

## **WERKWIJZE HAAR TOTAAL B.V.**

Haaruitval heeft een grote impact op uw uiterlijk en zelfvertrouwen. Wij, team Haar Totaal, begeleiden u graag met dit proces. Chemotherapie, hormoonschommelingen of haaraandoeningen zoals alopecia veroorzaken dunner wordend haar tot zelfs kaalheid. U kunt bij ons een afspraak maken voor een vrijblijvend consult, waar gediplomeerde medewerkers u een deskundig advies zullen geven. Onze salons is zo ingericht dat u in privacy geholpen kunt worden. Tijdens uw eerste consult beantwoorden wij eventuele vragen, luisteren we naar de wensen van de klant en soms kan het zo lopen dat er een op maat gekozen passessie voor u genoteerd wordt in uw dossier. In overleg met de klant kan deze besteld worden.

## **PRIJZEN**

Alle prijzen zijn incl. BTW tenzij anders wordt vermeld. Omdat alle haarwerken uniek zijn, hebben ze geen vaste prijs. De prijs kan u pas verteld worden tijdens de passessie.

## **ANNULERING**

Wanneer de levering van uw haarwerk akkoord is, zullen wij deze naar uw wens maken. Dit betekent dat het haarwerk afgenomen moet worden en niet retour mag. De klant wordt dan gehouden tot betaling van de volledig overeengekomen prijs.

## **LEVERINGSTERMIJN**

Op onze leveringstermijnen zullen wij altijd spoed zetten. Wij kunnen u, in overleg, en tegen een extra betaling, binnen 24uur kunnen helpen. Wanneer er voor een normale levering gekozen wordt zal dit tussen de 2 á 5 werkdagen mogelijk zijn, afhankelijk van de opmeten hoofdmaat, kleur en wens van het model.

## **BETALING**

Het producten en of haarwerk dient volledig betaald te worden bij levering. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient 100% van de overeengekomen prijs bij levering te moeten worden voldaan. U krijgt een bewijs van betaling. In geval van niet tijdige of volledige betaling is de klant automatisch in gebreke. De klant zal eerst telefonisch op de hoogte worden gebracht en daarna schriftelijk. Wanneer er extra kosten gemaakt worden, zoals administratiekosten of incassokosten zullen deze verhaald worden op de klant. De buitengerechtelijke incassokosten kunnen minimaal gesteld worden op 15% (excl. BTW) van het door de klant verschuldigde bedrag, terwijl de kosten bovendien minimaal € 50,- zullen bedragen.

## **VERGOEDINGEN ZORGVERZEKERAAR**

Haar Totaal B.V. zal ieder jaar zijn contracten op orde brengen met de zorgverzekeraars. Dit betekent dat wij een gecontracteerde salon zijn en uw vergoeding vanuit de zorgverzekeraar regelen. Ook kunnen wij met u contact opnemen met uw zorgverzekeraar om na te vragen wat uw vergoedingen zijn. Let op, enkele verzekeraars die een aanvullende verzekering vergoeden, moeten door u zelf ingediend worden. U betaald dus eerst uw eigenbijdrage aan het haarwerk en deze kunt u zelf vanuit huis indienen.

## **GARANTIE**

Bij gebruik en onderhoud met de door ons geadviseerde producten, heeft u 6 maanden fabricage garantie. Er zit 3 maanden garantie op een monofilament en geen garantie op een lace front. Iedere garantie vervalt bij gebruik van het product in strijd met de gebruiks- en wasvoorschriften, die aan de klant bij het aangaan van de overeenkomst of de levering zijn vermeld.

## **RESERVERINGEN**

Wanneer er nog niet bekend is wanneer de levering zal plaats vinden, kunnen wij een reservering bieden van maximaal 10 werkdagen. Als dit termijn verstreken is zal u telefonisch of schriftelijk op de hoogte worden gebracht van het retourneren van het haarwerk. De juiste gegevens hiervan zullen op uw dossier worden genoteerd en zullen minimaal 7 jaar worden bewaard.

## **EIGENDOMSVOORBEHOUD**

Wij blijven, totdat de klant volledig aan zijn verplichtingen uit enige overeenkomst met ons heeft voldaan, eigenaar van al hetgeen door hem aan de klant is geleverd.

## **AANSPRAKELIJKHEID**

Wij zijn, behoudens opzet of grove schuld/handelen in strijd met hetgeen op grond van behoorlijk vakmanschap verwacht mag worden, niet aansprakelijk voor enige schade en/of allergische reacties ten gevolge van geleverde producten, te lijden door de klant en/of derden. De aansprakelijkheid van ons blijft beperkt tot vervanging of reparatie van het product.

## **OVERMAGT**

Onder overmacht wordt verstaan van de wil van ons onafhankelijke omstandigheden, die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen.

## **ONTBINDING**

Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met ons gesloten overeenkomst voortvloeit, dan wel indien twijfelachtig is of de klant in staat is aan zijn contractuele verplichtingen jegens ons te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, stillegging of liquidatie van de klant, zijn wij gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van elke overeenkomst op te schorten en/of de nakoming daarvan door de klant te vorderen, hetzij deze geheel of ten dele te ontbinden, zulks zonder dat hij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden zal zijn en onverminderd hetgeen ons rechtens toekomt.

## **GEHEIMHOUDING**

Het is ons en de klant niet toegestaan aan derden mededelingen te doen omtrent hetgeen hem bekend is ten aanzien van de ander partij, voor zover dat een vertrouwelijk karakter daarvan had moeten begrijpen, waaronder in ieder geval begrepen zijn de door de ons gebruikte materialen en methoden, één en ander behoudens informatieverstrekking in rechte of aan door beide partijen erkende geschillencommissie, alsmede aan de leverancier / fabrikant van de leverancier ten behoeve van de productie of reparatie. Wanneer dit wel het geval is, zullen beide partijen hier schriftelijk moeten toestemmen.

## **KEURMERK ANKO HAARWERKEN**

Het keurmerk van de Algemene Nederlandse Kappers Organisatie (ANKO) Haarwerkspecialist geeft aan dat diensten, vaardigheden, producten en kennis van de Haarwerker en producten voldoen aan alle eisen om als Erkend Haarwerker, het beeldmerk van het ANKO te mogen gebruiken als logo in bedrijfsruimten, briefpapier, websites e.d.

## **LOGO**

Dit logo biedt de Consument de garantie dat diensten en ook haarwerken voldoen aan eisen die zijn opgesteld door onze branchevereniging en erkend worden door zorgverzekeraars en andere maatschappelijke instellingen die belang hechten aan

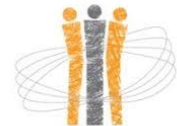
kwaliteit, professionaliteit, duurzaamheid en transparantie voor haarwerk in het algemeen. De eisen waaraan leden van de vereniging moeten voldoen, zijn openbaar toegankelijk te lezen op de website. [www.anko.nl](http://www.anko.nl)

Een ANKO haarwerkspecialist-lid is keurmerkvoerder wanneer getoetst is door de erkenningscommissie en voldaan is aan de eisen van het huishoudelijk reglement. Jaarlijks wordt er opnieuw getoetst of een ANKO haarwerkspecialist-lid voldoet aan de eisen van dit reglement. De ANKO is keurmerkhoudster en is getoetst door de Raad van Accreditatie.

### **KLACHTENPROCEDURE**

U kunt altijd bij ons terecht met eventuele klachten en deze worden zorgvuldig behandeld. Als het voor ons mogelijk is om de klacht zelf op te lossen, dan doen wij dat terwijl u erop wacht of als daar op dat moment geen tijd voor is, maken wij een afspraak met u hiervoor. Mocht de fout bij de leverancier liggen dan wordt het haarwerk na overleg met de betreffende leverancier, direct ter reparatie retour gestuurd. Aan de hand van het overleg met de leverancier wordt dan bepaald wanneer u uw haarwerk weer op kunt komen halen. Er wordt altijd naar gestreefd dat dat binnen acht weken mogelijk is. Natuurlijk geschiedt dit voor u allemaal kosteloos, tenzij uw klacht een gevolg is van een verkeerde behandeling van uw kant. Dit zal voor u dan van te voren bekend zijn.

Al uw klachten worden geregistreerd in uw dossier. Wij doen er alles aan om u tevreden te stellen, mocht U toch een klacht hebben, die wij niet kunnen oplossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van de ANKO sectie Haarwerken.



de geschillencommissie