**ALGEMENE VOORWAARDEN**

Artikel 1 – Algemeen

LULU’S LAB is een handelsnaam gevestigd op Kerksingel 5a, te Berkel en Rodenrijs en staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 85860948.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Hulpverlener: LULU’S LAB en alle daaraan verbonden medewerkers, PMU-specialisten, laserspecialisten en huidspecialisten.
2. Cliënt: in deze voorwaarden wordt onder ‘cliënt’ verstaan degene die de Hulpverlener opdracht geeft tot behandeling. In deze voorwaarden wordt onder ‘cliënt’ tevens verstaan diens wettelijk vertegenwoordiger.
3. Diensten: alle door de Hulpverlener te leveren of uit te voeren diensten, behandelingen, behandelmethoden, cursussen, informatie, presentaties, verkoop en promotie van producten en adviezen.
4. Producten: gebruikte en geleverde producten van LULU’S LAB.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op alle uitingen, diensten, behandelingen, producten en materialen van LULU’S LAB. Indien er een specifieke overeenkomst bestaat, zoals een behandelingsovereenkomst, dan worden ze geacht onderdeel van deze overeenkomst te zijn.
2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan hulpverlener derden betrekken, welke zij kan selecteren en contracteren, indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van de cliënt vereist.
3. De cliënt doet afstand van de toepasselijkheid van zijn of haar Algemene Voorwaarden voor zover dat van toepassing is. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Eigendommen

LULU’S LAB treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen. LULU’S LAB aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of vermissing van de eigendommen van cliënten. Dit heeft ook betrekking op achtergelaten eigendommen.

Artikel 4 – Toestemming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de cliënt vereist. LULU’S LAB kan van de cliënt verlangen dat deze toestemming schriftelijk wordt vastgelegd.
2. Op verzoek van de cliënt legt de hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen zij toestemming heeft verkregen en verstrekt zij de cliënt een afschrift daarvan.

Artikel 5 – Aanbiedingen

Al onze aanbiedingen en prijsopgaven (inclusief bijlagen, documentatie, afbeeldingen op social media, etc.) worden mondeling of schriftelijk uitgebracht en zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten in welk laatste geval het aanbod na verstrijken van deze termijn vervallen is.

Artikel 6 – Verplichtingen van de Hulpverlener.

1. De hulpverlener maakt bij haar werkzaamheden gebruik van producten en hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
2. De hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de hulpverlener aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt zij andere stukken met zodanige gegevens op.

Artikel 7 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Hulpverlener zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed hulpverlener uitvoeren.
2. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan hulpverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de hulpverlener worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft hulpverlener 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 cliënt in rekening te brengen.
3. Onder de in twee genoemde gegevens wordt ook het tonen van een geldig identiteitsbewijs.
4. Hulpverlener is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door cliënt onjuiste en/of onvolledige (medische) gegevens.
5. Indien door omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan hulpverlener een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de cliënt toch de daaraan verbonden kosten aan hulpverlener verschuldigd.

Artikel 8 – Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst wijzigen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, dan kan het tijdstip van realisatie worden beïnvloed. Hulpverlener zal de cliënt zo spoedig mogelijk van een eventuele verandering van het tijdstip van realisatie op de hoogte brengen.
3. Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen hebben, zal de hulpverlener de cliënt hierover inlichten.
4. Wijziging van de overeenkomst vanwege gronden genoemd in lid 1, 2 en 3 gebeurt in overleg met de cliënt. Hulpverlener bevestigt zodanige wijziging van de overeenkomst.
5. Hulpverlener is gerechtigd om de overeenkomst te wijzigen overeenkomstig wetswijzigingen en/of door de overheid anderszins opgelegde verplichtingen die betrekking hebben op de in de overeenkomst overeengekomen opdracht.
6. De kosten voortvloeiende uit artikel 8.1 en/of door de wet, de overheid of enig andere bevoegde instantie voorgeschreven wijziging van de overeenkomst zijn voor rekening van de cliënt.

Artikel 9 – Nakoming van de overeenkomst, opschorting en ontbinding

1. De overeengekomen te verlenen diensten worden geacht te zijn opgeschort, zodra en zolang de cliënt in gebreke is met de betaling van enig verschuldigd bedrag dan wel zolang de hulpverlener door overmacht verhinderd is om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en/of rente kan doen gelden.
2. Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen hulpverlener de overeengekomen diensten moet hebben verricht, zal cliënt, 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. Voorts is de hulpverlener 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.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van hulpverlener op de cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien de hulpverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit wet en overeenkomst.
5. Hulpverlener behoudt het recht om een schadevergoeding te vorderen.

Artikel 10– Intellectuele eigendomsrechten

Niets van de uitingen, diensten, producten en/of materialen (inclusief website) van LULU’S LAB mag zonder vooraf verleende, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd, digitaal of analoog. Toestemming wordt uitsluitend verleend door LULU’S LAB en kan worden verstrekt via info@luluslab.nl

Artikel 11– Honorarium, tarieven en tariefaanpassingen

1. De tarieven voor de dienstverlening door hulpverlener worden aan cliënt 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.
2. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst één of meerdere kostprijsfactoren een verhoging ondergaan – ook indien dat geschiedt ingevolge voorzienbare omstandigheden – behoudt hulpverlener zicht het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen.
3. De Hulpverlener mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en dat niet toerekenbaar is aan de hulpverlener, dat in redelijkheid niet van hulpverlener mag worden verwacht dat zij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
4. Hulpverlener bevestigt de tariefswijziging of verhoging als bedoeld in lid 3 en 4 van dit artikel onverwijld met een mededeling aan cliënt.
5. Bij discrepanties tussen prijzen op de prijslijst en prijzen gevonden elders geldt de prijs zoals getoond op de actuele prijslijst.

Artikel 12 – Betaling

1. Alle prijzen zoals vermeld op de actuele prijslijst zijn voor particulieren en inclusief btw. De getoonde prijzen dienen op locatie van LULU’S LAB bij voorkeur per pin (of contant) betaald te worden nadat de behandeling heeft plaatsgevonden.
2. Betaling van overige facturen aan hulpverlener dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door hulpverlener aan te geven wijze. Door het enkele feit dat hulpverlener op de vervaldatum van de factuur niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van de factuur, is cliënt 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 cliënt onmiddellijk opeisbaar. De cliënt is – zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling – vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen de LULU’S LAB rechtsgeldig van haar te vorderen heeft. Indien de cliënt niet aan haar verplichtingen voldoet binnen de overeengekomen termijn, is zij zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die hulpverlener maakt in het kader van de incasso van een vordering op de cliënt, voortvloeiend uit niet-nakoming van de verplichtingen van de cliënt, zijn voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 225,-. Het staat hulpverlener vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen. Het is cliënt niet toegestaan de betaling op te schorten.
6. Indien de cliënt in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft de hulpverlener het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft hulpverlener 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 cliënt, aan hulpverlener veroorzaakte schade. Hieronder zijn ook begrepen de nog te verrichten uitgaven, diensten, gederfde en nog te derven inkomsten uit hoofde van de overeenkomst.
7. De cliënt blijft te allen tijde hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit deze overeenkomst voortvloeiende (betalings)verplichtingen.

Artikel 13 – Annulering afspraak

Afspraken kunnen tot aan 48 uur voor de aanvangsdatum van de afspraak kosteloos geannuleerd worden. Indien cliënt niet verschijnt op de afspraak zonder tijdige afzegging of indien er korter dan 48 uur voorafgaand de afspraak wordt geannuleerd, worden er bij cliënt 50% van kosten van de geplande behandeling in rekening gebracht. Bij verschil van mening of onduidelijkheden over de datum van de afspraak, geldt de datum zoals gepland in de administratie van LULU’S LAB als leidend.

Artikel 14– Aansprakelijkheid

1. Indien Hulpverlener 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 LULU’S LAB beperkt tot het bedrag van de factuur.
2. Hulpverlener 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 hulpverlener toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
3. Hulpverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat hulpverlener is uitgegaan van door of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Artikel 15 – Inspanningsverplichting

LULU’S LAB heeft ten aanzien van de door haar behandelde cliënten een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. In goed overleg met de cliënt zal zij zich tot het uiterste inspannen om het gewenste resultaat te bereiken voor zover dat (medisch) haalbaar en verantwoord is. LULU’S LAB 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. Hulpverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens cliënt indien zij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. In geval van overmacht is hulpverlener niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.
3. Onder overmacht wordt onder anderen verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop hulpverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor hulpverlener niet in staat is haar 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.

Artikel 17– Geheimhouding

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst 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.

Artikel 18 – Klachtenregeling

1. Bij onvrede met betrekking tot een behandeling is de eerste stap voor u een controleafspraak bij de hulpverlener. Hulpverlener heeft een inspanningsverplichting om binnen het beleid van LULU’S LAB u zo goed mogelijk te helpen. In de meeste gevallen kunnen we samen met u tijdens dit gesprek al een passende oplossing vinden.
2. Klachten dienen uiterlijk 7 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk per aangetekende post of per aangetekende e-mail (info@luluslab.nl) gemeld te worden. Eventueel aanvullende foto’s, gegevens of documenten die uw klacht onderbouwen kunt u meesturen. Helaas kunnen wij klachten die niet tijdig of via social media (inclusief WhatsApp) binnenkomen niet in behandeling nemen.
3. Bij LULU’S LAB ingediende klachten worden beantwoord binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de hulpverlener per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Op alle rechtsbetrekkingen tussen hulpverlener en cliënt is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechtbank is rechtbank Rotterdam.

Artikel 19 – Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn ten allen tijde in schriftelijke of elektronische vorm opvraagbaar bij LULU’S LAB. Het staat LULU’S LAB te allen tijde vrij om deze algemene voorwaarden 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.