

Algemene Verkoopvoorwaarden (Particulieren)

Download hier een kopie van de [algemene verkoopvoorwaarden](#)

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden worden gesloten tussen:

SALLY BEAUTY NETHERLANDS B.V. (handelend onder de naam "Pro-Duo")
Hurksestraat 60, 5652AL Eindhoven, Nederland
Kvk-nummer: 34182595
BTW-identificatienummer: NL81.11.82.551
Klantendienst: [+31 40 744 0598](tel:+31407440598) of klantendienst.nl@pro-duo.com
hierna 'de Verkoop' genoemd
ENERZIJDS,
en:

elke natuurlijke of rechtspersoon die niet handelt in het kader van zijn beroepsactiviteit en wenst over te gaan tot een aankoop op de website van de Verkoop (hierna 'de Site') die te vinden is op het adres www.pro-duo-consument.nl,

hierna 'de Klant' genoemd
ANDERZIJDS,

hierna samen 'de Partijen' en afzonderlijk 'de Partij' genoemd.

1. VOORWERP :

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn bedoeld om de contractuele relatie tussen de Verkoop en de Klant te bepalen, evenals de voorwaarden die van toepassing zijn op elke aankoop die door de Klant via de Site wordt gedaan.

De Verkoop verkoopt de op de Site voorgestelde producten aan de detailhandel en eindgebruikers. Door deze Algemene Verkoopvoorwaarden ziet de Klant dus af van elke aankoop voor wederverkoop. De Klant garandeert dat zijn aankopen op de Site niet rechtstreeks verband houden met een professionele activiteit en beperkt zijn tot een strikt persoonlijk gebruik.

De Klant moet minstens 18 jaar oud zijn en de wettelijke bevoegdheid hebben of houder zijn van een toelating die hem/haar de mogelijkheid biedt een bestelling te plaatsen op de Site.

De aankoop van een product via de Site impliceert de volledige aanvaarding door de Klant van deze Algemene Verkoopvoorwaarden. Deze hebben voorrang op alle andere algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant.

De Verkoop behoudt zich het recht voor om deze Algemene Verkoopvoorwaarden te allen tijde te wijzigen. Er wordt echter overeengekomen dat de Voorwaarden die van toepassing zijn op de Klant de voorwaarden zijn die van kracht zijn op het moment van zijn bestelling op de Site.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn het exclusieve eigendom van de Verkoop. Elke reproductie, zelfs gedeeltelijk, is strikt verboden.

2. BESCHRIJVING VAN DE PRODUCTEN :

De aangeboden producten worden op de Site voorgesteld.

De Klant erkent en aanvaardt dat de aankoop van producten met de vermelding 'Exclusief Pro' voorbehouden is aan professionelen uit de kappers- en schoonheidssector die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf en dat hij er dus geen toegang toe heeft.

Bovendien wordt gepreciseerd dat de producten met de vermelding 'Alleen in de winkel' niet op de Site kunnen worden gekocht, maar enkel in een van de 30 winkels van de Verkoop, gelegen in

Nederland. De lijst van de winkels van de Verkoper kan geraadpleegd worden op het volgende adres: <https://www.pro-duo-consument.nl/winkels>.

De foto's die gebruikt kunnen worden om de producten voor te stellen, zijn zo getrouw mogelijk, maar kunnen niet zorgen voor een perfecte overeenkomst met het aangeboden product en tonen in sommige gevallen presentatiesuggesties waarbij niet alle elementen, die deel uitmaken van de foto's, te koop worden aangeboden.

Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Verkoper niet.

3. PRIJS EN BETALING :

1. Prijs

De door de Verkoper bij de bestelling opgegeven prijzen zijn uitgedrukt in euro's, inclusief BTW (volgens het btw-tarief dat van kracht is op het moment van de bestelling; elke tariefwijziging zal onverwijld worden doorberekend in de prijs van de aangeboden producten).

De prijzen zijn exclusief verzend- en leveringskosten. Deze worden op de Site vermeld, alsook tijdens het bestelproces.

De Verkoper behoudt zich het recht voor om zijn prijzen op elk moment te wijzigen, met dien verstande echter dat de prijzen die op de Site worden getoond op het moment van de bestelling, de enige zullen zijn die van toepassing zijn op de Klant.

De aangegeven prijzen zijn inclusief de kosten voor het verwerken van de bestelling.

Ondanks de grootste inspanningen van de Verkoper kan bij enkele producten in de catalogus van de Verkoper de verkeerde prijs staan. Verkoper controleert de prijzen wanneer de bestelling wordt verwerkt. Als bij een product de verkeerde prijs staat en de juiste prijs is hoger dan de prijs op de Site, dan zal de Verkoper voor het verzenden van de goederen contact met de Klant nemen om te vragen of de Klant het product tegen de correcte prijs wilt kopen of de bestelling wenst te annuleren. Indien de correcte prijs van een product lager is dan de door de Verkoper aangegeven prijs zal de Verkoper de lagere prijs berekenen en het product aan de Klant toezenden. In het algemeen, kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in de prijsweergave binden de Verkoper niet.

2. Betaling

Een bestelling kan op een van de volgende manieren betaald worden:

- Per bankkaart/creditkaart: Visa, Mastercard
- Via PayPal of Ideal

Verder wordt hierbij gepreciseerd dat, als de betaling via de Site wordt gedaan, de banktransactie beveiligd is.

De Verkoper maakt gebruik van de diensten van zijn financiële partner, Worldpay, voor het beheer, de preventie van fraude en de inning van de betalingen. Meer informatie ter zake vindt u op <https://online.worldpay.com/>.

Er worden geen gegevens in verband met de creditcardnummers en PayPal-identificaties van de klanten op de servers van de Verkoper bewaard.

4. BESTELPROCES :

Alvorens een bestelling te plaatsen, dient de Klant zich als bestaande klant te identificeren of als nieuwe klant te registreren en, indien die informatie nog niet bij Pro-Duo bekend is, de gevraagde informatie in te vullen, met inbegrip van een e-mailadres, een telefoonnummer en een facturatie- en leveringsadres.

De Klant die een bestelling wil plaatsen op de Site, moet:

- o de beschrijving van de aangeboden producten raadplegen en de gewenste artikelen aan zijn mandje toevoegen;
- o het mandje valideren;
- o de eventuele invoerfouten corrigeren;
- o de bestelling valideren;
- o zijn wijze van levering kiezen;
- o zijn wijze van betaling kiezen en valideren..

Het is aan de Klant om te zorgen voor de juistheid van de verstrekte informatie, waarvoor hij als enige verantwoordelijk is, en om deze informatie bij te werken bij een eventuele wijziging.

De Verkoper zal de Klant onmiddellijk per e-mail een bevestiging van de bestelling sturen die de door de Klant verstrekte informatie bevat.

Alle verstrekte gegevens en de geregistreerde bevestiging worden beschouwd als bewijs van de transactie.

De Verkoper zal de bestellingen en orderbevestigingen archiveren op een betrouwbare en duurzame drager die een betrouwbare kopie vormt.

Het is aan de Klant om het ordernummer te behouden dat hem door de Verkoper wordt toegekend. Dit ordernummer zal aan de Klant worden gevraagd bij ieder verzoek van de Klant betreffende zijn bestelling.

Tot slot wordt gepreciseerd dat de Verkoper zich het recht voorbehoudt om een bestelling van abnormale aard te weigeren, in het bijzonder met betrekking tot de bestelde hoeveelheden.

5. LEVERING :

o Leveringsvoorwaarden

De online verkoop van de op de Site gepresenteerde producten is beperkt tot en voorbehouden voor Klanten die woonachtig zijn in Nederland (zijn hier echter niet inbegrepen de Caraïbische eilanden Bonaire, Sint-Eustatius en Saba).

De leveringen vinden plaats op het adres dat de Klant bij de bestelling heeft opgegeven..

De levering van de Klant zal worden uitgevoerd door POST NL.

o Leveringstermijnen

De maximale levertijd van een product uit de bestelling wordt voorafgaand aan de validatie van de bestelling aangegeven. In het geval van een groepsaankoop van meerdere producten komt de levertijd voor de gehele bestelling overeen met de langste aangegeven levertijd voor een van deze producten.

De leveringstermijn wordt vermeld in de e-mail met de orderbevestiging.

De leveringstermijnen zijn afhankelijk van de door de Klant en de vervoerder gekozen leveringsmethode.

Ter informatie wordt verder nog gepreciseerd dat de standaard leveringstermijnen in Nederland voor POST NL de volgende zijn:

- o Dag waarop de bestelling is geplaatst +1 werkdag voor elke bestelling die van maandag tot vrijdag vóór 16:30 uur wordt geplaatst;
- o Dag waarop de bestelling is geplaatst +2 werkdagen voor elke bestelling die van maandag tot vrijdag na 16.30 uur wordt geplaatst.

De verwachte leveringstermijn die van toepassing is op de door de Klant geselecteerde producten zal hem worden meegedeeld voordat hij zijn bestelling valideert.

In ieder geval mag de leveringstermijn niet langer zijn dan dertig (30) dagen.

Indien de Verkoper deze verplichting niet nakomt, kan de Klant het contract per aangetekende brief met ontvangstbevestiging of schriftelijk via een andere duurzame drager ontbinden, indien de Verkoper, na door de Klant opgedragen te zijn de levering alsnog binnen een redelijke bijkomende termijn te verrichten, dit niet binnen deze redelijke bijkomende termijn heeft gedaan.

Het contract wordt geacht te zijn ontbonden wanneer de Verkoper de brief of de schriftelijke mededeling ontvangt waarin hij op de hoogte wordt gesteld van deze ontbinding, tenzij de levering intussen al uitgevoerd zou zijn.

Desalniettemin kan de Klant het contract onmiddellijk ontbinden, als de datum of de termijn voor de Klant een essentiële voorwaarde van het contract vormt. Deze essentiële voorwaarde vloeit voort uit de omstandigheden rond het sluiten van het contract of uit een uitdrukkelijk verzoek van de Klant, voorafgaand aan het sluiten van het contract.

De Verkoper zal het totaal van de overgemaakte bedragen terugbetalen, via hetzelfde betaalmiddel dat de Klant heeft gebruikt om de bestelling te plaatsen, binnen een termijn van veertien (14) dagen na de datum waarop de Verkoper deze ontbindingsnotificatie van de Klant heeft ontvangen.

De Klant heeft echter het recht om te kiezen voor een andere vergoedingswijze.

De Verkoper informeert de Klant per e-mail van de verzending van zijn bestelling.

o **Leveringskosten**

Er wordt gepreciseerd dat de leveringen franco worden uitgevoerd vanaf 30 euro (inclusief BTW). Voor elke bestelling van minder dan 30 euro (inclusief BTW) worden de leveringskosten aan de Klant gefactureerd.

De leveringskosten van de producten worden berekend op basis van het gewicht van het pakket. Deze worden vóór de validatie van de bestelling aangegeven.

Ter informatie wordt verder nog gepreciseerd dat de standaard leveringskosten in Nederland voor POST NL 5,44 euro (inclusief BTW) bedragen.

Het bedrag van de toepasselijke leveringskosten op de door de Klant geselecteerde producten zal hem worden meegedeeld voordat hij zijn bestelling valideert.

o **Ontvangst van de producten**

In het geval van schade of ontbrekende producten kan de Klant contact opnemen met de klantendienst van de Verkoper per telefoon op het nummer +31 40 744 0598 of per e-mail op het adres: klantendienst.nl@pro-duo.com. De Klant zal hierbij het probleem zo gedetailleerd mogelijk omschrijven, en in geval van schade foto's bezorgen.

6. ONBESCHIKBAARHEID VAN DE PRODUCTEN :

In geval van onbeschikbaarheid van het bestelde product uit voorraad zal de Verkoper de Klant per e-mail informeren en tevens de verwachte beschikbaarheidsdatum meedelen.

In geval van onbeschikbaarheid kan de Klant de bestelling handhaven of annuleren, binnen 72 uur na ontvangst van de e-mail. De Verkoper kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de onbeschikbaarheid van het product en een dergelijke onbeschikbaarheid geeft de Klant evenmin recht op enige schadevergoeding.

Bij gebrek aan een antwoord van de Klant binnen voormelde termijn wordt de bestelling geacht van kracht te blijven. Bij annulering van de bestelling zal de prijs aan de Klant terugbetaald worden.

7. AANSPRAKELIJKHEID :

De Verkoper kan zich geheel of gedeeltelijk van zijn aansprakelijkheid ontheffen door het bewijs te leveren dat de niet-uitvoering of slechte uitvoering van het contract te wijten is aan de Klant of aan het onvoorzienbare en onoverkomelijke feit van een derde bij het contract, of aan een geval van overmacht.

De Verkoper is niet aansprakelijk voor het optreden van een computerfout op het moment van de bestelling van de Klant, die met name verband houdt met de internetverbinding van de Klant of met een andere externe gebeurtenis.

Het is aan de Klant om ervoor te zorgen dat de bestelde producten perfect in overeenstemming zijn met zijn behoeften.

8. GARANTIE :

Alle vorderingen uit hoofde van dit artikel moeten aan de klantendienst van de Verkoper worden gericht, per telefoon op [+31 40 744 0598](tel:+31407440598) of per e-mail op het volgende adres: klantendienst.nl@pro-duo.com.

o Wettelijke garantie :

De Klant geniet van de wettelijke garanties, waaronder de garantie van conformiteit van de producten (geregeld door artikel 17 en volgende, BW 7). De Klant heeft bijgevolg recht dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

In geval van niet-conformiteit van een verkocht product heeft de Klant de keuze tussen aflevering van het ontbrekende, reparatie of vervanging van het product. Indien de keuze van de Klant echter een duidelijk onevenredige kost voor de Verkoper met zich meebrengt, kan de Verkoper te werk gaan volgens de door hem gekozen modaliteit.

Als reparatie en vervanging van het product onmogelijk is of van de Verkoper niet kan worden gevergd, kan de Klant het product terugsturen en de prijs terugbetaald krijgen of het product houden en een deel van de prijs terugbetaald krijgen.

De Klant heeft diezelfde optie, indien de door hem gevraagde oplossing niet binnen één (1) maand na zijn klacht kan worden geïmplementeerd of indien deze oplossing niet kan worden geïmplementeerd zonder groot ongemak voor de Klant, rekening houdend met de aard van het goed en het gebruik dat hij ervan wil maken.

De verkoop kan echter niet worden ontbonden als de non-conformiteit gezien haar betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

In ieder geval zal de toepassing van de garantie voor non-conformiteit van het product plaatsvinden zonder kosten voor de Klant.

In geval van non-conformiteit van een verkocht product moet het worden geretourneerd aan de Verkoper die het terugneemt, omruilt of terugbetaalt, tenzij de Klant en Verkoper overeenkomen dat de Verkoper het ontbrekende zal naleveren.

9. PERSOONSgegevens :

De informatie en persoonsgegevens van de Klant maken het voorwerp uit van een automatische verwerking door de Verkoper. De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat zijn gegevens zodanig worden verwerkt dat de Verkoper hem de verschillende diensten kan aanbieden die de Site voorstelt. Het [Privacybeleid](#) en het [Cookiebeleid](#) zijn van toepassing.

10. HERROEPINGSRECHT :

Consumenten hebben het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u (of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is) het goed (of het laatste goed ingeval van meerdere goederen in één bestelling) fysiek in bezit krijgt.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Pro-Duo NV, E-commerce retour dienst, Traktaatweg 1, 9000 Gent, België, klantendienst.nl@pro-duo.com, +31 40 744 0598) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het [bijgevoegde modelformulier](#) voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

De goederen moeten met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijs mogelijk – in de originele staat en verpakking aan ons worden teruggezonden. Eventuele gratis geschenken die gekoppeld waren aan de aankoop van de goederen, dienen mee te worden geretourneerd indien u door de herroeping niet langer voldoet aan de voorwaarden om deze gratis geschenken te ontvangen.

Houdt u er rekening mee dat de kosten voor het terugzenden van de goederen voor uw rekening zijn indien u de goederen zonder reden terugzendt. U kan voor het terugzenden van de goederen het vooruitbetaalde retourticket gebruiken dat in de doos zit, maar u bent hier niet toe verplicht. Indien u ervoor kiest om het retourticket te gebruiken om de goederen terug te zenden, dan zal een kost van 7 € door ons in mindering gebracht worden op de terugbetaling van uw aankoop om de kosten van de retourzending te dekken.

Indien u een retourzending aanvraagt omdat een product defect of beschadigd is aangekomen, worden de retourkosten door ons vergoed.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

Uitzondering op het herroepingsrecht

In overeenstemming met de Nederlandse wetgeving erkent en aanvaardt de Klant dat het herroepingsrecht (onder meer) niet van toepassing is:

- o op producten waarvan de verzegeling door hem na levering geopend werd en die om redenen van hygiëne of gezondheidsbescherming niet kunnen worden geretourneerd;
- o op producten die volgens de specificaties van de Klant gemaakt werden of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- o de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid.

11. VERKLARING VAN AFSTAND OF TOLERANTIE :

Er wordt formeel overeengekomen tussen de Partijen dat elke tolerantie of verklaring van afstand door een van de Partijen ten opzichte van de toepassing van alle of een deel van de in deze overeenkomst opgenomen verbintenissen, ongeacht de frequentie en de duur ervan, niet beschouwd kan worden als een wijziging van deze overeenkomst en geen enkel recht doet ontstaan.

Meer in het bijzonder zal geen enkele vertraging in of het uitblijven van een reactie, geen enkele onthouding of nalatigheid van de Verkoper in de uitoefening van een van zijn rechten uit hoofde van deze overeenkomst afbreuk doen aan deze rechten, noch zal dit worden geacht een verklaring van afstand van zijn rechten in te houden.

12. VOLLEDIGHEID :

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden omvatten alle verplichtingen van de Partijen.

13. GEDEELTELIJKE ONGELDIGHEID :

Indien een specifieke bepaling van dit document ongeldig blijkt of als zodanig wordt verklaard bij een in kracht van gewijsde gegane beslissing van een bevoegde rechtbank, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en van toepassing.

14. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN :

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn onderworpen aan het Nederlands recht.

Bovendien is de taal van deze Algemene Verkoopvoorwaarden het Nederlands. Bij vertaling ervan in andere talen zal dus alleen de Nederlandstalige versie rechtsgeldig zijn.

Indien er een geschil ontstaat tussen de Partijen als gevolg van de uitvoering of interpretatie van deze Algemene Verkoopvoorwaarden, komen de Partijen overeen dat, voorafgaand aan elke gerechtelijke actie, elke vordering onderworpen zal zijn aan een voorafgaande ingebrekestelling per aangetekende brief met bevestiging van ontvangst.

De zaak kan dan op initiatief van de meest gereede partij bij de bevoegde rechtbank aanhangig gemaakt worden, waarbij de rechtbanken van de stad Eindhoven als uitdrukkelijk bevoegd verklaard worden. Bovendien kunnen de geschillen, zowel door de Klant als de Verkoper, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). 3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de Verkoper heeft voorgelegd. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Klant de klacht bij de Verkoper indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt. Wanneer de Klant een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de Verkoper aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de Klant dit eerst aan de Verkoper. Wanneer de Verkoper een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de Klant binnen vijf weken na een daartoe door de Verkoper schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de Verkoper de keuze van de Klant niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de Verkoper gerechtigd het geschil voor te leggen aan de

bevoegde rechter. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/decommissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de Verkoper surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Bovendien kan de klant gebruikmaken van het Europese platform voor online-geschillenbeslechting (ODR), dat toegankelijk is op het volgende adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>