

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden (AV) hebben betrekking op alle (reclame)uitingen, diensten, producten en materialen van Smartpuls Emmen. Wanneer er specifieke overeenkomsten worden gesloten, zoals behandelovereenkomsten met cliënten, worden deze AV geacht daar onderdeel van uit te maken.

Smartpuls Emmen is statutair gevestigd aan de Weerdingestraat 42b 7815 SC Emmen en in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 04085265.

### Artikel 1 – Definities AV

In deze AV wordt verstaan onder;

1. Smartpuls Emmen te Emmen die werkzaam is als Smartpuls Emmen en de behandelingsovereenkomst sluiten met de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met Smartpuls Emmen.
3. Diensten: alle door Smartpuls Emmen te leveren diensten, hieronder ook maar niet uitsluitend begrepen behandelingen, behandelmethoden, cursussen, informatie, presentaties, verkoop en promotie van producten en adviezen.
4. Producten: Door Smartpuls Emmen 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.

### Artikel 2 – Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen Smartpuls Emmen en de consument.
2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan Smartpuls Emmen derden betrekken, welke zij 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 Smartpuls Emmen derden dienen te worden betrokken.
4. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen en de opdrachtgever zijn vastgelegd.
6. Smartpuls Emmen 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. Smartpuls Emmen 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. Smartpuls Emmen 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. Smartpuls Emmen 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 verzoekt, legt de Smartpuls Emmen schriftelijk vast voor welke verrichtingen zij toestemming heeft verkregen en verstrekt zij 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 Smartpuls Emmen 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. Voor het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de cliënt mondeling en desgewenst schriftelijk door Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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.
5. Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven.

#### Artikel 5 – Aanbiedingen

1. 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.
2. Aanbiedingen kunnen niet gecombineerd worden met loyaliteitsprogramma of andere kortingsprogramma's of -acties.

#### Artikel 6 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de Smartpuls Emmen worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Smartpuls Emmen 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. Elke cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van Smartpuls Emmen te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Smartpuls Emmen gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.
4. Smartpuls Emmen is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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. Smartpuls Emmen is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst, zonder ingebrekestelling, te ontbinden indien:
  - a. De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst Smartpuls Emmen 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 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 ondernemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Smartpuls Emmen de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit wet en overeenkomst.
6. Smartpuls Emmen behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 8 – Intellectuele Eigendomsrechten

1. Niets van de uitingen, diensten, producten en/of materialen van Smartpuls Emmen mag zonder vooraf verleende, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd, digitaal of analoog.
2. Toestemming wordt uitsluitend verleend door Smartpuls Emmen.

## Artikel 9 – Honorarium, tarieven en tariefaanpassingen

1. De tarieven voor de dienstverlening door Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen zich het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.
4. Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen, dat in redelijkheid niet van Smartpuls Emmen mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
5. Smartpuls Emmen bevestigt de tariefwijziging 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Smartpuls Emmen aan te geven wijze. Door het enkele feit dat Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen onmiddellijk opeisbaar.
5. De opdrachtgever is – zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling – vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen dat Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen.
  1. Het is opdrachtgever niet toegestaan de betaling op te schorten.
8. Indien de opdrachtgever in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft Smartpuls Emmen het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan Smartpuls Emmen aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken gegrondheid van het bezwaar zal Smartpuls Emmen 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

1. Afspraken die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd door cliënt, of zonder dat de cliënt verschijnt niet worden afgezegd, kunnen bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van Smartpuls Emmen tot het volledige bewijs dat de bewuste afspraak is gemaakt.
2. Smartpuls Emmen zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Indien Smartpuls Emmen aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval uitkeert.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Smartpuls Emmen beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.
3. Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
4. Smartpuls Emmen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Smartpuls Emmen is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Smartpuls Emmen is niet aansprakelijk voor schade jegens derden. Opdrachtgever wordt bij het sluiten van een overeenkomst met Smartpuls Emmen steeds geacht Smartpuls Emmen hiervoor te vrijwaren.
6. Smartpuls Emmen is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Smartpuls Emmen is op geen enkele manier aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of verband houdend met (het gebruik van) de door Smartpuls Emmen verstrekte informatie of geleverde diensten, tenzij anders bij Wet bepaald.
8. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Smartpuls Emmen lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
9. 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 Smartpuls Emmen zijn gelieerd, wordt afgewezen.
10. 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.
11. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Smartpuls Emmen lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
12. 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 15 – Inspanningsverplichting

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

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

## Artikel 18 – Vrijwaring

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

## Artikel 19 – Klachtenregeling

1. Smartpuls Emmen 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 Smartpuls Emmen nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.



2. Bij Smartpuls Emmen ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Smartpuls Emmen per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil en partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een klacht in onderling overleg te beslechten. Een
2. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Smartpuls Emmen en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen voortvloeiende uit deze voorwaarden, alsmede uit alle overeenkomsten, zullen worden onderworpen aan de uitspraak van de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Groningen (Nederland).

#### Artikel 20 – Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn vrij op te vragen bij Schoonheids- en massagesalon Hilberme en via de website van deze openbaar beschikbaar. Het staat Smartpuls Emmen 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.