ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CAPELLE HAARWERKEN B.V.

Art 1) OMSCHRIJVINGEN

Klant : (aspirant -) koper c.q (aspirant -) opdrachtgever
Leverancier : de (rechts -) persoon die de aanbieding uitbrengt, de opdracht accepteert, de diensten verricht en/of de bestelling uitlevert aan de klant.
Product : haarwerken, daaronder begrepen bestanddelen, materialen en hulpstoffen ten behoeve van haarwerken, ongeacht de daaraan gegeven vorm of benaming, alsmede de diensten die de leverancier levert met betrekking tot haarwerken, in het bijzonder reparaties en verandering aan haarwerken.
Maat haarwerk: Haarwerk dat per klant ontworpen en geproduceerd moet worden met een levertijd van minimaal 5 weken
Confectie haarwerk: Haarwerk dat direct aan de klant leverbaar is vanuit voorraad of
middels tussenleveranciers

Art 2) TOEPASSELIJKHEID

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle transacties met betrekking tot de producten (daaronder begrepen aanbiedingen, prijsopgaven /offertes, orderbevestigingen, facturen en huur of lease overeenkomsten) tussen enerzijds de leverancier die deze voorwaarden hanteert, en anderzijds haar klanten, voor zover partijen hiervan niet uitdrukkelijk schriftelijk afwijken.

Art 3) AANBIEDING EN AANVAARDING

1 Alle door de leverancier in aanbiedingen vermelde prijzen en voorwaarden zijn vrijblijvend en alle aanbiedingen vervallen automatisch na verloop van 30 dagen, tenzij door de leverancier uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2 Een overeenkomst tussen de leverancier en de klant wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer door de of op aangeven van de klant een opdrachtformulier is ingevuld en dit door beide partijen is ondertekend , dan wel indien er op het moment dat de leverancier een anderszins door de klant gegeven opdracht aan de klant bevestigt.

Art 4) PRIJZEN

1 Alle prijzen zijn incl. B.T.W, tenzij anders vermeld. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren kunnen door de leverancier worden doorberekend, in welk geval de klant gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden.
2 In geval van prijsverhoging ten gevolge van kostprijsverhogende maatregelen van overheidswege, daaronder begrepen verhoging van B.T.W. percentage, zal de klant niet gerechtigd zijn de overeenkomst te ontbinden.

Art 5) ANNULERING

1 Voor zover het confectie haarwerk betreft is het niet mogelijk na levering aan de klant om op enig manier de aankoop te annuleren, behoudens hetgeen wat onder reclame valt.
2 Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op de levering van maat haarwerk, is zowel de klant als de leverancier gerechtigd de overeenkomst binnen 3 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, te annuleren.
De klant zal hetgeen hij/zij reeds daarop betaald heeft, terug betaald krijgen, behoudens de door leverancier reeds gemaakte kosten.
3 Indien de klant de overeenkomst met betrekking op de levering van maat haarwerk na 3 dagen, maar binnen 10 dagen na totstandkoming annuleert, is hij aan de leverancier een vast bedrag verschuldigd ten bedrage van de helft van het bedrag dat de klant bij volledige uitvoering van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest, met een maximum van €450,- of het volledige bedrag van de overeenkomst indien dit lager ligt dan €450,-
4 Annulering van de overeenkomst met betrekking op de levering van maat haarwerk na 10 dagen na het verstrekken van de opdracht is niet mogelijk. De klant is dan gehouden tot betaling van de volledig overeengekomen prijs.

Art 6) LEVERINGSTERMIJN

1 De levertijd van confectie haarwerk is in het algemeen van direct tot maximaal 5 werkdagen.
2 Tenzij anders overeengekomen zijn leveringstermijnen van maat haarwerk streeftermijnen.De levertijd (daaronder ook begrepen de tijd benodigd voor reparatie of vervanging door fabrikant) gaat in op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst en zal, behoudens afwijkende aanduiding, ongeveer 10 weken bedragen.
3 Indien betreffende maat haarwerk, ongeacht door welke omstandigheden, de levering niet of niet naar behoren binnen een termijn van 10 weken geschied, zal de leverancier nogmaals een termijn van 10 weken gegund worden, om alsnog deugdelijk te leveren.
4 Na verloop van de verlengde leveringstermijn, als bedoeld in het vorige artikel, is de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, echter zonder dat de leverancier tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
5 Indien een opdracht betreffende maathaarwerk als spoedorder wordt genoteerd, zal worden getracht de levertijd te verkorten. Er wordt daarbij echter geen enkele garantie verstrekt dat de opdracht daadwerkelijk op kortere termijn dan de normale levertijd kan worden uitgevoerd. In dat geval zal annulering, ongeacht de termijn waarbinnen zulks geschiedt, niet mogelijk zijn.

Art 7) BETALING

1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen betreffende maat haarwerk, dient 50% van de overeengekomen prijs bij sluiting van de overeenkomst te worden voldaan, terwijl betaling van (het restant van) de volledige prijs dient te geschieden bij aflevering. In beide gevallen zal een bewijs van betaling worden verstrekt.
2 Wanneer er sprake is van een vergoeding op medische indicatie voor de levering van een haarwerk, middels de zorgverzekeraar, behoudens een restitutiepolis, dan zal dit verrekend worden met de kosten van de aanschaf van een haarwerk. Betreffende maat haarwerk houdt dit in dat de uiteindelijke vergoeding voor de klant krachtens de hulpmiddelenwet, welke de leverancier ontvangt, verrekend wordt met het restantbedrag welke 50% van overeengekomen prijs bedraagt. Betreffende confectie haarwerk houdt dit in dat de uiteindelijke vergoeding voor de klant krachtens de hulpmiddelenwet, welke de leverancier ontvangt, achteraf verrekend wordt met de overeengekomen prijs. De klant dient dan na facturatie de eigen bijdrage te voldoen. Een eventuele vergoeding van de zorgverzekeraar is van geen enkel invloed op de betalingsverplichting van de klant.
3 Bij de levering van een confectie haarwerk dient, tenzij anders overeengekomen, het gehele bedrag ineens te worden voldaan. Behoudens hetgeen in de vorige artikel verwoord is.
4 In geval van niet tijdige betaling is de klant automatisch in gebreke. De klant is in dat geval naast de hoofdsom aan de leverancier 1% rente per maand verschuldigd over het niet betaalde gedeelte van de hoofdsom en de kosten van de invordering, vanaf de vervaldag tot de dag waarop wordt betaald.
5 Buiten het verschuldigde bedrag dient de klant alle kosten te vergoeden die de leverancier maakt in verband met de wanbetaling van de klant en het alsnog verkrijgen van betaling, waaronder zowel de volledige gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de volledige kosten van rechtskundige bijstand, in of buiten rechte.
6 De buitengerechtelijke incassokosten zullen minimaal gesteld worden op 15% (excl. BTW) van het door de klant aan de leverancier verschuldigde, terwijl de kosten bovendien minimaal € 50,- zullen bedragen.

Art 8) RECLAME

1 De klant is verplicht de geleverde producten onmiddellijk bij aflevering te inspecteren. Kleine afwijkingen in kleur of model , van ondergeschikt belang, kunnen geen aanleiding vormen tot niet-acceptatie of reclame.
2 Indien de klant het product persoonlijk in ontvangst neemt en behoudt, wordt hij geacht te hebben ingestemd met het model, de kleur, de haardichtheid en de haarlengte van de goederen, zodat hij op die gronden naderhand niet kan reclameren.
3 Met betrekking tot gebreken van technische aard of in geval van andere wijzen van levering, dient de klant zichtbare gebreken binnen een termijn van 10 dagen persoonlijk aan de leverancier te melden, na ommekomst van genoemde termijn is reclame niet meer mogelijk.
4 Onzichtbare gebreken, die de klant niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen, bij eventuele ontdekking door de klant, in het belang van de klant direct persoonlijk aan de leverancier gemeld te worden. Echter wanneer de klant dit persoonlijk melden aan de leverancier aanwijsbaar achterwege laat vervalt ieder recht op reclame.
5 Bij gegrond bevinding van de reclame zal de leverancier trachten de klacht te verhelpen en heeft de leverancier de keuze het product, na overleg met de klant, te repareren of te vervangen, met inachtneming van de daarvoor geldende levertijden.

Art 9) GARANTIE
1 De leverancier garandeert de deugdelijkheid van materialen en constructie van de producten gedurende 3 maanden na aflevering wanneer het confectie haarwerk betreft en 6 maanden wanneer het maat haarwerk betreft. In geval van een gerechtvaardigd beroep op de garantie is de leverancier slechts gehouden tot kosteloze vervanging of herstel van
het product of een onderdeel ervan, met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke levertijden aan de leverancier.
2 Iedere garantie vervalt bij gebruik van het product in strijd met de gebruiksvoorschriften, die aan de klant bij het aangaan van de overeenkomst of de aflevering zijn verstrekt en/of vermeld, tenzij er geen enkel verband kan hebben bestaan tussen het geconstateerde gebrek en de wijze waarop het product is gebruikt en / of behandeld.

Art 10) GEBRUIKERSGENOT
Wanneer een haarwerk eerder dan de normaal gesproken levensduur vervangen moet worden , mag de leverancier het reeds verkregen gebruikersgenot met de klant verrekenen. De periode dat de klant het haarwerk eerder moet vervangen en dus niet draagt moet de leverancier percentagewijze dan verrekenen met het orderbedrag van de nieuwe “vervangende haarwerk”.

Art 11) EIGENDOMSVOORBEHOUD
De leverancier blijft, totdat de klant volledig aan zijn verplichtingen uit enige overeenkomst met de leverancier heeft voldaan, eigenaar van al hetgeen door hem aan de klant is geleverd.

Art 12) AANSPRAKELIJKHEID
1 De leverancier is, behoudens opzet of grove schuld of 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.
2 De aansprakelijkheid van de leverancier blijft beperkt tot vervanging of reparatie van het product of terugbetaling van het door de klant reeds betaalde bedrag .

Art 13) OVERMACHT
1 Onder overmacht wordt verstaan van de wil van de leverancier onafhankelijke omstandigheden, die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen.
2 In geval van verhindering tot uitvoering van de overeenkomst tengevolge van overmacht is de leverancier gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst voor ten hoogte een periode gelijk aan de leveringstermijn op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de leverancier tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

Art 14) ONTBINDING
Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de leverancier gesloten overeenkomst voortvloeit, dan wel indien twijfelachtig is of de klant in staat is aan zijn contractuele verplichtingen jegens de leverancier te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, stillegging of liquidatie van de klant, is de leverancier 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 de leverancier rechtens toekomt.

Art 15) GEHEIMHOUDING
Het is de leverancier en de klant niet toegestaan aan derden mededelingen te doen omtrent hetgeen hem bekend is ten aanzien van de ander partij, voorzover dat een vertrouwelijk karakter daarvan had moeten begrijpen, 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.

Art 16) TOEPASSELIJKHEID RECHT EN GESCHILLEN
1 Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2 Alle geschillen , welke tussen de leverancier en de klant zouden kunnen ontstaan , zullen (onverlet andersluidende regels van dwingend recht) worden berecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van de leverancier, terwijl de leverancier daarnaast gerechtigd is om de klant te dagvaarden voor de bevoegde rechter van diens woonplaats.
3 De klant kan er voor kiezen met uitsluiting van de rechter, een geschil tussen de leverancier en de klant omtrent de prestatie van de leverancier ter beoordeling voor te leggen aan een door beide partijen erkende klachtencommissie bijvoorbeeld die van de ANKO sectie haarwerken, middels een procedure die genoemde klachtencommissie hanteert. Een geschil wordt pas geacht te bestaan indien de leverancier in de gelegenheid is gesteld om de klacht weg te nemen, maar dit niet heeft gedaan.

Informatie over de SEMH:
“De SEMH (stichting Erkenningsregeling Leverancier Medische Hulpmiddelen) is een onafhankelijke organisatie die in samenspraak met de branche, gebruiksorganisaties en zorgverzekeraars, eisen opstelt waaraan een goed leverancier dient te voldoen. Elk jaar controleert de SEMH aan de hand van een toets of de rekende leveranciers aan deze eisen voldoen”
Meer informatie vind u op: www.semh.info.

(versie nov 2023 corr)

Leveringsvoorwaarden en klachtenafhandeling

Hoe te handelen en wat zijn de mogelijkheden bij klachten over onze dienstverlening of producten.
U heeft een haarwerk van ons geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van het haarwerk hebben besproken, kan het toch zo zijn dat het haarwerk niet voldoet aan uw eisen.
In deze brochure leggen wij uit hoe u kunt handelen in het geval u een klacht of een ‘ontevredenheid’ heeft over het geleverde haarwerk en hoe wij die in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
Ons bedrijf is gecertificeerd door de ANKO en HSBN (Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland) en een erkend lid van de SEMH en zal handelen naar de richtlijnen van de SEMH, HSBN en de ANKO.

Hoe te handelen bij een klacht? Meldt u uw klacht. Wij zullen zo snel mogelijk u proberen tot een oplossing te komen. Komen wij mondeling niet tot een oplossing dan dient u uw klacht schriftelijk bij ons in.
1) Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u ons ‘klachtenformulier’ in te vullen en dit naar ons te sturen. Het formulier kunt u bij ons aanvragen.

Ons adres is: **Capelle Haarwerken, Nachtegaalstraat 67, 8011 BV Zwolle** t.a.v. mevr P. van Capelle.

2. Indien wij de klacht niet gezamenlijk kunnen oplossen dan kunt u uw klacht voorleggen bij
HSBN (Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland). www.hsbn.nl/klachtenprocedure, email: secretatriaat@hsbn.nl

Actuele informatie vindt u op onze website:
www.capellehaarwerken.nl

Contact: Capelle Haarwerken,
Nachtegaalstraat 67, 8011 BV Zwolle.
Tel: 038 – 4218299
e-mail: info@capelle-haarwerken.nl