

## Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden (AV) hebben betrekking op alle (reclame)uitingen, diensten, producten en materialen van KRIS. skin improvement 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.

KRIS. skin improvement B.V. is statutair gevestigd te Koningstraat 54, 2011 TD Haarlem en in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 83251316.

### Artikel 1 – Definities AV

In deze AV wordt verstaan onder;

1. KRIS.: alle schoonheidsspecialisten/therapeuten die werkzaam zijn bij en/of voor KRIS. en de behandelingsovereenkomst sluiten met de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met KRIS..
3. Diensten: alle door KRIS. te leveren diensten, hieronder ook maar niet uitsluitend begrepen behandelingen, behandelmethoden, cursussen, informatie, presentaties, verkoop en promotie van producten en adviezen.
4. Producten: Door KRIS. 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 KRIS. en de consument.
2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan KRIS. 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 KRIS. derden dienen te worden betrokken.
4. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen KRIS. 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 KRIS. en de opdrachtgever zijn vastgelegd.
6. KRIS. draagt zorgt 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. KRIS. 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. KRIS. 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. KRIS. 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 KRIS. 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.

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 4 – De behandelovereenkomst

1. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan KRIS. 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 KRIS. gebruikt maakt van derde voor de uitvoering van medisch cosmetische behandelingen, maakt KRIS. kenbaar dat het een derde, niet bij KRIS. aangesloten partij, betreft. De cliënt sluit vervolgens rechtstreeks een (behandelings)overeenkomst met de derde partij. KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. 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

#### 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. KRIS. 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 KRIS. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan KRIS. worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft KRIS. 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 KRIS. te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, is KRIS. gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.
4. KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. KRIS. 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 KRIS. vervaardigde rapporten ten genoegen van Opdrachtgever zodanig te doen zijn, dat deze in overeenstemming zijn met de op enig moment toepasselijke voorschriften van

overheidswege.

- Indien door omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan KRIS. een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de Opdrachtgever toch de daaraan verbonden kosten aan de ondernemer verschuldigd.
- Indien Opdrachtgever aan KRIS. 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**

- 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 KRIS. 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.
- Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen KRIS. 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.
- KRIS. 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 KRIS. 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.
- 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.
- Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van KRIS. op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien KRIS. de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit wet en overeenkomst.

- KRIS. behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 8 – Intellectuele Eigendomsrechten**

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

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

- De tarieven voor de dienstverlening door KRIS. worden aan opdrachtgever bekend gemaakt via de website of met een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging.
- Alle tarieven zijn inclusief heffingen die van overheidswege worden opgelegd, exclusief bijkomende (on)kosten, voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- Indien na het tot stand komen van de overeenkomst één of meerdere kostprijsfactoren een verhoging ondergaan – ook indien dat geschiedt ingevolge voorzienbare omstandigheden – behoudt KRIS. zicht het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.
- KRIS. 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 KRIS., dat in redelijkheid niet van KRIS. mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
- KRIS. 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**

- 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 KRIS. en opdrachtgever vrij om een andere wijze van betaling overeen te komen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
- Betaling van overige facturen aan KRIS. dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door KRIS. aan te geven wijze. Door het enkele feit dat KRIS. 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 KRIS. onmiddellijk opeisbaar.
5. De opdrachtgever is – zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling – vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen dat KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan KRIS. aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken

gegrondheid van het bezwaar zal KRIS. 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 KRIS. volledig in rekening gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van KRIS. 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. KRIS. zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.
4. Bij het voortijdig afbreken van de door KRIS. aangeboden behandelingen biedt KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@krisskinimprovement.com](mailto:info@krisskinimprovement.com). KRIS. zal vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van de retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

de schade die de KRIS. 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 aantoont 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.

## Artikel 12 – Aansprakelijkheid

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

## Artikel 13 – Inspanningsverplichting

KRIS. 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. KRIS. aanvaardt geen aansprakelijkheid in het geval dat, ondanks het betrekken van de meeste zorg, het resultaat niet haalbaar blijkt te zijn. Dit is in overeenstemming met geldende jurisprudentie en regelgeving.

## Artikel 14 – Overmacht

1. KRIS. 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 KRIS. niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.
3. Onder overmacht wordt onder anderen verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop KRIS. geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor KRIS. 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 KRIS. 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 KRIS. 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 15 – Eigendomsvoorbehoud

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

## Artikel 16 – Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart KRIS. 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 KRIS. toerekenbaar is. Indien KRIS. uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden KRIS. 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 KRIS., zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van KRIS. en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.

## Artikel 17 – Persoonsgegevens en geheimhouding

1. KRIS. houdt zich aan de privacywetgeving en hanteert een Privacy Statement dat te vinden is op de website [www.krissskinimprovement.com](http://www.krissskinimprovement.com). KRIS. 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, KRIS. is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en KRIS. zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is KRIS. 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 KRIS.. De geregistreerde gegevens kunnen worden gebruikt voor uiteenlopende doeleinden, zoals de realisatie van statistieken, administratie van de behandelingen of aankopen. In voorkomende gevallen zal KRIS. 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 KRIS.. 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 KRIS. via [info@krissskinimprovement.com](mailto:info@krissskinimprovement.com) schriftelijk een verzoek te doen. Voor meer informatie over het privacybeleid van KRIS. verwijst zij naar de website [www.krissskinimprovement.com](http://www.krissskinimprovement.com).

## Artikel 18 – Klachtenregeling

1. KRIS. 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 KRIS. nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij KRIS. ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door KRIS. 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 KRIS. anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en/of de patiënt als door KRIS. schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)).
6. Opdrachtgever en KRIS. 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 KRIS. en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Het staat KRIS. 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.

## KLACHTENPROCEDURE

Bij KRIS. skin improvement staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij streven ernaar om het beste resultaat te behalen en de beste service te verlenen. Alle klachten nemen wij uiterst serieus, omdat uw goede ervaring ons veel waard is en wij ons altijd willen blijven verbeteren.

Mocht het voorkomen dat u een klacht heeft en u kunt er voor uw gevoel niet samen uitkomen met KRIS. , de betreffende behandelaar of iemand van het personeel, dan heeft KRIS. een heldere klachtenprocedure. Uw klacht zal altijd in behandeling worden genomen. We zullen er te allen tijde alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen.

Het allerliefste gaan we met u in gesprek (bij voorkeur persoonlijk en anders telefonisch of per mail) over datgene waar u niet tevreden mee bent. U kunt daarmee ook anoniem een klacht kenbaar maken of een verbeteringsuggestie doen. Er kan een mail verstuurd worden naar: [info@krisskinimprovement.com](mailto:info@krisskinimprovement.com). Binnen één week proberen wij de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Wij hopen dat een officiële klachtenafhandeling niet nodig is. Misverstanden en miscommunicatie zijn meestal de oorzaak van de klacht. Wij willen er graag alles aan doen om dit te voorkomen.