



Algemene voorwaarden

Ivonne Martinez

Ivonne Martinez is gevestigd te Almelo en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76759695. De hierna genoemde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen Ivonne Martinez en haar opdrachtgevers, behoudens voor zover schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

Ivonne Martinez | KVK 76759695 | BTW NL003132563B56 | info@ivonnemartinez.nl | 06-20450616

Artikel 1 - Identiteit en toepasselijkheid

1.1 Ivonne Martinez, gevestigd te Almelo, KvK 76759695, btw-identificatienummer NL003132563B56, e-mail info@ivonnemartinez.nl, hierna "Ivonne Martinez". Het actuele contact- en vestigingsadres staat op de website en offerte.

1.2 Deze voorwaarden gelden voor aanbiedingen en overeenkomsten voor bruidsmake-up, bruidskapsels, overige haar- en make-updiensten, proefsessies, workshops, opleidingen, diensten van ingeschakelde collega's en verhuur van hairextensions, voor zover relevant.

1.3 De offerte of opdrachtbevestiging vermeldt de concrete diensten, datum, tijden, prijs, bijkomende kosten, betalingstermijnen en specifieke afspraken. Afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd. Wettelijke consumentenrechten blijven altijd van kracht.

Artikel 2 - Offerte, reservering en communicatie

2.1 Een reservering is definitief na schriftelijke bevestiging door Ivonne Martinez en acceptatie van de offerte door de klant. Indien een aanbetaling is afgesproken, wordt de betalingsverplichting en de vervaldatum in de offerte genoemd.

2.2 De klant verstrekt tijdig juiste informatie over locaties, voorbereidingstijden, aantal personen, gewenste looks, haarlengte, bijzonderheden, allergieën en relevante gevoeligheden. Extra werkzaamheden worden alleen na overleg en akkoord berekend.

2.3 Wijzigingen in planning, aantal personen of locaties zijn alleen mogelijk na bevestiging en afhankelijk van beschikbaarheid. Een wijziging van trouwdatum geldt niet automatisch als kosteloze verplaatsing.

Artikel 3 – Prijzen, btw en reis-/wachtijd

3.1 De voor consumenten geoffreerde prijzen zijn inclusief toepasselijke btw, tenzij wettelijk anders is toegestaan en ondubbelzinnig anders is vermeld. De toegepaste btw volgt uit de aard van de prestatie en de op dat moment geldende wetgeving.

3.2 Voor de overeengekomen reizen geldt een vergoeding van € 0,49 per daadwerkelijk gereden kilometer (heen- en terugreis), berekend vanaf de vooraf meegedeelde vertrekbasis, tenzij in de offerte schriftelijk anders is afgesproken. Het verwachte aantal kilometers en de reiskosten worden vooraf in de offerte vermeld.

3.3 Reistijd: € 25 per uur voor zover vooraf in de offerte opgenomen; eventuele reistijdvrijstelling wordt uitdrukkelijk vermeld. Parkeer-, tol- en noodzakelijke overnachtingskosten worden alleen in rekening gebracht indien vooraf afgesproken.

3.4 Onvoorziene wachtijd door omstandigheden aan de kant van de klant kan na overleg worden gefactureerd tegen het vooraf overeengekomen wachttarief, mits de vertraging en de kosten redelijk zijn en waar mogelijk worden beperkt.

3.5 Vroege start, extra gasten, touch-ups en extra uren worden alleen tegen vooraf overeengekomen tarieven uitgevoerd.

Artikel 4 – Betaling

4.1 Bij bruidsboekingen betaalt de klant bij het reserveren 50% van de overeengekomen pakketprijs. Het resterende bedrag, vermeerderd met vooraf overeengekomen extra diensten of producten, wordt na de proefsessie gefactureerd en is uiterlijk één maand vóór de trouwdatum volledig verschuldigd. Indien de proefsessie korter dan één maand voor de trouwdatum plaatsvindt, wordt vooraf een aangepaste betaalplanning schriftelijk vastgelegd, zodat geen tegenstrijdige vervaldata ontstaan. De aanbetaling is geen automatisch vervallende boete; bij annulering volgt afrekening volgens artikel 7 en de wet.

4.2 De factuur vermeldt de betalingstermijn. Bij te late betaling ontvangt een consument eerst een kosteloze aanmaning die een wettelijke termijn van 14 dagen biedt om alsnog te betalen. Wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten worden pas gerekend voor zover wettelijk toegestaan.

4.3 Bij uitblijvende betaling mag Ivonne Martinez de uitvoering na een passende schriftelijke waarschuwing opschorten, voor zover dit wettelijk en contractueel is toegestaan. Reeds opeisbare bedragen blijven verschuldigd.

Artikel 5 – Proefsessie en uitvoering

5.1 Tijdens de proefsessie worden wensen, haalbaarheid, producten, tijdsduur en eventuele haarstukken besproken. Het resultaat van een proefsessie wordt waar mogelijk in foto's of notities vastgelegd met toestemming van de klant.

5.2 Tijdens de proefsessie leggen partijen de overeengekomen haar- en make-uplook vast, waar mogelijk met foto's en specifieke product- en stijlkeuzes. Deze look vormt het uitgangspunt voor de trouwdag. Kleine aanpassingen zijn mogelijk indien haalbaar binnen de geplande tijd; een wezenlijk andere look is geen onderdeel van de oorspronkelijke afspraak.

5.3 De klant meldt bekende allergieën, huidreacties, haar- of hoofdhuidproblemen vóór de behandeling. Ivonne Martinez volgt professionele veiligheids- en hygiënemaatregelen; aansprakelijkheid voor eigen fouten kan niet volledig worden uitgesloten.

5.4 De proefsessie wordt doorgaans vier tot acht weken vóór de trouwdatum ingepland, afhankelijk van beschikbaarheid. Eventuele wijzigingen en de definitieve afspraak worden schriftelijk bevestigd.

5.5 Een daadwerkelijk en naar behoren uitgevoerde proefsessie vertegenwoordigt een afzonderlijk verrichte dienst. De vooraf duidelijk overeengekomen prijs daarvan blijft in beginsel verschuldigd, ook als de klant daarna de bruiloft annuleert of een andere look kiest. Dit laat rechten bij tekortkomingen, wettelijke herroeping of andere dwingendrechtelijke aanspraken onverlet.

5.6 Een verzoek om de tijdens de proefsessie afgesproken look wezenlijk te wijzigen, moet zo vroeg mogelijk en uiterlijk 14 kalenderdagen vóór de trouwdatum schriftelijk worden gemeld. Ivonne Martinez beoordeelt of de wijziging mogelijk is. Een extra proefsessie, extra tijd, producten of materialen worden alleen uitgevoerd en gefactureerd na voorafgaande prijsafpraak. Een last-minute wijziging kan wegens planning, haalbaarheid of veiligheid worden geweigerd; de overeengekomen look blijft dan uitgangspunt, onverminderd de wettelijke rechten van de klant.

Artikel 6 – Ontevredenheid tijdens de behandeling; voortijdig stoppen

6.1 Is de klant tijdens een behandeling ontevreden, dan wordt zij gevraagd dit zo snel mogelijk en concreet aan te geven. Ivonne Martinez bespreekt de klacht en krijgt, voor zover redelijk en praktisch mogelijk, gelegenheid om het resultaat direct te beoordelen en te corrigeren.

6.2 Indien een klant uitdrukkelijk verzoekt de werkzaamheden te stoppen of Ivonne Martinez wegstuurt, wordt op dat moment – indien de omstandigheden dat toelaten – vastgelegd welke werkzaamheden al zijn verricht, welke oplossing is aangeboden en waarom de behandeling stopt. Bij voorkeur gebeurt dit schriftelijk of per bericht.

6.3 Als de klant zonder een aan Ivonne Martinez toe te rekenen tekortkoming verdere uitvoering of een redelijke herstelpoging weigert, kan Ivonne Martinez een redelijke vergoeding verlangen voor al uitgevoerde werkzaamheden en aantoonbaar geleden verlies, rekening houdend met bespaarde kosten en eventueel vervangend werk. Een automatische uitsluiting van iedere terugbetaling is niet van toepassing.

6.4 Wanneer de klant wegens een daadwerkelijke tekortkoming terecht stopt of wettelijke rechten uitoefent, blijven haar wettelijke rechten op herstel, prijsvermindering, ontbinding of schadevergoeding – voor zover van toepassing – behouden.

6.5 Na iedere behandeling krijgt de klant, waar praktisch mogelijk, gelegenheid het resultaat in de spiegel te beoordelen en direct gewenste aanpassingen aan te geven. Ivonne Martinez bespreekt die wensen en voert redelijke, uitvoerbare correcties ter plaatse uit. De wens tot een andere stijl, zonder aantoonbaar gebrek aan de afgesproken dienst, geeft niet automatisch recht op terugbetaling.

6.6 Een positieve reactie of akkoord direct na afloop is relevant voor de beoordeling van achteraf geuite louter subjectieve stijlwensen, maar sluit klachten over later ontdekte gebreken, onzorgvuldigheid of schade niet uit. Klachten worden naar hun aard en de omstandigheden beoordeeld.

Artikel 7 – Annulering door de klant en wijziging van datum

7.1 De klant kan de opdracht annuleren. Een eventuele annuleringsvergoeding wordt redelijk bepaald aan de hand van onder meer reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte en niet meer te vermijden kosten, gereserveerde capaciteit en aantoonbaar gederfde inkomsten, met aftrek van

besparingen en inkomsten uit vervangende opdrachten. De vergoeding wordt op verzoek toegelicht en is niet automatisch gelijk aan de aanbetalings.

7.2 Een reeds uitgevoerde proefsessie wordt volgens het vooraf overeengekomen tarief in rekening gebracht. Niet-uitgevoerde diensten zijn niet automatisch volledig verschuldigd.

7.3 Bij een aanvraag tot verplaatsing van de datum bekijken partijen gezamenlijk de beschikbaarheid en de redelijke gevolgen voor reeds gemaakte kosten. Een nieuwe datum is pas vastgelegd na schriftelijke bevestiging.

7.4 Voor overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte kunnen wettelijke herroepingsregels gelden, afhankelijk van de dienst en de wettelijke uitzonderingen. Waar nodig wordt de klant vóór het sluiten van de overeenkomst geïnformeerd over dit recht en de gevolgen van een verzoek om vóór afloop van de bedenktijd te beginnen.

7.5 Bij het reserveren van een exclusieve trouwdatum wordt duidelijk meegedeeld dat Ivonne Martinez in beginsel slechts één bruid per dag aanneemt. Bij annulering wordt een eventuele vergoeding steeds beoordeeld op basis van artikel 7.1 en de dwingende wettelijke regels; een standaardinhouding van 30% of 50% geldt niet automatisch. De afrekening wordt op verzoek onderbouwd.

Artikel 8 – Annulering of verhindering door Ivonne Martinez

8.1 Bij ziekte, overmacht of een ernstige onvoorziene omstandigheid informeert Ivonne Martinez de klant zo snel mogelijk en zoekt zij waar redelijk mogelijk naar een passende vervangende professional, uitsluitend met afstemming met de klant.

8.2 Indien de overeengekomen dienst niet wordt geleverd en geen passende oplossing tot stand komt, worden niet-uitgevoerde en reeds betaalde diensten terugbetaald, onverminderd overige wettelijke rechten. Uitgevoerde diensten blijven naar redelijkheid verschuldigd.

Artikel 9 – Ingeschakelde collega's en gasten

9.1 Indien Ivonne Martinez bij de uitvoering van een overeenkomst één of meer zelfstandige collega-stylisten inschakelt, worden de te verrichten werkzaamheden en de bijbehorende kosten vooraf in de offerte of opdrachtbevestiging gespecificeerd. De collega-stylist voert haar werkzaamheden als zelfstandig beroepsbeoefenaar uit. Voor zover de betreffende dienstverlening onderdeel is van de overeenkomst tussen Ivonne Martinez en de opdrachtgever, blijven de wettelijke verplichtingen en aansprakelijkheden van Ivonne Martinez onverlet.

9.2 Indien de opdrachtgever rechtstreeks en op eigen naam een overeenkomst sluit met een collega-stylist, en deze collega de betreffende dienstverlening rechtstreeks aan de opdrachtgever factureert, is die collega in beginsel zelf contractueel verantwoordelijk voor de uitvoering van haar eigen opdracht. Ivonne Martinez is in dat geval niet zonder meer partij bij die afzonderlijke overeenkomst, behoudens eigen toezeggingen, handelen of aansprakelijkheid op grond van de wet.

9.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de voor haar geboekte gasten tijdig aanwezig en voorbereid zijn. Wijzigingen in aantallen, planning of werkzaamheden worden uitsluitend na voorafgaande afstemming en onder voorbehoud van beschikbaarheid uitgevoerd.

Artikel 10 – Verhuur van hairextensions: huurduur en terugbezorging

10.1 Extensions worden uitsluitend verhuurd volgens een afzonderlijk bevestigde huurafspraken, in beginsel voor één gebruiksday. De huurprijs, de borg (gebruikelijk € 50), de omschrijving, de conditie en de exacte inleverdatum worden vóór afgifte schriftelijk vastgelegd.

10.2 De klant moet de extensions uiterlijk op de derde kalenderdag ná de afgesproken gebruiksday terugbezorgen, tenzij schriftelijk een eerdere of latere datum is overeengekomen. Deze inlevertermijn is geen verlenging van het overeengekomen gebruiksrecht van één dag. Zo nodig wordt de exacte datum en het tijdstip op het huurformulier vermeld.

10.3 Vanaf de kalenderdag ná de afgesproken uiterste inleverdatum kan bij ongeoorloofd onder zich houden een gebruiksvergoeding worden verlangd gelijk aan de overeengekomen daghuur per dag of gedeelte daarvan, voor zover die aanspraak in het concrete geval gerechtvaardigd en wettelijk afdwingbaar is (artikel 7:225 BW). Meer schade kan slechts worden geclaimd indien onderbouwd en wettelijk toegestaan. De daghuur en wijze van berekenen worden vóór afgifte vastgelegd; er ontstaat geen automatische boete.

10.4 De extensions moeten zorgvuldig behandeld worden en terugkomen zonder ongeoorloofde kleuring, knippen, chemische behandeling of beschadiging. Normale slijtage is voor rekening van de verhuurder. De klant meldt verlies of schade onmiddellijk. De beginstaat wordt bij voorkeur met foto's gedocumenteerd.

10.5 Vanwege hygiëne controleert Ivonne Martinez na ontvangst de staat, reinigingsbehoefte en herbruikbaarheid. Alleen redelijke, aantoonbare kosten of schade die juridisch aan de huurder toegerekend kunnen worden, worden in rekening gebracht. Gewone reiniging en normale slijtage rechtvaardigen niet automatisch een inhouding.

Artikel 11 – Borg, verrekening en late verzoeken

11.1 De borg is zekerheid en geen aankoopprijs of automatische boete. Na retour en inspectie volgt binnen 14 kalenderdagen een schriftelijke afrekening en terugbetaling van het resterende bedrag, tenzij een concrete reden een korte aanvullende controle rechtvaardigt; hierover wordt de klant geïnformeerd.

11.2 Openstaande en opeisbare huur, redelijk verschuldigde vergoedingen wegens te late retour en aantoonbare schade kunnen – voor zover de wettelijke voorwaarden voor verrekening zijn vervuld – met de borg worden verrekend. De klant ontvangt een begrijpelijke specificatie.

11.3 Ook na lange tijd kan een verzoek tot terugbetaling van de borg worden beoordeeld. Enkel het verstrijken van maanden of jaren maakt de borg niet automatisch eigendom van Ivonne Martinez. Wettelijke verjaringsregels en eventuele tegenvorderingen bepalen mede de uitkomst.

11.4 Indien de extensions niet worden teruggebracht, kan Ivonne Martinez teruggave of, voor zover wettelijk mogelijk, vergoeding van de aantoonbare schade of waarde verlangen. Dit gebeurt niet dubbelop naast een vergoeding voor dezelfde schade.

Artikel 12 – Workshops, cursussen en privélessen

12.1 Datum, duur, inhoud, locatie, deelnemersaantal, inbegrepen materialen en het tarief worden vooraf bevestigd. Voor annulering en wijzigingen gelden de wet en de specifiek vooraf overeengekomen redelijke cursusvoorwaarden.

12.2 Bij vervanging van een cursusdatum door Ivonne Martinez wordt een redelijke alternatieve datum of restitutie voor het niet-geleverde deel aangeboden, onverminderd wettelijke rechten.

Artikel 13 – Klachten en aansprakelijkheid

13.1 Klachten kunnen zo snel mogelijk na ontdekking per e-mail gemotiveerd worden gemeld met relevante foto's of toelichting. Een klacht is niet automatisch ongeldig wanneer zij niet binnen 48 uur of 8 dagen is ingediend; wettelijke klachttermijnen blijven gelden.

13.2 Ivonne Martinez reageert binnen een redelijke termijn en onderzoekt met de klant een passende oplossing. Bij een gebrek krijgt zij waar redelijk mogelijk gelegenheid tot herstel; dit beperkt niet de wettelijke rechten van de consument.

13.3 Ivonne Martinez is aansprakelijk volgens de wettelijke regels voor toerekenbare tekortkomingen en onrechtmatig handelen. Uitsluiting of beperking van wettelijke aansprakelijkheid is niet van toepassing voor zover die tegenover consumenten onredelijk of verboden is.

13.4 Voorafgaand aan camouflage van tatoeages, bodymake-up of décolleté-make-up informeert Ivonne Martinez de klant dat make-upproducten, ook na fixeren, door contact, warmte, vocht of wrijving kunnen afgeven op kleding, inclusief bruidskleding. Volledige transferbestendigheid wordt niet gegarandeerd tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. De klant wordt geadviseerd kleding pas na droging voorzichtig aan te trekken en wrijving zoveel mogelijk te voorkomen.

13.5 Ivonne Martinez neemt bij toepassing en fixatie van make-up de professionele zorg in acht en geeft passende aanwijzingen ter beperking van afgifte. Schade aan kleding wordt per geval beoordeeld op oorzaak, waarschuwingen, omstandigheden en toepasselijke wettelijke aansprakelijkheid; een algemene uitsluiting van aansprakelijkheid voor make-upvlekken is niet van toepassing.

13.6 Indien kleding of accessoires bijzonder kwetsbaar, kostbaar of moeilijk te reinigen zijn, wordt de klant verzocht dat vóór de behandeling te melden. De klant en Ivonne Martinez bespreken dan of camouflage of bodymake-up verantwoord kan worden uitgevoerd.

13.7 Klachten over het direct waarneembare esthetische resultaat worden bij voorkeur vóór vertrek besproken, zodat een herstelkans bestaat. Latere klachten kunnen schriftelijk met een toelichting en, indien beschikbaar, foto's worden ingediend. Het ontbreken van een klacht ter plaatse sluit wettelijke rechten niet uit.

Artikel 14 – Foto's, privacy en intellectuele eigendom

14.1 Foto's waarop een klant herkenbaar is, worden alleen voor portfolio, website of sociale media gepubliceerd met een passende afzonderlijke toestemming of andere geldige wettelijke grondslag. Weigering heeft geen invloed op de dienstverlening.

14.2 Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring op de website.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, onverminderd dwingende consumentenbescherming. Partijen proberen klachten eerst in onderling overleg op te lossen. Wettelijk bevoegde rechters blijven bevoegd.

15.2 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gelden voor zover mogelijk. Voor bestaande overeenkomsten worden voorwaarden niet eenzijdig met terugwerkende kracht gewijzigd.