

Algemene Voorwaarden

Laatst bijgewerkt: september 2026

Welkom bij Flor de Luna. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening prettig, persoonlijk en duidelijk verloopt. In deze algemene voorwaarden leggen wij vast wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Wij / ons / onze: Flor de Luna, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

U / cliënt: de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van onze diensten.

Diensten: alle door ons aangeboden diensten op het gebied van persoonlijke verzorging, beauty, haarstyling, cosmetische hand- en nagelverzorging, home spa, kleding, styling, garderobe en aanverwante persoonlijke dienstverlening.

Offerte: het persoonlijke voorstel waarin de afgesproken diensten, eventuele materialen, prijs en overige afspraken zijn opgenomen.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, afspraken en overeenkomsten tussen u en ons, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Door akkoord te gaan met een offerte of afspraak verklaart u kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.

Wij zorgen ervoor dat u deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst kunt bekijken.

3. Persoonlijk voorstel en overeenkomst

Onze dienstverlening is persoonlijk en wordt zoveel mogelijk afgestemd op uw wensen en behoeften.

Vooraf bespreken wij telefonisch of op een andere passende manier wat u wenst. Op basis daarvan kunnen wij een persoonlijk voorstel of offerte opstellen.

In de offerte wordt, indien van toepassing, vermeld:

- welke diensten worden uitgevoerd;
- de duur of omvang van de dienstverlening;
- de prijs;
- welke materialen en producten nodig zijn;
- welke materialen door u worden verzorgd;
- welke materialen door ons worden meegenomen;
- eventuele aanvullende kosten;
- en of het om een eenmalige afspraak of meerdere afspraken gaat.

Een overeenkomst komt tot stand nadat u het voorstel heeft geaccepteerd en de afspraak door ons is bevestigd.

4. Prijzen

Alle prijzen worden vooraf duidelijk met u besproken en vermeld in de offerte of afspraakbevestiging.

Eventuele aanvullende kosten worden vooraf met u besproken, tenzij sprake is van een onvoorziene situatie waarvoor vooraf redelijkerwijs geen prijs kon worden bepaald.

Wij voeren geen aanvullende werkzaamheden uit tegen extra kosten zonder dit vooraf met u te bespreken en, waar nodig, uw akkoord te verkrijgen.

5. Betaling

De betaling dient **uiterlijk zeven (7) dagen vóór de geplande afspraak** door ons te zijn ontvangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Wanneer de betaling niet tijdig is ontvangen, kunnen wij de afspraak automatisch laten vervallen en de gereserveerde datum en tijd opnieuw beschikbaar stellen.

Een nieuwe afspraak kan vervolgens in overleg worden gemaakt, afhankelijk van onze beschikbaarheid.

Indien in de offerte een andere betalingsregeling is afgesproken, geldt de betalingsregeling uit de offerte.

6. Annuleren of wijzigen door de cliënt

Wanneer u een afspraak wilt annuleren of wijzigen, verzoeken wij u dit zo vroeg mogelijk aan ons door te geven.

Voor annuleringen en wijzigingen gelden de afspraken die in uw offerte of afspraakbevestiging zijn opgenomen, voor zover deze wettelijk zijn toegestaan.

Wanneer door een annulering reeds aantoonbare kosten voor u zijn gemaakt, zoals speciaal ingekochte producten of materialen, kunnen deze kosten onder omstandigheden aan u worden doorberekend.

Bij bijzondere persoonlijke omstandigheden kunnen wij naar redelijkheid en billijkheid besluiten om geheel of gedeeltelijk van de annuleringsvoorwaarden af te wijken.

7. Wettelijk herroepingsrecht

Wanneer u als consument op afstand een overeenkomst met ons sluit, bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon, kan het wettelijke herroepingsrecht van toepassing zijn.

Of u een herroepingsrecht heeft en wanneer dit geldt, is afhankelijk van de aard van de overeenkomst en de omstandigheden waaronder deze is gesloten.

Wanneer een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht van toepassing is, zullen wij u hierover informeren.

Indien u uitdrukkelijk verzoekt om binnen de wettelijke bedenktijd met de dienstverlening te beginnen, kunnen hiervoor wettelijke regels gelden met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

8. Benodigdheden en producten

Voor sommige diensten zijn materialen of producten nodig, bijvoorbeeld:

- handdoeken;
- lakens of andere beschermende materialen;
- make-up;
- make-upaccessoires;
- haarproducten en accessoires;
- verzorgingsproducten;
- overige materialen die specifiek voor een dienst nodig zijn.

In principe zorgt u voor de vooraf afgesproken persoonlijke benodigdheden en producten.

Wanneer wij hebben afgesproken dat wij de benodigde producten en materialen meenemen, wordt dit vermeld in de offerte. Eventuele kosten hiervoor worden vooraf met u besproken.

U bent verantwoordelijk voor producten die u zelf aanlevert en gebruikt wilt laten worden, waaronder de geschiktheid, houdbaarheid en kwaliteit daarvan.

9. Persoonlijke verzorging en gezondheid

Onze diensten op het gebied van beauty en persoonlijke verzorging zijn **niet-medisch van aard**, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

De cosmetische manicure en pedicure is uitsluitend gericht op cosmetische verzorging en is geen medische pedicure, podotherapeutische behandeling of medische behandeling.

U bent verplicht om vooraf relevante informatie te verstrekken die redelijkerwijs van belang kan zijn voor de veilige uitvoering van een dienst, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een bekende allergie, overgevoeligheid of andere omstandigheid waarmee rekening moet worden gehouden.

Wanneer wij van mening zijn dat een bepaalde behandeling of dienst om veiligheidsredenen niet verantwoord kan worden uitgevoerd, mogen wij de dienst weigeren, aanpassen of beëindigen.

Bij medische klachten of twijfel over een medische situatie adviseren wij u contact op te nemen met een bevoegde zorgprofessional.

10. Make-up, verzorgingsproducten en allergieën

Wij proberen zorgvuldig rekening te houden met uw voorkeuren en bekende gevoeligheden.

U blijft echter verantwoordelijk voor het tijdig melden van bekende allergieën, intoleranties, huidgevoeligheden of andere relevante omstandigheden.

Wij kunnen niet garanderen dat een product bij iedere persoon zonder enige reactie kan worden gebruikt.

Wanneer u eigen producten aanlevert, bent u zelf verantwoordelijk voor het melden van relevante informatie over deze producten en voor de geschiktheid ervan.

11. Haarstyling

Onze haarstyling is gericht op het verzorgen en in model brengen van het haar overeenkomstig de vooraf besproken wensen.

Het uiteindelijke resultaat kan afhankelijk zijn van onder andere de natuurlijke eigenschappen, conditie, lengte, structuur en eerdere behandelingen van het haar.

Wij kunnen daarom geen resultaat garanderen dat fysiek niet haalbaar is met de aanwezige haareigenschappen.

12. Kleding, styling en persoonlijk advies

Bij onze diensten op het gebied van kleding, styling en garderobe geven wij persoonlijk advies op basis van uw wensen, persoonlijke stijl, comfort en beschikbare kleding.

Stijl- en kledingadvies is een persoonlijke dienstverlening en vormt geen garantie dat bepaalde kleding, merken, winkels of trends u gegarandeerd beter zullen staan.

Wanneer wij u begeleiden tijdens het winkelen, blijft de aankoopbeslissing altijd bij u.

Aankopen bij derden worden niet door ons gegarandeerd of beheerd, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

13. Winkelen en vervoer

Wanneer vervoer of begeleiding tijdens het winkelen onderdeel is van de overeengekomen dienstverlening, wordt dit vooraf vermeld in de offerte.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor vertragingen, annuleringen, wijzigingen of andere omstandigheden veroorzaakt door derden, zoals openbaar vervoer, winkels, verkeerssituaties of andere externe partijen.

14. Kledingkast, wassen, strijken en vouwen

Wanneer onderdeel van de afgesproken dienstverlening, kunnen wij helpen met het organiseren en opruimen van uw kledingkast en met wassen, strijken en vouwen.

U blijft verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie over de behandeling van uw kleding en textiel, waaronder wasvoorschriften en eventuele kwetsbare materialen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat informatie over een kledingstuk of materiaal ontbreekt, onjuist is of niet zichtbaar is, tenzij sprake is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

15. Home spa

Onze home spa-diensten zijn gericht op ontspanning en cosmetische verzorging en zijn geen medische behandelingen.

Een lichte hoofd- en nekmassage, masker of verzorgingsbehandeling wordt uitsluitend uitgevoerd binnen de vooraf afgesproken dienstverlening.

Wanneer u tijdens de behandeling pijn, ongemak, duizeligheid, irritatie of een andere ongewenste reactie ervaart, dient u dit direct aan ons te melden. Wij kunnen de behandeling daarop aanpassen of beëindigen.

16. Nakoming en kwaliteit

Wij voeren onze diensten zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.

Wij streven ernaar de dienstverlening uit te voeren zoals vooraf overeengekomen.

Omdat sommige diensten afhankelijk zijn van persoonlijke voorkeuren en omstandigheden, kunnen wij niet in alle gevallen een specifiek esthetisch of persoonlijk resultaat garanderen.

17. Klachten

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Laat dit dan zo snel mogelijk aan ons weten, bij voorkeur binnen **14 dagen nadat u de dienst heeft ontvangen**.

Wij nemen uw klacht serieus en proberen samen met u tot een passende oplossing te komen.

Een klacht ontslaat u niet automatisch van uw betalingsverplichtingen voor andere diensten die correct zijn geleverd.

18. Aansprakelijkheid

Wij voeren onze werkzaamheden zorgvuldig uit. Wij zijn echter, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:

- onjuiste of onvolledige informatie die door u is verstrekt;
- het niet opvolgen van aanwijzingen;
- door u aangeleverde producten of materialen;
- bestaande beschadigingen, allergieën, gevoeligheden of andere omstandigheden die vooraf niet zijn gemeld;
- normale of voorzienbare gevolgen van het gebruik van een product of dienst;
- handelen of nalaten van derden;
- omstandigheden buiten onze redelijke controle.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, voor zover een dergelijke uitsluiting wettelijk is toegestaan.

Onze aansprakelijkheid wordt nooit uitgesloten voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan, waaronder schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

19. Persoonlijke eigendommen

U blijft zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke eigendommen tijdens een afspraak.

Wij adviseren u waardevolle of kwetsbare eigendommen vooraf veilig op te bergen.

Wij zijn, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die tijdens de afspraak aanwezig zijn, tenzij dit aan ons kan worden toegerekend.

20. Overmacht

Wanneer wij door omstandigheden buiten onze redelijke controle niet in staat zijn om een afspraak uit te voeren, kunnen wij de afspraak verplaatsen.

Onder overmacht kunnen onder andere vallen: ziekte, ongeval, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, technische storingen, calamiteiten of andere omstandigheden waardoor uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is.

In dat geval nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op om een passende oplossing te bespreken.

21. Privacy

Wij verwerken uw persoonsgegevens zorgvuldig en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor onze dienstverlening en onze wettelijke verplichtingen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze privacyverklaring.

22. Foto's en beeldmateriaal

Wij maken niet zonder uw toestemming foto's of ander beeldmateriaal waarop u herkenbaar bent.

Wanneer wij beeldmateriaal van u willen gebruiken voor bijvoorbeeld onze website, sociale media of andere promotionele doeleinden, vragen wij hiervoor afzonderlijk uw toestemming.

23. Intellectueel eigendom

Alle door ons gemaakte teksten, concepten, stylingvoorstellen, documenten, foto's, ontwerpen en overige creatieve materialen blijven, voor zover wettelijk beschermd, ons eigendom of dat van onze licentiegevers.

Deze materialen mogen niet zonder voorafgaande toestemming commercieel worden gebruikt, gekopieerd of verspreid.

24. Wijziging van de algemene voorwaarden

Wij kunnen deze algemene voorwaarden in de toekomst wijzigen wanneer daar een redelijke aanleiding voor bestaat.

Voor reeds gesloten overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die van toepassing waren op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten, tenzij de wet anders bepaalt of partijen schriftelijk anders overeenkomen.

25. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen u en ons is **Nederlands recht** van toepassing.

Geschillen proberen wij eerst in goed overleg met u op te lossen. Indien een geschil niet onderling kan worden opgelost, wordt dit voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de wettelijke regels.

26. Slotbepaling

Wanneer een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

Een ongeldige bepaling zal, voor zover juridisch mogelijk, worden vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

Persoonlijke aandacht, duidelijke afspraken

Wij vinden het belangrijk dat u vooraf weet waar u aan toe bent. Heeft u vragen over deze voorwaarden, uw offerte of een van onze diensten? Neem dan gerust contact met ons op.