

Algemene voorwaarden Les secrets de beauté

1. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen bvba les secrets de beauté en een klant waarop het bvba les secrets de beauté waarop deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. Identiteit van de ondernemer

Handelend onder de naam: Schoonheidsinstituut les secrets de beauté

Vestigingsadres: Koning Boudewijnlaan 26, 9840 De Pinte

Fysieke bereikbaarheid: Enkel op afspraak

Niet fysieke bereikbaarheid: via tekstbericht whatsapp: 0477/24.91.04 of 0468/48.74.90 of mail.

E-mailadressen:

- Info@lessecretsdebeaute.be (algemene vragen, geen vragen omtrent afspraken)
- afspraakmaken@lessecretsdebeaute.be (alle vragen betreft afspraken maken of aanpassen)

BTWnr.: BE0675.394.073

3. Inspanningen schoonheidsinstituut

- De medewerkster van Les secrets de beauté zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en in overeenkomstig met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- De klant zorgt ervoor dat alle gegevens, die van belang zijn voor een goede uitvoering van de behandeling tijdig aan de medewerkster doorgegeven worden.
- De medewerkster van Les secrets de beauté is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de medewerkster is uitgegaan van door de klant onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- De medewerkster van Les secrets de beauté zal de klant altijd inlichten over mogelijke financiële consequenties van de wijziging van de behandeling..
- We werken volgens de beschermingsvoorschriften en bepaald protocol dat u kan terugvinden op www.lessecretsdebeaute.be, u krijgt dit ook door via mail als u een afspraak bij ons boekt. U dient dit te lezen en te ondertekenen. We rekenen er op dat u zich daaraan houdt anders hebben we het recht de behandeling stop te zetten, u betaalt de normale prijs en verlaat de zaak.

4. Afspraken

- De klant moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48u voorafgaande aan de afspraak aan Les secrets de beauté melden via onlineafspraakmaken@lessecretsdebeaute.be of via whatsapp 0477/24.91.04;
- Indien de klant deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, rekent bvba Les secrets de beauté hiervoor 25 euro aan. Bvba les secrets de beauté heeft dan ook het recht om de actie, bon of aanbieding als gebruikt te beschouwen, deze bon vervalt dan.

- Indien de klant meer dan 5 min. later dan de afgesproken tijd aankomt in het instituut mag de medewerkster de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het volledige bedrag van de behandeling aan de klant aanrekenen.
- Indien de klant meer dan 15min. later dan de afgesproken tijd aankomt in het instituut mag de medewerkster de gehele afspraak annuleren en toch 50% van de behandeling aan de klant aanrekenen.
- Schoonheidsinstituut bvba Les secrets de beauté moet verhindering voor een afspraak zo snel mogelijk voorafgaande aan de afspraak aan de klant melden en is hiervoor geen vergoeding schuldig aan de klant.
- Bvba les secrets de beauté heeft altijd het recht om bepaalde behandelingen, kuren tijdelijk stop te zetten om eender welke reden. (kan uit veiligheid zijn, door overmacht, door ziekte, door defect toestel of andere redenen) Les secrets de beauté moet hiervan de klanten op de hoogte brengen, alsook de klanten laten weten op welke manier ze kunnen zien of gecontacteerd worden wanneer ze terug kunnen heropstarten. De klant kan geen terugbetaling eisen als de behandelingen enkel uitgesteld worden en niet geschrapt worden. Indien de behandelingen geschrapt worden zal er een alternatief aangeboden worden of kan de klant het resterende bedrag van de kuur opnemen in andere behandelingen. Er wordt geen terugbetaling voorzien.
- Beide partijen hoeven zich niet aan de verplichtingen van de vorig 5 punten te houden, indien zij gehinderd worden door overmacht. Overmacht omvat datgenen wat de wet daarover zegt.
- Voor de start van de behandeling ontvangt u via mail onze beschermingsmaatregelen en protocol en/of een intake vragenlijst. U vult deze online in. Deze komt automatisch in uw klantenfiche te staan. Indien we geen getekende formulieren ontvangen hebben heeft de medewerkster van Les secrets de beauté het recht om de behandeling niet te starten en toch 50% van de behandeling aan te rekenen.
- Indien tijdens de behandelingen de klant zich niet aan onze beschermingsmaatregelen houdt heeft de medewerkster het recht om de behandeling stop te zetten en toch de volledige behandeling aan de klant aan te rekenen.
- Vanwege de rust en ontspanning vragen wij uw mobiele telefoon uit te schakelen en niet bij u te houden.

5. Persoonsgegevens & privacy (lees ook onze aparte privacyverklaring op de website)

- De klant voorziet les secrets de beauté en/of de medewerkster voor de eerste behandeling van alle gegevens, waarvan les secrets de beauté of de medewerkster aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen.
- De klant vult hiervoor online de vragenlijst die betrekking heeft op zijn/haar behandeling in en signeert deze. Deze gegevens komen in uw klantenfiche te staan die verwerkt worden in een klantenbestand.
- Bij sommige behandelingen maken we foto's van de huid, zone om het resultaat te kunnen opvolgen, deze foto's gebruiken we enkel intern tussen de medewerkers online en u. Deze zullen nooit zonder schriftelijke toestemming voor andere doeleinden gebruikt worden.
- De medewerkster behandelt de vertrouwelijke gegevens van de klant volgens de richtlijnen in de wet bescherming persoonsgegevens.
- Bvba les secrets de beauté zal deze gegevens van de klant niet verkopen of verhuren aan derden zonder schriftelijke toestemming van de klant.

- De medewerkster is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de klant heeft mede gedeeld tijdens, voor of na de behandeling. Sommige informatie wordt wel gedeeld onder de medewerkers als deze van invloed is op de behandelingen.
- Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de klant is verteld of als dit voortvloeit uit de aarde van de informatie.
- De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak de medewerkster verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.
- Er zijn beveiligcamera's aanwezig bij les secrets de beauté, dit om zowel klanten als werknemers te beschermen, dat de veiligheidsregels gerespecteerd worden alsook om diefstal tegen te gaan. De beelden worden niet langer dan 4 weken bewaart.

6. **Betaling**

- Les secrets de beauté vermeld alle prijzen van de behandelingen en de producten in het instituut en op de website.
- De gemelde prijzen zijn inclusief BTW 21% of 6% naargelang het soort product .
- Aanbiedingen zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.
- Momenteel kunnen de producten niet aangeraakt worden, we voorzien een catalogus.
- De klant dient vooraf of direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en/of eventuele producten direct te doen. Dit kan op de volgende manieren:
 - Vooraf online via de webshop of vooraf bij reservatie van de afspraak
 - Via payconiq
 - Via paypal
 - Contant maar dan wel gepast, we voorzien momenteel geen wisselgeld
 - Als het echt moet, enkel als niet anders kan voorlopig via bancontact
- De klant ontvangt geen ticketje, we kunnen de factuur indien gewenst online opsturen naar het mailadres dat gekend is in uw klantenfiche.
- Ook klanten die een bedrijfsfactuur wensen dienen vooraf of direct na de behandeling te betalen, de factuur worden keer per kwartaal opgestuurd.

7. **Levering en uitvoering**

- Bvba les secrets de beauté zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
- Les secrets de beauté zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
- In geval van ontbinding conform het vorige punt zal de ondernemer het bedrag dat de klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terugbetalen.
- Indien levering van een bepaald product onmogelijk blijkt te zijn zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden uitgelegd dat een vervangend artikel wordt

geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van bvb les secrets de beauté.

- Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- Indien bij het aanbieden van de levering de verpakking beschadigt is:
 - Weigert u de levering en laat deze terugsturen naar ons of
 - U neemt eerst foto's van de beschadigde gesloten verpakking, opent dan pas de verpakking. Indien er dan ook schade is aan de artikelen in het pakket neemt terug foto's.
 - U stuurt deze foto's naar ons door via whatsapp: 0477/24.91.04 of via mail: info@lessecretsdebeaute.be met vermelding van uw ordernummer.
 - Doet u dit niet dan is bvba les secrets de beauté niet verantwoordelijk voor de schade en kan u geen terugbetaling of andere artikelen eisen.

8. Aansprakelijkheid

- Les secrets de beauté is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat een medewerkster van les secrets de beauté is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, gebruik bepaalde producten, chirurgische ingrepen, implantaten, fillers, botox, werkzaamheden, zon – of zonnebankgebruik, vrijetijdsbestedingen.
- Les secrets de beauté is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de klant heeft meegebracht naar het salon.

9. Herroepingsrecht

- Bij de aankoop van producten heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgaven van redenen te ontbinden binnen 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
- Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De klant zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken tot zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van het herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer versterkte redelijke en duidelijke instructies.
- Is het product op jouw maat gemaakt dan vervalt het herroepingsrecht.
- Verzegelde producten (cosmetica, kruiden, thee, supelementen,...) waarvan de verzegeling is verbroken kunnen om hygiënische redenen niet teruggenomen worden, ook hier vervalt het herroepingsrecht. Indien de verzegeling intact is kan het wel.
- Voor digitale bestanden die onmiddellijk na betaling verstuurd werden vervalt het herroepingsrecht.

10. Kosten in geval van herroeping

- Indien de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- Indien de klant een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na terugzending of herroeping terugbetalen.
- Deze garantie vervalt indien:

- De klant op de hoogte is gebracht door les secrets de beauté of de medewerkster over het resultaat en de tijdsduur van het effect van de behandeling of producten.
- De klant andere producten dan door les secrets de beauté of de medewerkster geadviseerde producten heeft gebruikt.
- De klant de adviezen voor thuisverzorging niet heeft opgevolgd.
- De klant het advies om terug te komen of hulp te zoeken niet binnen 5 werkdagen heeft opgevolgd.
- De klant de producten niet volgens het advies van les secrets de beauté of de medewerkster heeft gebruikt.
- De klant de producten niet volgens de gebruiksaanwijzingen heeft gebruikt.
- Na een behandeling kan de huid een reactie geven. De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht voor of tijdens de behandeling.

11. Klachtenregeling

- Les secrets de beauté beschikt over een klachtenprocedure (zie website) en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
- Bij Les secrets de beauté ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstermijn vraagt, wordt door les secrets de beauté binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

12. Beschadiging en/of diefstal

- Les secrets de beauté heeft het recht van de klant een schadevergoeding te eisen indien de klant meubilair, apparatuur of producten beschadigt.
- Les secrets de beauté meldt diefstal altijd bij de politie.

13. Behoorlijk gedrag

- De klant behoort zich in het instituut te gedragen volgens algemene aanvaarde normen.
- De klant behoort zich te houden aan de beschermingsmaatregelen en het protocol voor de klanten waarvan de klant vooraf op de hoogte is gesteld.
- Indien de klant na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen heeft de medewerkster van les secrets de beauté het recht de klant de toegang tot het instituut te weigeren zonder verdere opgaaft van redenen.
- De medewerkers van les secrets de beauté werken volgens de beschermingsmaatregelen, veiligheids- en hygiëne regels.
- Er wordt van de klant verwacht dat hij zich houdt aan de persoonlijke hygiëne regels.

14. Recht

- Op elke overeenkomst tussen les secrets de beauté en de klant is het Belgisch recht van toepassing.
- De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Les secrets de beauté
- Bij het boeken van een afspraak of het aankopen van een product verklaart u zich akkoord met de algemene voorwaarden.

- Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van de algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst steeds bepalend.
- Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie.

15. **Aanvullende of afwijkende bepalingen**

- Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de klant zijn en dienen schriftelijk of online te worden vastgelegd zodat de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen.