

Deze Algemene Voorwaarden (AV) hebben betrekking op alle (reclame)uitingen, diensten, producten en materialen Lou Lou Treatments en alle daaraan verbonden (al dan niet vrijgestelde) medici en cosmetische consulenten. Wanneer er specifieke overeenkomsten worden gesloten, zoals behandelovereenkomsten met cliënten, worden deze AV geacht daar onderdeel van uit te maken.

Lou Lou treatments is gevestigd te Groesbeek aan de Cranenburgsestraat 180, 6562LV en in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 82455163

## **Artikel 1 – Definities AV**

In deze AV wordt verstaan onder;

1. Lou Lou Treatments: alle schoonheidsspecialisten/therapeuten/stagiares die werkzaam zijn als Lou Lou Treatments en de behandelingsovereenkomst sluiten met de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met Lou Lou Treatments.
3. Diensten: alle door Lou Lou Treatments te leveren diensten, hieronder ook maar niet uitsluitend begrepen behandelingen, behandelmethoden, cursussen, informatie, presentaties, verkoop en promotie van producten en adviezen.
4. Producten: Door Lou Lou Treatments gebruikte en geleverde producten.
5. Client: de te diagnosticeren of te behandelen persoon of individu, bij wie uit hoofde van een opdracht van een opdrachtgever een behandeling wordt verricht. Dit kan maar hoeft niet altijd dezelfde persoon te zijn als de opdrachtgever.
6. Behandelovereenkomst: Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de ondernemer en de consument.
7. Geschillencommissies: [www.anbos.nl](http://www.anbos.nl)

## **Artikel 2 – Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen Lou Lou Treatments en de consument.
2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan Lou Lou Treatments derden betrekken, welke hij kan selecteren en contracteren, indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van de opdrachtgever vereist.
3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door Lou Lou Treatments derden dienen te worden betrokken.
4. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen Lou Lou Treatments en opdrachtgever. 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 Lou Lou Treatments en de opdrachtgever zijn vastgelegd.
6. Lou Lou Treatments 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. Lou Lou Treatments en opdrachtgever 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. Lou Lou Treatments 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. Lou Lou Treatments aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of vermissing van de eigendommen van opdrachtgevers of cliënten. Dit heeft ook betrekking op achtergelaten eigendommen.

### **Artikel 3 – Voorafgaande toestemming**

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de cliënt vereist.
2. Als de cliënt dat wenst, legt Lou Lou Treatments schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.
3. 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.
4. 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 4 – De behandelovereenkomst**

1. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan Lou Lou Treatments de opdracht verstrekt tot het verrichten van cosmetische behandelingen handelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van 18 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de cliënt.
3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

4. Indien Lou Lou Treatments gebruikt maakt van derde voor de uitvoering van medisch cosmetische behandelingen, maakt Lou Lou Treatments kenbaar dat het een derde, niet bij Lou Lou Treatments aangesloten partij, betreft. De cliënt sluit vervolgens rechtstreeks een (behandelings)overeenkomst met de derde partij. Lou Lou Treatments is op geen enkele wijze betrokken bij deze Overeenkomst en is dan ook niet verantwoordelijk voor eventuele schade als gevolg van de uitvoering van deze Behandeling.
5. Voor het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de cliënt mondeling en desgewenst schriftelijk door de Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments 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.
6. Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven.

## **Artikel 5 – Aanbiedingen**

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 6 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. Lou Lou Treatments zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemer uitvoeren.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Lou Lou Treatments aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever

redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Lou Lou Treatments worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Lou Lou Treatments 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 Opdrachtgever 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 Lou Lou Treatments te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, is Lou Lou Treatments gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.
4. Lou Lou Treatments is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Lou Lou Treatments kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien de overeenkomst de verplichting voor opdrachtgever behelst bepaalde gegevens te leveren, hetzij gedrukt, hetzij geschreven of op welke andere wijze ook verstrekt, zal Lou Lou Treatments deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. Lou Lou Treatments 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. De Opdrachtgever die niet tevens cliënt is, is gehouden de opslag en het gebruik van Lou Lou Treatments vervaardigde rapporten ten genoegen van Opdrachtgever zodanig te doen zijn, dat deze in overeenstemming zijn met de op enig moment toepasselijke voorschriften van overheidswege.
7. Indien door omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan Lou Lou Treatments een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de Opdrachtgever toch de daaraan verbonden kosten aan de ondernemer verschuldigd.
8. Indien Opdrachtgever aan Lou Lou Treatments informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en/of defecten.

## **Artikel 7 – Nakoming van de overeenkomst, opschorting en ontbinding**

1. De overeengekomen te verlenen diensten worden geacht te zijn opgeschort, zodra en zolang de opdrachtgever in gebreke is met de betaling van enig verschuldigd bedrag, met de continue verstrekking van up-to-date gegevens, dan wel zolang Lou Lou Treatments door overmacht verhinderd is om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en/of rente kan doen gelden.
2. Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen Lou Lou Treatments de overeengekomen diensten moet hebben verricht, zal Opdrachtgever, 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. Lou Lou Treatments is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst, zonder ingebrekestelling, te ontbinden indien:

De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

b. Na het sluiten van de overeenkomst Lou Lou Treatments ter kennis genomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of Opdrachtgever deze onvoldoende nakomt.

4. Voorts is de ondernemer 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 gevergd, 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.
5. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Lou Lou Treatments op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Lou Lou Treatments de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit wet en overeenkomst.
6. Lou Lou Treatments behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 8 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Niets van de uitingen, diensten, producten en/of materialen van Lou Lou Treatments mag zonder vooraf verleende, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd, digitaal of analoog.
2. Toestemming wordt uitsluitend verleend door Lou Lou Treatments en daarom kan worden verzocht via [info@louloutreatments.nl](mailto:info@louloutreatments.nl).

## **Artikel 9 – Honorarium, tarieven en tariefaanpassingen**

1. De tarieven voor de dienstverlening door Lou Lou Treatments worden aan opdrachtgever 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 Lou Lou Treatments zich het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.
4. Lou Lou Treatments mag het honorarium 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 Lou Lou Treatments, dat in redelijkheid niet van Lou Lou Treatments mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

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

## **Artikel 10 – 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 Lou Lou Treatments en opdrachtgever 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 Lou Lou Treatments dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Lou Lou Treatments aan te geven wijze. Door het enkele feit dat Lou Lou Treatments op de vervaldatum van de factuur niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van de factuur, is hij zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim.
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 opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Lou Lou Treatments onmiddellijk opeisbaar.
5. De opdrachtgever is – zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling – vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen dat Lou Lou Treatments rechtsgeldig van hem te vorderen heeft. Deze rente wordt maandelijks over dit bedrag in rekening gebracht, te berekenen op basis van 1/12 van de Euribor + 1% waarbij een deel van de maand wordt gehouden voor een volle maand.
6. Indien de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet binnen de overeengekomen termijn, is hij zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim. De Opdrachtgever kan geen beroep doen op verrekening. Voor iedere dag, maand of gedeelte van een maand waarin de opdrachtgever 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.
7. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Lou Lou Treatments maakt in het kader van de incasso van een vordering op de opdrachtgever, voortvloeiend uit niet-nakoming van de verplichtingen van de opdrachtgever, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 225,-. Het staat Lou Lou Treatments vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen. Het is opdrachtgever niet toegestaan de betaling op te schorten.

8. Indien de opdrachtgever in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft Lou Lou Treatments het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft Lou Lou Treatments 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 opdrachtgever, aan Lou Lou Treatments 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 opdrachtgever bezwaren heeft tegen (welk onderdeel dan ook van) de factuur, dan is hij verplicht dit schriftelijk en gespecificeerd aan Lou Lou Treatments bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan Lou Lou Treatments aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken gegrondheid van het bezwaar zal Lou Lou Treatments onverwijld een creditering doen plaatsvinden.
10. De opdrachtgever blijft te allen tijde (hoofdelijk) aansprakelijk voor de nakoming van alle uit deze overeenkomst voortvloeiende (betalings)verplichtingen.
11. Betalingen door of vanwege de opdrachtgever 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 opdrachtgever.
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 11 – Annuleringen/ afbreken behandelingen**

1. Afspraken die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd door cliënt, of indien de cliënt niet verschijnt, worden door Lou Lou Treatments volledig in rekening gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van Lou Lou Treatments tot het volledige bewijs dat de bewuste afspraak is gemaakt.
2. Bij een afspraak wordt gereserveerde tijd speciaal voor cliënt vrij gehouden. Mocht cliënt te laat op de afspraak zijn dan gaat deze tijd van de behandelingsduur af. De kosten voor een volledige behandeling worden echter wel berekend.
3. Lou Lou Treatments zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.
4. Bij het voortijdig afbreken van de door Lou Lou Treatments aangeboden behandelingen biedt Lou Lou Treatments onverplicht de mogelijkheid tot ruilen. Dit geeft cliënten de mogelijkheid een nog niet volledig gebruikt behandelingstegoed via een door ons te verstrekken tegoedbon om te wisselen voor een andere behandeling of voor door ons aangeboden producten.
5. Retournering van reeds gedane betalingen voor behandelingen of creditering van openstaande facturen voor aangevraagde behandelingen is niet mogelijk.
6. Producten die zijn aangekocht in de winkel kunnen, met aankoopbewijs, binnen 14 dagen na aankoop worden geruild in de kliniek. Wanneer deze niet worden geruild, retourneert Lou Lou Treatments niet de aankoopwaarde maar verschaft bij retournering een tegoedbon ter waarde van het aankoopbedrag.
7. Opdrachtgever heeft het recht haar online bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren, mits de verzegeling van de producten niet

verbroken is. Bij verbreking van de verzegeling is de bestelling definitief en kan deze niet meer geretourneerd worden. Mocht Opdrachtgever gebruik maken van haar herroepingsrecht, dan heeft zij na annulering nogmaals 14 dagen om het product retour te sturen. De kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van haar herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan Lou Lou Treatments geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@louloutreatments.nl](mailto:info@louloutreatments.nl). Lou Lou Treatments zal vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van de retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

#### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

1. Indien Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.
2. Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
3. Lou Lou Treatments is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Lou Lou Treatments is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. Lou Lou Treatments is niet aansprakelijk voor schade jegens derden. Opdrachtgever wordt bij het sluiten van een overeenkomst met Lou Lou Treatments steeds geacht Lou Lou Treatments hiervoor te vrijwaren.
5. Lou Lou Treatments is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Lou Lou Treatments is op geen enkele manier aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of verband houdend met (het gebruik van) de door Lou Lou Treatments verstrekte informatie of geleverde diensten, tenzij anders bij wet bepaald.
7. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Lou Lou Treatments lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of 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 Lou Lou Treatments zijn gelieerd, wordt afgewezen.
9. Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming mede aansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de behandelingsovereenkomst.



10. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Lou Lou Treatments lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
11. Als de opdrachtgever aantoonst en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de cliënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.
12. Lou Lou Treatments aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen die zowel in het pand waar Lou Lou treatments gevestigd is, als rondom het pand schade vatten en/vermist raken.
13. Lou Lou Treatments stelt zich ten allen tijde niet aansprakelijk voor lichamelijk letsel. Wanneer de client een behandeling ondergaat stemt hij/zij automatisch in met alle gevolgen van dien.

### **Artikel 15 – Inspanningsverplichting**

Lou Lou Treatments heeft ten aanzien van de door haar behandelde cliënten een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverplichting. In goed overleg met de cliënt en/of opdrachtgever zal zij zich tot het uiterste inspannen om het gewenste resultaat te bereiken voor zover dat medisch haalbaar en verantwoord is. Lou Lou Treatments 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.

### **Artikel 16 – Overmacht**

1. Lou Lou Treatments is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever 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.
2. In geval van overmacht is Lou Lou Treatments niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.
3. Onder overmacht wordt onder anderen verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Lou Lou Treatments geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Lou Lou Treatments 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.
5. Voor zover Lou Lou Treatments ten tijde van het intreden van de overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandig waarde toekomt, is Lou Lou Treatments gerechtigd om reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 17 – Eigendomsvoorbehoud**

Lou Lou Treatments behoudt zich het eigendom van de geleverde goederen voor tot het ogenblik dat de volledige koopprijs is voldaan.

### **Artikel 18 – Vrijwaring**

Opdrachtgever vrijwaart Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments toerekenbaar is. Indien Lou Lou Treatments uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden Lou Lou Treatments zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld alles te doen dat van hem in dat geval mag worden verwacht. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Lou Lou Treatments, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Lou Lou Treatments en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.

### **Artikel 19 – Persoonsgegevens en geheimhouding**

1. Lou Lou Treatments houdt zich aan de privacywetgeving en hanteert een Privacy Statement dat te vinden is op de website [www.louloutreatments.nl](http://www.louloutreatments.nl). Lou Lou Treatments gebruikt de aan haar ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend voor vooraf voor de Opdrachtgever en 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, waaronder Opdrachtgever.
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, Lou Lou Treatments is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Lou Lou Treatments zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Lou Lou Treatments 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. Opdrachtgever en/of cliënt gaat akkoord met eventuele opslag van verstrekte en te verstrekken persoonlijke gegevens in een elektronisch bestand (zoals het EPD) en het mailingbestand van Lou Lou Treatments. De geregistreerde gegevens kunnen worden gebruikt voor uiteenlopende doeleinden, zoals de realisatie van statistieken, administratie van de behandelingen of aankopen. In voorkomende gevallen zal Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments. 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. Ook hebben zij het recht tot de overdracht hiervan aan een door hen aan te wijzen derde (dataportabiliteit). Hiertoe dient u de Functionaris Gegevensbescherming van Lou

Lou Treatments via [info@louloutreatments.nl](mailto:info@louloutreatments.nl) schriftelijk een verzoek te doen. Voor meer informatie over het privacybeleid van Lou Lou Treatments verwijst zij naar de website [www.louloutreatments.nl](http://www.louloutreatments.nl)

## **Artikel 20 – Klachtenregeling**

1. Lou Lou Treatments 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 Lou Lou Treatments nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Lou Lou Treatments ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Lou Lou Treatments 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 opdrachtgever en/of de cliënt enerzijds en Lou Lou Treatments anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en/of de patiënt als door Lou Lou Treatments schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)).
6. Opdrachtgever en Lou Lou Treatments 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. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een klacht in onderling overleg te beslechten.
10. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Lou Lou Treatments en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 21 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

1. Het staat Lou Lou Treatments te allen tijde vrij om deze AV te wijzigen. Met een wijziging vervallen alle eerdere versies: van toepassing is steeds de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.