

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden (AV) hebben betrekking op alle (reclame)uitingen, diensten, producten en materialen van Swissscarecenter (scc) en alle daaraan verbonden (al dan niet vrijgestelde) professionals werkzaam zijn bij Scc. Wanneer er specifieke overeenkomsten worden gesloten, zoals behandelovereenkomsten met cliënten, worden deze AV geacht daar onderdeel van uit te maken. Swissscarecenter is statutair gevestigd te (2201 HN) Noordwijk aan de Voorstraat 63 en in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 28072145.

### Artikel 1 – Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de professional en de client.
2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan professional derden betrekken, welke hij kan selecteren en contracteren, indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van de consument vereist.
3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met professional, voor de uitvoering waarvan door professional derden dienen te worden betrokken.
4. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen professional en client. Hiervan kan slechts afgeweken worden na schriftelijke overeenstemming.
5. Afwijkingen van deze AV zijn alleen geldig als ze schriftelijk in een daartoe strekkende overeenkomst tussen de professional en de client zijn vastgelegd.
6. De professional draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de cliënt een afschrift daarvan.
7. De opdrachtgever doet afstand van de toepasselijkheid van zijn of haar Algemene Voorwaarden voor zover dat van toepassing is.
8. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. Professional en client zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
10. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
11. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden.
12. Swissscarecenter treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen.
13. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
14. Swissscarecenter aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of vermissing van de eigendommen van opdrachtgevers of cliënten. Dit heeft ook betrekking op achtergelaten eigendommen.

### Artikel 2 – Toestemming

1. Als de cliënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.
2. Als de cliënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de cliënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De verrichting kan slechts zonder deze toestemming worden uitgevoerd als deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen of als de cliënt na de weigering van toestemming de verrichting weloverwogen blijft wensen.

### Artikel 3 – De behandelovereenkomst

1. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de client aan de professional de opdracht verstrekt tot het verrichten van cosmetische behandelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de client de leeftijd van 18 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de cliënt.
3. De client is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.
4. Voor het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de cliënt mondeling en desgewenst schriftelijk door de professional geïnformeerd over:
  - a. de intakeprocedure;
  - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling;
  - c. alternatieven voor de behandeling;

- d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling;
- e. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
- f. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
- g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
- h. als van toepassing: welke professional feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
- i. de informatie/instructies voor de cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;
- j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid\*;
- k. de instructies voor de cliënt voor en na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de cliënt contact moet opnemen\*;
- l. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;
- m. deze AV, welke direct tijdens de intakeprocedure of in ieder geval vóór de aanvang van de eerste behandeling aan cliënt ter hand worden gesteld. Op verzoek van cliënt kunnen de AV ook op elk ander moment voorafgaand aan de eerste behandeling aan hem of haar ter hand worden gesteld.
- n. Door met de behandeling aan te vangen, verklaart cliënt deze AV te hebben gelezen en in te stemmen met al hetgeen daarin bepaald is.

#### **Artikel 4 – Aanbiedingen**

1. Al onze aanbiedingen en prijsopgaven (inclusief bijlagen, documentatie, afbeeldingen, etc.) worden mondeling of schriftelijk uitgebracht en zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten in welk laatste geval het aanbod na ommekomst van deze termijn vervallen is.

Aanbiedingen kunnen niet gecombineerd worden met loyaliteitsprogramma of andere kortingsprogramma's of -acties.

#### **Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. Professional zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemer uitvoeren.
2. De client draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan professional aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan client redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de professional worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft professional het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan client in rekening te brengen.
3. Onder de in twee genoemde gegevens wordt ook het tonen van een geldig identiteitsbewijs begrepen. Elke cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van Swissscarecenter te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is knap gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.
4. Professional is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door client verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor professional kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien de overeenkomst de verplichting voor client behelst bepaalde gegevens te leveren, hetzij gedrukt, hetzij geschreven of op welke andere wijze ook verstrekt, zal de professional deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. Professional zal dergelijke gegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en nimmer geheel of gedeeltelijk bekend maken aan anderen dan de persoon op wie de gegevens betrekking hebben, noch gebruiken als bewijsmiddel bij enige (gerechtelijke) procedure. De gegevens mogen noch geheel nog gedeeltelijk worden overgenomen of op welke andere wijze dan ook mogen vermenigvuldigd.
6. Indien door omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan professional een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de client toch de daaraan verbonden kosten aan de professional verschuldigd.

#### **Artikel 6 – Nakoming van de overeenkomst, opschorting en ontbinding**

1. De overeengekomen te verlenen diensten worden geacht te zijn opgeschort, zodra en zolang de client in gebreke is met de betaling van enig verschuldigd bedrag, met de continue verstrekking van up-to-date gegevens, dan wel zolang de professional door overmacht verhinderd is om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat de client uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en/of rente kan doen gelden.
2. Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen professional de overeengekomen diensten moet hebben verricht, zal client, indien er sprake is van overmacht en/of in geval uitdrukkelijk anders is overeengekomen, nimmer recht geven op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting.
3. Professional is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst, zonder ingebrekestelling, te ontbinden indien:
  - a. De client de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst professional ter kennis genomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de client de verplichtingen niet of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de client de verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

c. Voorts is de professional 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 geveerd, dan wel indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht.

d. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Swissscarecenter op de client onmiddellijk opeisbaar. Indien Swissscarecenter de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit wet en overeenkomst.

6. Swissscarecenter behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 7 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Niets van de uitingen, diensten, producten en/of materialen van Swissscarecenter mag zonder vooraf verleende, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd, digitaal of analoog.

#### **Artikel 8 – Tarieven en tariefaanpassingen**

1. De tarieven voor de dienstverlening door professional worden aan client bekend gemaakt via de website of met een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging.

2. Alle tarieven zijn inclusief heffingen die van overheidswege worden opgelegd, exclusief bijkomende (on)kosten, voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst één of meerdere kostprijfactoren een verhoging ondergaan – ook indien dat geschiedt ingevolge voorzienbare omstandigheden – behoudt professional zich het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.

4. De professional mag het tarief verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en dat niet toerekenbaar is aan de professional, dat in redelijkheid niet van professional mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief.

5. Professional bevestigt de tariefwijziging of verhoging als bedoeld in lid 3 en 4 van dit artikel onverwijld middels een schriftelijke of mondelingen mededeling aan client, met vermelding van de omvang en de datum waarop de wijziging respectievelijk verhoging zal ingaan.

#### **Artikel 9 – Betaling**

1. De betaling voor de geleverde diensten en/of producten wordt als volgt voldaan: Bij alle behandelingen moet de factuur direct na de behandeling worden voldaan. Het staat professional en client vrij om een andere wijze van betaling overeen te komen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Betaling van overige facturen aan professional dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door professional aan te geven wijze.

3. Indien de cliënt in aanmerking komt voor een bijdrage van een zorgverzekeraar, dan dient deze de gemaakte kosten achteraf zelf te declareren.

4. In geval van niet tijdige betaling worden alle betalingsverplichtingen van de client onmiddellijk opeisbaar. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag of surseance van betaling van de client zijn de vorderingen van de professional onmiddellijk opeisbaar.

5. De client kan geen beroep doen op verrekening. Voor iedere dag, maand of gedeelte van een maand waarin de client met de betaling van de factuur in gebreke is, wordt het factuurbedrag van rechtswege verhoogd met de contractuele rente van 1% per maand (12% per jaar), tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in gebreke is tot het moment dat het volledige bedrag is voldaan.

6. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die professional maakt in het kader van de incasso van een vordering op de opdrachtgever, voortvloeiend uit niet-nakoming van de verplichtingen van de client, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 225,-. Het staat professional vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen.

Het is client niet toegestaan de betaling op te schorten.

7. Indien de client in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft de professional het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft professional het recht de overeenkomst bij genoemd verzuim zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden en volledige (schade)vergoeding te eisen voor de door de toerekenbare tekortkoming door client, aan professional veroorzaakte schade. Hieronder zijn ook begrepen de nog te verrichten uitgaven, diensten, gederfde en nog te derven inkomsten uit hoofde van de overeenkomst.

9. Indien de client bezwaren heeft tegen (welk onderdeel dan ook van) de factuur, dan is hij verplicht dit schriftelijk en gespecificeerd aan professional bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan professional aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken gegrondheid van het bezwaar zal Hulpverlener onverwijld een creditering doen plaatsvinden.

10. De client blijft te allen tijde (hoofdelijk) aansprakelijk voor de nakoming van alle uit deze overeenkomst voortvloeiende (betalings) verplichtingen.

11. Betalingen door of vanwege de client strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door hem verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de door hem verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom de openstaande hoofdsommen, ongeacht andersluidende aanwijzing van client.

12. Kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen onmiddellijk worden doorbelast indien niet uitdrukkelijk overeen is gekomen dat deze inbegrepen zijn in de overeengekomen vergoeding.

#### **Artikel 10 – Annuleringen / afbreken behandelingen**

1. Afspraken die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd door cliënt, of zonder dat de cliënt verschijnt niet worden afgezegd, kunnen bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van professional tot het volledige bewijs dat de bewuste afspraak is gemaakt.

2. De professional zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

3. Bij het voortijdig afbreken van de door ons aangeboden behandelingen bieden wij onverplicht de mogelijkheid tot ruilen. Dit geeft cliënten de mogelijkheid een nog niet volledig gebruikt behandelings-tegoed via een door ons te verstrekken tegoedbon om te wisselen voor een andere behandeling of voor door ons aangeboden producten.

4. Retournering van reeds gedane betalingen voor onze behandelingen of creditering van openstaande facturen voor aangevraagde behandelingen is niet mogelijk.

#### **Artikel 11 – Aansprakelijkheid**

1. Indien professional aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval uitkeert.

Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Swisscarecenter beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

2. Professional is slechts aansprakelijk voor lichamelijke en/of materiële schade, welke rechtstreeks is ontstaan bij de uitvoering van de overeengekomen diensten en welke schade rechtstreeks het gevolg is van een aan professional toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

3. Professional is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat professional is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4. Professional is niet aansprakelijk voor schade jegens derden. Client wordt bij het sluiten van een overeenkomst met professional steeds geacht professional hiervoor te vrijwaren.

5. Professional is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. Professional is op geen enkele manier aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of verband houdend met (het gebruik van) de door Swisscarecenter verstrekte informatie of geleverde diensten, tenzij anders bij Wet bepaald.

7. De client is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de professional lijdt als gevolg van een tekortkoming van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.

8. Verwijzingen naar andere websites, apps of bedrijven zijn slechts ter informatie van de betreffende lezer. Elke aansprakelijkheid met betrekking tot websites, apps of bedrijven die niet direct aan Swisscarecenter zijn gelieerd, wordt afgewezen.

#### **Artikel 12 – Overmacht**

1. Swisscarecenter heeft ten aanzien van de door haar behandelde cliënten een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverplichting. In goed overleg met de cliënt zal zij zich tot het uiterste inspannen om het gewenste resultaat te bereiken voor zover dat haalbaar en verantwoord is. Swisscarecenter aanvaardt geen aansprakelijkheid in het geval dat, ondanks het betrachten van de meeste zorg, het resultaat niet haalbaar blijkt te zijn. Dit is in overeenstemming met geldende jurisprudentie en regelgeving.

2. Professional is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens client indien hij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In geval van overmacht is professional niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.

3. Onder overmacht wordt onder anderen verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop professional geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor professional niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In ieder geval (maar niet uitsluitend) behoren hiertoe brand, overstroming, oorlog, natuurrampen en andere uitzonderlijke weersomstandigheden, staking overheidsmaatregelen en niet levering door toeleveranciers.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee weken is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de schade aan de andere partij.

#### **Artikel 13 – Vrijwaring**

1. Client vrijwaart professional voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak een andere is dan aan professional toerekenbaar is. Indien professional uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is client gehouden professional zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld alles te doen dat van hem in dat geval mag worden verwacht. Mocht client in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is professional, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van professional en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van client.

#### **Artikel 14 – Persoonsgegevens en geheimhouding**

1. Professional houdt zich aan de privacywetgeving. Professional gebruikt de aan haar ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend voor vooraf voor de cliënt kenbare doeleinden en zorgt voor adequate beveiliging.
2. Zonder expliciete en voorafgaande schriftelijke toestemming van cliënt wordt geen persoonlijke en medische informatie verstrekt over cliënt aan derden.
3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de behandelovereenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
4. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, professional is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en professional zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is professional niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.
5. Client gaat akkoord met eventuele opslag van verstrekte en te verstrekken persoonlijke gegevens in een elektronisch bestand en het mailingbestand van professional. De geregistreerde gegevens kunnen worden gebruikt voor uiteenlopende doeleinden, zoals de realisatie van statistieken, administratie van de behandelingen of aankopen. In voorkomende gevallen zal de professional er zorg voor dragen dat de gebruikte informatie niet te herleiden is naar de individuele cliënt.
6. Opdrachtgever, cliënt of de rechthebbende tot de gegevens behouden te allen tijde het recht om kosteloos inzage en/of een afschrift van deze gegevens op te vragen bij de professional. Daarnaast hebben Opdrachtgever, cliënt of de rechthebbende het recht om de gegevens te corrigeren en verwijderen, dan wel het intrekken of beperken van verleende toestemming tot het verwerken van de gegevens.

#### **Artikel 15 – Klachtenregeling**

1. De professional beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de professional nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de professional ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de professional per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de professional anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de client als door de professional schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
6. Client en professional komen overeen eerst zich in te spannen om samen het geschil op te lossen alvorens deze aan de geschillencommissies voor te leggen.
7. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
8. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissies of aan de rechter.
9. Met inachtneming van artikel 108 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is ter zake van alle mogelijke geschillen uitsluitend bevoegd de (kanton)rechter in de Rechtbank Amsterdam.
10. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een klacht in onderling overleg te beslechten.
11. Op alle rechtsbetrekkingen tussen professional en client is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 16 – afwijkingen**

1. individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de professional zijn.