegronde bevinding. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Hairflow in staat is adequaat te reageren;

10.2. Indien een klacht gegrond is, zal Hairflow te hare keuze respectievelijk een nieuw haarwerk aanbieden dan wel een prijsreductie verlenen;

10.3. Ruilen van producten is alleen toegestaan indien deze niet voldoen aan de kwaliteitseisen van Hairflow. Reeds gebruikte producten kunnen niet worden geruild;

10.4. Reclame is niet mogelijk indien:

- de onvolkomenheden vallen binnen een redelijke tolerantie;
- de schade is veroorzaakt door nalatigheid van wederpartij of doordat wederpartij in strijd heeft gehandeld met instructies, aanwijzingen en adviezen van Hairflow;
- wederpartij niet aan zijn verplichtingen jegens Hairflow (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan.

10.6. Hairflow garandeert dat alle door Hairflow geleverde en door derden gefabriceerde producten de fabrieksgarantie geldt zoals verleend door de desbetreffende fabrikant c.q. leverancier. Hairflow garandeert dat alle zaken geschikt en wettelijk toelaatbaar zijn voor het doel waarvoor zij zijn bestemd, dat zij conform de overeengekomen specificaties zijn en dat deze zaken vrij van materiaal- en fabricage gebreken zijn;

10.7. Met inachtneming van wat elders in deze voorwaarden is bepaald, staat Hairflow in voor de deugdelijkheid alsmede de kwaliteit van het door haar geleverde haarwerk gedurende zes maanden na levering op europeeshaar en 3 maanden op Indian en synthetisch haar, mits de onderhoudsinstructies zijn nageleefd. De garantie op reparatiewerkzaamheden behelst 3 maanden.

## Artikel 11. OPSCHORTING EN ONTBINDING

11.1. Hairflow is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst Hairflow ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

11.2. Voorts is Hairflow bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk - of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid - niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;

11.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Hairflow op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Hairflow de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst;

11.4. Hairflow behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 12. KEURING EN RISICO OVERGANG

12.1. Het haarwerk wordt voor de levering door Hairflow gecontroleerd. Wederpartij heeft - voor eigen rekening – het recht het haarwerk te laten keuren door derden;

12.2. Het risico van verlies of beschadiging van haarwerk gaat op wederpartij over op het moment waarop deze aan wederpartij juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van wederpartij of van een door wederpartij aan te wijzen derden worden gebracht;

12.3. Bij aflevering dient het haarwerk direct door de wederpartij te worden gekeurd op uitvoering, hoeveelheid, afmeting, kleur en mogelijke beschadigingen. Aanmerkingen dienen binnen 48 uur te worden gemeld aan Hairflow in gebreke waarna ieder recht zijdens wederpartij komt te vervallen;

## Artikel 13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1. Hairflow is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, doordat Hairflow is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;

13.2. Hairflow is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen(jen) jegens wederpartij, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Hairflow of leidinggevende ondergeschikten;

13.3. Indien Hairflow aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot wat in deze bepaling is geregeld;

13.4. Indien Hairflow aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het schadebedrag waartegen wederpartij verzekerd is dan wel gelijk aan het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, althans tot maximaal EURO 2.500,00 (Zegge: vijftienghonderd euro);

13.5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Hairflow aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Hairflow toegerekend kunnen worden;
- de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;

13.6. Hairflow is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;

13.7. Indien wederpartij tijdig, correct en terecht klaagt over gebreken aan een cosmeticaproduct, is de daaruit voor Hairflow voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt tot de verplichting het niet deugdelijke product kosteloos nieuw te leveren tegen retournering van het ondeugdelijk gebleken product;

13.8. Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van Hairflow, uit welke hoofde ook, beperkt tot het bedrag van de nettoprijs van de geleverde zaken. Voldoening aan deze bepaling geldt als enige en volledige schadevergoeding;

13.9. Wederpartij is bekend met de op de goederen aangebrachte waarschuwingen aan de consument. Hairflow is niet aansprakelijk voor schade, waaronder begrepen immateriële schade en schade aan de gezondheid, die wederpartij en/of een derde mocht lijden en die verband houdt met het gebruik en/of consumptie van de goederen;

## Artikel 14. OVERMACHT

14.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, voor hun rekening komt;

14.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Hairflow geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Hairflow niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Hairflow worden daaronder begrepen;

14.3. Hairflow heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Hairflow haar verplichtingen had moeten nakomen;

14.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der

partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij;

14.5. Voor zover Hairflow ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Hairflow gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst;

#### Artikel 15. PARTIELE NIETIGHEID

Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met wederpartij niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert;

#### Artikel 16. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

16.1. De vestigingsplaats van Hairflow is de plaats waar wederpartij aan zijn verplichtingen jegens Hairflow moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten;

16.2. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Hairflow is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing;

16.3. Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen wederpartij en Hairflow gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter;

#### Artikel 17. WIJZIGING, UITLEG EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN

17.1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede;

17.2. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend;

17.3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.

HSBN Haarwerkspecialist brancheorganisatie Nederland [hsbn.nl](https://www.hsb.nl)

Informatie Erkenningsregeling SEHM-haarspecialist <https://www.haarwerk-asten.nl/sehm/>

Informatie klachten Commissie <https://www.hsb.nl/klachteninformatie>