

Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden behoren toe de natuurlijke persoon Smeyers Dian , met zetel te 9620 Zottegem, Laurens de Metsstraat 52, ingeschreven onder ondernemingsnummer BE1003.804.202. In deze voorwaarden verder aangeduid als **Esthetiek Dian**.

Toepassingsgebied en aanvaarding**Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle afspraken, behandelingen en verkopen bij **Esthetiek Dian**, zowel in het salon als op locatie (zoals bij behandelingen aan huis). Ze maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen u als klant en **Esthetiek Dian**.

Door een afspraak te maken, een behandeling te laten uitvoeren of een product aan te kopen, aanvaardt u deze voorwaarden. Dit geldt ook bij een online boeking via onze website of sociale media.

De voorwaarden worden op een duidelijke en toegankelijke manier ter beschikking gesteld. U kan ze nalezen op onze website, ze hangen zichtbaar uit in het salon en we geven er op verzoek graag extra uitleg over. Hierdoor zijn ze volledig tegenstelbaar, ook bij online boekingen, zoals voorzien in artikel 5.26 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek.

Verkoop van producten – herroepingsrecht**Algemeen**

Esthetiek Dian verkoopt producten enkel fysiek in het salon of tijdens een afspraak op locatie. Als klant krijgt u steeds de kans om het product te bekijken, vast te nemen en vragen te stellen voor u beslist tot aankoop.

Onze website is bedoeld om informatie te geven over behandelingen en om afspraken te maken. U kan er geen producten aankopen of betalingen uitvoeren voor producten.

Omdat elke verkoop pas gebeurt na persoonlijk contact en visuele inspectie, gaat het niet om een verkoop op afstand. Het wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen is dan ook niet van toepassing. Een aankoop is definitief vanaf het moment van betaling, tenzij we samen en schriftelijk iets anders afspreken.

Reservatie en voorschot**Algemeen**

Voor bepaalde behandelingen of afspraken bij **Esthetiek Dian** kan een voorschot gevraagd worden bij de reservatie, bijvoorbeeld via het online boekingsstelsel. De reservatie is pas geldig zodra dit voorschot correct werd betaald én door ons werd bevestigd.

Het voorschot geldt als een deel van de totaalprijs en wordt bij uitvoering van de behandeling in mindering gebracht. Indien u de afspraak niet nakomt of laattijdig annuleert (binnen de geldende annulatietermijn), behouden wij het recht om dit voorschot in te houden als vergoeding voor de gereserveerde tijd.

Voor schotten worden in geen geval terugbetaald bij laattijdige annulering of afwezigheid, tenzij anders overeengekomen (bijvoorbeeld bij ziekte met een medisch attest).

Annulatie en no-shows**Algemeen**

U kan uw afspraak gratis annuleren tot 48 uur voor het afgesproken tijdstip. Tijdens drukke periodes zoals schoolvakanties, verlof en de kerstperiode vragen wij om minstens 72 uur op voorhand te annuleren. Deze afwijkende termijn wordt op voorhand duidelijk gecommuniceerd.

Annuleert u later dan deze termijnen, dan behouden wij het recht om 100% van het bedrag van de geplande behandeling aan te rekenen. Indien u geannuleerde plek alsnog door iemand anders wordt ingevuld, wordt de kost niet aangerekend.

Komt u niet opdagen zonder voorafgaande verwittiging (no-show), dan wordt het volledige bedrag van de behandeling in rekening gebracht. In dat geval ontvangt u een factuur via e-mail of post.

Bij een tweede no-show wordt er geen nieuwe afspraak meer toegestaan.

Werkwijze en behandelingsproces**Algemeen**

Esthetiek Dian biedt een breed gamma van schoonheidsbehandelingen aan, waaronder gelnagels, pedicure, ontharing, wenkbrauw- en wimperverzorging, lichaams- en gelaatsverzorging. Elke behandeling gebeurt op afspraak, met een persoonlijke aanpak en aandacht voor hygiëne, comfort en resultaat.

Voorafgaand aan de behandeling geven we u duidelijke informatie over het type verzorging, de werkwijze en wat u mag verwachten. Indien er specifieke aandachtspunten zijn (zoals gevoeligheid, huidtype of medische contra-indicaties), vragen we u om dit op voorhand mee te delen. Zo zorgen we samen voor een veilige en gepaste behandeling.

De prijzen van de behandelingen worden op voorhand meegedeeld en kunnen variëren naargelang de complexiteit, gekozen opties of bijkomende wensen. U kiest zelf uit de behandelingen die op dat moment beschikbaar zijn. We maken

geen persoonlijke formules op maat, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

De betaling gebeurt onmiddellijk na afloop van de behandeling, contant of via Payconiq of Bancontact (indien beschikbaar). Behandelingen worden pas uitgevoerd na bevestiging van uw afspraak, en bij sommige diensten vragen we een voorschot.

Bij het verwijderen van gelnagels of andere specifieke behandelingen kunnen extra kosten aangerekend worden, afhankelijk van de staat of aard van de vorige behandeling. U wordt daar steeds vooraf over geïnformeerd.

U wordt uitdrukkelijk uitgenodigd om bij aanvang en na afloop van de behandeling opmerkingen te maken indien u ergens niet tevreden over bent. Klachten over zichtbare of meteen merkbare zaken worden enkel aanvaard als u deze binnen de 2 dagen meldt.

Hygiëne en respectvolle sfeer**Algemeen**

Bij **Esthetiek Dian** hechten we veel belang aan netheid, persoonlijke verzorging en een rustige sfeer. We verwachten dan ook dat elke klant in een propere en verzorgde toestand naar de afspraak komt. Indien er sprake is van ernstige nalatigheid op vlak van persoonlijke hygiëne, behouden we ons het recht voor om de behandeling te weigeren, zonder recht op terugbetaling of verplaatsing.

Om de rust en kwaliteit van de behandelingen te waarborgen, vragen we u om alleen naar het salon te komen, tenzij anders afgesproken. In uitzonderlijke gevallen laten we één extra persoon toe, bijvoorbeeld een kind of begeleider, op voorwaarde dat dit vooraf werd bevestigd. Meerdere personen tegelijk zijn niet toegelaten in het salon.

Het salon wordt dagelijks gereinigd en na elke klant worden de gebruikte materialen zorgvuldig ontsmet of vervangen. Zo garanderen we een veilige en aangename ervaring voor iedereen.

Behandelingen aan huis**Algemeen**

Esthetiek Dian biedt voor gelnagels en pedicure ook behandelingen aan huis aan. Deze service is mogelijk binnen een straal van 20 kilometer rond het salon. Voor de verplaatsingsrekenen we een kilometervergoeding van €1 per kilometer, heen en terug, bovenop het normale tarief van de behandeling.

Deze dienst is enkel beschikbaar op afspraak en afhankelijk van onze planning. U wordt vooraf duidelijk geïnformeerd over het totaalbedrag, inclusief eventuele verplaatsingskosten.

Nazorg en eigen verantwoordelijkheid**Algemeen**

Na elke behandeling krijgt u van ons duidelijke uitleg over hoe u de resultaten het best kan behouden. Deze mondelinge toelichting bevat tips en aandachtspunten die specifiek zijn afgestemd op de uitgevoerde verzorging.

Daarnaast is er in het salon ook een schriftelijke handleiding beschikbaar waarin de aanbevolen nazorg per behandeling beknopt wordt toegelicht. U kan deze opvragen indien gewenst.

Als klant bent u zelf verantwoordelijk voor het correct opvolgen van deze nazorg. **Esthetiek Dian** kan niet aansprakelijk gesteld worden voor nadelige gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven of verkeerd toepassen van de gegeven instructies.

Opleidingen en certificaten**Algemeen**

Esthetiek Dian organiseert af en toe opleidingen of bijscholingen binnen de schoonheidsverzorging. Deze worden op voorhand duidelijk gecommuniceerd via onze website of andere kanalen.

Een inschrijving is pas definitief na betaling van het volledige bedrag of het afgesproken voorschot. Na volledige deelname én betaling ontvangt u – indien voorzien – een persoonlijk certificaat. Dit wordt niet vooraf uitgereikt.

Bij afwezigheid, laattijdige betaling of vroegtijdig vertrek kan het certificaat geweigerd worden. Bij annulatie van onze kant (bv. te weinig deelnemers) krijgt u het betaalde bedrag volledig terug.

Cadeaubonnen, kortingen en acties**Algemeen**

Bij **Esthetiek Dian** kan u cadeaubonnen aankopen voor behandelingen of producten. Deze zijn 12 maanden geldig vanaf de datum van aankoop en niet omwisselbaar voor geld. Verloren of vervallen bonnen worden niet vervangen of verlengd.

Acties of kortingen worden enkel toegekend zoals aangekondigd via onze sociale media, website, e-mail of sms. Ze zijn geldig binnen de aangeduide periode of zolang de voorraad strekt. Kortingen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden, tenzij we dat uitdrukkelijk vermelden

Resultaat, klachten en garantie**Algemeen**

Bij **Esthetiek Dian** doen we ons uiterste best om elke behandeling zorgvuldig, hygiënisch en met oog voor detail uit te voeren. Toch blijft elk lichaam anders reageren. Het eindresultaat kan daarom per persoon licht verschillen en is

mede afhankelijk van huidtype, verzorging thuis en persoonlijke factoren.

Wij zijn niet aansprakelijk voor klachten die het gevolg zijn van een normale reactie van de huid of nagels, lichte kleurvariaties of natuurlijke slijtage. Deze worden beschouwd als normale kenmerken van een behandeling en geven geen recht op compensatie.

Indien u een probleem ondervindt dat volgens u niet te wijten is aan normale omstandigheden, vragen wij om dit binnen de 2 dagen na de behandeling te melden via de gebruikelijke contactkanalen. Meldingen nadien kunnen we niet meer aanvaarden. Voeg indien mogelijk duidelijke foto's toe aan uw bericht.

Voor zover wettelijk vereist, gelden de garantiebepalingen voor verborgen gebreken enkel wanneer er sprake is van een onzichtbaar probleem dat u als klant redelijkerwijs niet kon vaststellen bij de behandeling en waarvoor geen fout of nalatigheid aan uw kant meespeelt (zoals geen of onjuiste nazorg). In zulke gevallen bekijken we samen of een kosteloze oplossing mogelijk is.

Herstellingen of terugbetalingen zijn nooit automatisch. In uitzonderlijke gevallen kan een herstelling of kosteloze correctie worden aangeboden, op voorwaarde dat dit binnen redelijke termijn gemeld is en de klacht gegrond blijkt na controle.

Levering en eigendom van producten**Algemeen**

Producten die u aankoopt bij **Esthetiek Dian** (zoals verzorgingsproducten of cadeaubonnen) worden steeds fysiek overhandigd, hetzij onmiddellijk na uw behandeling in het salon, hetzij op afspraak. We bieden geen standaard verzending of levering aan huis voor producten, tenzij dit vooraf en schriftelijk anders werd afgesproken.

De eigendom van een product gaat pas over op u als klant zodra de volledige betaling is gebeurd én het product u effectief werd overhandigd. Tot dan blijft het goed eigendom van **Esthetiek Dian**, zelfs als het al voor u werd gereserveerd of opzigezet.

Betaling en invordering**Algemeen**

Behandelingen bij **Esthetiek Dian** worden in principe onmiddellijk na afloop betaald, contant of via een beschikbaar elektronisch betaalmiddel (zoals Payconiq of Bancontact). In uitzonderlijke gevallen kan een betaling binnen 7 dagen worden toegestaan, mits uitdrukkelijke toestemming. Voor cadeaubonnen geldt een betalingstermijn van 14 dagen.

Bij online reservaties waarvoor een voorschot of volledige voorafbetaling geldt, wordt de afspraak pas bevestigd na ontvangst van de betaling. Producten of cadeaubonnen worden enkel meegegeven of geleverd na volledige betaling.

Voor consumenten (B2C)

Indien u als consument niet tijdig betaalt, ontvangt u eerst een kosteloze betalingsherinnering. Pas als na die herinnering geen betaling volgt binnen de wettelijke termijn van 14 dagen, kunnen verwijlrentresten worden aangerekend, berekend volgens het wettelijk tarief.

Voor ondernemingen (B2B)

Voor professionele klanten zijn de regels van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties van toepassing. Bij laattijdige betaling is automatisch een verwijlrent verschuldigd aan het wettelijk handelsrentepercentage, zonder voorafgaande ingebrekestelling. Daarbovenop wordt een forfaitaire schadevergoeding aangerekend van 10% van het factuurbedrag, met een minimum van €50.

AVG/GDPR**Gegevensverwerking**

Esthetiek Dian verwerkt uw persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de afspraken die u met ons maakt, zoals het boeken van een behandeling, het aankopen van producten of het volgen van een opleiding. Dit gebeurt op basis van de contractuele relatie en ons gerechtvaardigd belang om u correct te kunnen helpen.

Uw gegevens worden opgenomen in een interne klantenlijst en enkel gebruikt voor administratieve opvolging en communicatie over uw afspraken, betalingen of eventuele acties. We delen deze informatie nooit met derden zonder uw toestemming.

Bevoegdheid**Algemeen**

Voor alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de verkoop door **Esthetiek Dian** is het Belgisch recht van toepassing.

Consumenten kunnen naar keuze een procedure opstarten voor het Vrederecht of de rechtbank van hun woonplaats, conform de regels van het Gerechtelijk Wetboek.

Professionele kopers (waaronder ondernemingen, handelaars en professionele wederverkopers) erkennen uitdrukkelijk dat uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement waar **Esthetiek Dian** haar maatschappelijke zetel heeft bevoegd zijn, tenzij dwingend recht anders bepaalt.