

## Algemene voorwaarden 2025

### 1. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen Pedicure Agnetha en een cliënt waarop Pedicure Agnetha deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

### 2. Diensten

Pedicure Agnetha zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, zal Pedicure Agnetha zo veel als redelijkerwijs mogelijk is, de cliënt inlichten over financiële consequenties van de wijzigingen of aanvulling van de behandeling.

### 3. Afspraken

Behandelingen vinden uitsluitend op afspraak plaats. Afspraken kunnen telefonisch, per email, whatsapp, de website of Messenger gemaakt worden.

De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voorafgaande aan de afspraak aan Pedicure Agnetha melden. De afmelding kan telefonisch, per email, whatsapp of Messenger geschieden.

Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag Pedicure Agnetha de gehele behandeling voor de gereserveerde tijd aan de cliënt door berekenen.

Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in de praktijk komt, mag Pedicure Agnetha de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch de gehele afgesproken behandeling berekenen.

Pedicure Agnetha moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak aan de cliënt melden.

Beide partijen hoeven zich niet aan deze verplichting te houden, indien zij gehinderd worden door overmacht. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt.

#### 4. Tarieven en betaling

Pedicure Agnetha vermeldt alle tarieven van behandelingen op de website van de praktijk en zichtbaar in de praktijk. De gemelde prijzen zijn inclusief 21% btw. Aanbiedingen zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.

De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten, contant of per pinbetaling te voldoen.

In uitzonderingen waarbij sprake is van onvoorziene omstandigheden, mag de cliënt de factuur per overboeking of betalingsverzoek betalen.

Verloopt de betaling zoals vooraf afgesproken via een factuur, dan dient de cliënt het volledige bedrag binnen 14 dagen over te maken op bankrekening: NL29 KNAB 0776 6341 51 ten name van Pedicure Agnetha onder vermelding van het volledige factuurnummer.

Betaling in termijnen is niet mogelijk.

#### 5. Persoonsgegevens en privacy

De cliënt voorziet Pedicure Agnetha bij de eerste behandeling van alle gegevens (waaronder medische gegevens/ziektebeelden), waarvan Pedicure Agnetha aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen.

Pedicure Agnetha neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op in een geautomatiseerd systeem en/of op een klantenkaart en behandelt deze volgens de richtlijnen van de AVG-wetgeving.

Gegevens kunnen uitsluitend met toestemming van de cliënt ter beschikking worden gesteld aan andere disciplines zoals huisarts of medisch specialist. De cliënt heeft ten alle tijden recht op inzicht in de eigen behandelgegevens.

#### 6. Geheimhouding

Pedicure Agnetha is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft medegedeeld tijdens de behandeling en alle zaken die naar de betreffende persoon kunnen leiden.

De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Pedicure Agnetha verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

## 7. Aansprakelijkheid

Pedicure Agnetha kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade, van welke aard ook dan ook, die is ontstaan doordat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, allergieën, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding of schade ontstaan door het niet of niet juist opvolgen van behandeladviezen.

Pedicure Agnetha is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar de praktijk.

## 8. Beschadiging en diefstal

De cliënt is aansprakelijk voor toegebrachte schade aan het meubilair, instrumenten, apparatuur, producten en/of materialen van Pedicure Agnetha.

Pedicure Agnetha meldt diefstal altijd bij de politie.

## 9. Klachten

Indien een cliënt een klacht heeft over de behandeling of een product, moet deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven dagen, schriftelijk of per email worden gemeld aan Pedicure Agnetha.

Pedicure Agnetha dient de cliënt, binnen zeven dagen, na ontvangst van de schriftelijke klacht, een adequaat antwoord te geven. Indien de klacht gegrond is, dan zal Pedicure Agnetha de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen.

Indien Pedicure Agnetha en cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, dan kan de cliënt het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### Klachtenfunctionaris ProVoet

U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht, mocht er sprake zijn van klachten over een pedicure die niet onderling opgelost kunnen worden. Zij bemiddelt tussen u en de pedicure. Zij doet géén inhoudelijke beoordeling van de behandeling die de pedicure heeft uitgevoerd. Ook valt het opleggen van een maatregel voor de pedicure niet binnen de mogelijkheden van de klachtenfunctionaris van ProVoet. De klachtenfunctionaris past het principe van hoor en wederhoor toe, waardoor veel situaties kunnen worden opgelost.

De klachtenfunctionaris is rechtstreeks te bereiken via [klachtenfunctionaris@provoet.nl](mailto:klachtenfunctionaris@provoet.nl).

Voor een goede verwerking van uw klacht vragen wij om het klachtenformulier volledig in te vullen en te mailen aan [klachtenfunctionaris@provoet.nl](mailto:klachtenfunctionaris@provoet.nl).

## 10. Garantie

Pedicure Agnetha geeft één week (zeven dagen) garantie op de behandeling en de producten. Deze garantie komt te vervallen indien:

- De cliënt de adviezen niet heeft opgevolgd.
- De cliënt de verwijzing naar een andere discipline niet heeft opgevolgd.
- De cliënt de producten niet volgens de gebruiksaanwijzing of aanwijzingen heeft gebruikt.
- De vervolgbehandeling niet binnen de afgesproken termijn is ingezet, en daardoor de oorzaak niet in een keer verholpen kan worden.

## 11. Gedrag

De cliënt dient zich in de praktijk volgens de algemeen aanvaardbare normen te gedragen. Indien een cliënt na waarschuwing toch onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft Pedicure Agnetha het recht de cliënt de toegang tot de praktijk te ontzeggen, zonder opgaaf van redenen. De (deels) gegeven behandeling dient volledig betaald te worden.

## 12. WKKGZ

Met ingang van 1 januari 2017 is de wet Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, kortweg Wkkgz volledig van kracht.

De wet geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals ZZP'ers. Het gaat hierbij om alle ZZP'ers die zorg verlenen via de Zorgverzekeringswet en de wet Langdurige Zorg en ZZP'ers die cosmetische zorg aanbieden.

Pedicure Agnetha is vanaf Juli 2025 Wkkgz proof.

Wat is het doel van de Wkkgz

De Wkkgz gaat over het aanbieden van goede zorg en de behandeling van klachten en geschillen.

Doel van de Wkkgz is een transparante, laagdrempelige en oplossingsgerichte klachtenafhandeling met als uiteindelijk resultaat: verbetering van de kwaliteit van de zorg, door van klachten te leren.

Voor ons als Pedicure/ Medisch Pedicure betekent dit:

- Het bieden van goede zorg
- Beschikken over een kwaliteitssysteem
- Een meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling
- Een systeem voor het veilig melden van een incident
- Verstrekken van informatie over de aangeboden zorg aan de cliënt op diens verzoek
- Op verzoek de cliënt te informeren over de rechten die uit deze wet voor haar/hem voortvloeien
- Een schriftelijke regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, deze regeling wordt onder de aandacht van cliënten gebracht
- Beschikken over een klachtfunctionaris

- Aangesloten bij een erkende geschillenregeling, inclusief de daaraan verbonden leveringsvoorwaarden

Meer informatie over Wkkgz is te vinden op de website van de Rijksoverheid.

### 13. Recht

Op elke overeenkomst tussen Pedicure Agnetha en de cliënt is Nederlands recht van toepassing. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatste gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de overeenkomst.