ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op behandelingen, afspraken en pakketten van The Define Haus. Door een afspraak of pakket te boeken, gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.

1. The Define Haus

The Define Haus
KvK-nummer: 42177923
Binderij 7Y
1185 ZH Amstelveen
E-mail: info@thedefinehaus.com
Telefoon: +31 6 83093520

2. Afspraken en reserveringen

Een afspraak is persoonlijk en wordt gereserveerd voor de klant op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip.

De behandeling, duur en prijs die bij het boeken worden vermeld, maken onderdeel uit van de overeenkomst.

Een afspraak is definitief nadat de boeking door The Define Haus is bevestigd en, indien van toepassing, de gevraagde aanbetaling is voldaan.

3. Aanbetaling

Voor het reserveren van een behandeling kan The Define Haus een aanbetaling vragen. De hoogte van de aanbetaling wordt vóór het afronden van de boeking duidelijk vermeld.

De aanbetaling wordt bij uitvoering van de behandeling verrekend met het totaalbedrag.

Bij tijdige verplaatsing van een afspraak overeenkomstig artikel 4 blijft de aanbetaling geldig voor de verplaatste afspraak.

4. Verplaatsen en annuleren

Een afspraak kan **tot 24 uur vóór het afgesproken tijdstip kosteloos worden verplaatst**.

Bij verplaatsing binnen 24 uur vóór de afspraak vervalt de betaalde aanbetaling. Voor een nieuwe afspraak kan opnieuw een aanbetaling worden gevraagd.

Bij annulering binnen 24 uur vóór de afspraak of wanneer de klant zonder bericht niet op de afspraak verschijnt, wordt de aanbetaling niet terugbetaald.

Verplaatsen of annuleren kan via de beschikbare contact- of boekingsmogelijkheden van The Define Haus.

The Define Haus kan in uitzonderlijke omstandigheden naar eigen redelijkheid besluiten van bovenstaande regeling af te wijken.

5. Te laat komen en no-show

Wij vragen je om op tijd aanwezig te zijn voor je afspraak.

Bij een vertraging van **minder dan 15 minuten** kan de behandeltijd worden verkort om volgende afspraken niet te laten uitlopen. De volledige prijs van de geboekte behandeling blijft in dat geval verschuldigd.

Wanneer je **15 minuten of meer te laat** arriveert, kan de behandeling niet meer worden uitgevoerd en moet een nieuwe afspraak worden gemaakt. De aanbetaling van de oorspronkelijke afspraak vervalt en voor de nieuwe afspraak wordt opnieuw een aanbetaling gevraagd.

Wanneer je zonder tijdige annulering niet op je afspraak verschijnt, geldt dit als een **no-show**. Ook in dat geval vervalt de aanbetaling en wordt voor een nieuwe afspraak opnieuw een aanbetaling gevraagd.

6. Betaling

De actuele prijzen worden vóór het boeken kenbaar gemaakt en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Een aanbetaling wordt met de totaalprijs verrekend. Het resterende bedrag dient uiterlijk op de dag van de behandeling te worden voldaan via de door The Define Haus aangeboden betaalmethoden.

7. Pakketten

Een pakket bestaat uit het aantal behandelingen en het behandelprogramma zoals bij het betreffende pakket op de website van The Define Haus staat vermeld.

Ieder pakket heeft een eigen geldigheidsperiode. Deze geldigheidsperiode gaat in op de datum van de **eerste behandeling**:

- **Premium Package:** 7 dagen;
- **Full Body Reset Package:** 6 weken;
- **Essential Package Upper Body:** 6 weken;
- **Essential Package Lower Body:** 6 weken.

Alle behandelingen uit het pakket dienen binnen de geldigheidsperiode plaats te vinden. Niet-gebruikte behandelingen vervallen na afloop van deze periode.

Pakketten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar aan een andere persoon.

Voor iedere afzonderlijke afspraak binnen een pakket geldt het verplaatsings- en annuleringsbeleid uit artikel 4. Bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur vóór de afspraak, een no-show of wanneer de klant 15 minuten of meer te laat arriveert, **vervalt de betreffende behandeling uit het pakket**.

Wanneer The Define Haus zelf een afspraak moet verplaatsen en de klant daardoor redelijkerwijs niet alle behandelingen binnen de geldigheidsperiode kan volgen, wordt de geldigheidsperiode passend verlengd.

8. Gezondheid en veiligheid

De klant is verantwoordelijk voor het volledig en naar waarheid verstrekken van relevante gezondheidsinformatie voor zover deze bij haar bekend is.

Veranderingen in gezondheid, klachten, medicatie, zwangerschap, operaties of andere relevante omstandigheden moeten vóór een volgende behandeling worden gemeld.

The Define Haus kan een behandeling aanpassen, uitstellen, stoppen of weigeren wanneer dit naar haar professionele oordeel noodzakelijk is voor de veiligheid van de klant.

De uitgebreide informatie over contra-indicaties, mogelijke reacties en toestemming staat in de disclaimer en toestemmingsverklaring van The Define Haus.

9. Aard van de behandeling en resultaten

De behandelingen van The Define Haus zijn cosmetische welzijnsbehandelingen en vervangen geen medische beoordeling, diagnose of behandeling.

Resultaten kunnen per persoon verschillen en kunnen tijdelijk zijn. The Define Haus geeft geen garantie op een bepaald cosmetisch of lichamelijk resultaat.

10. Foto's, video's en persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacyverklaring van The Define Haus.

Gezondheidsgegevens en foto's/video's worden alleen verwerkt overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke grondslag en, waar vereist, afzonderlijk gegeven toestemming.

Toestemming voor het maken of publiceren van foto's en video's staat los van de mogelijkheid om een reguliere behandeling te boeken.

11. Klachten

Ben je niet tevreden over een behandeling of onze dienstverlening, neem dan zo snel mogelijk contact op via **info@thedefinehaus.com**, zodat wij de klacht kunnen beoordelen en samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op.

12. Aansprakelijkheid

The Define Haus is verantwoordelijk voor het zorgvuldig uitvoeren van haar dienstverlening.

The Define Haus is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie die door de klant is verstrekt, voor zover The Define Haus zorgvuldig heeft gehandeld.

Niets in deze algemene voorwaarden beperkt of sluit aansprakelijkheid uit voor zover dit op grond van dwingend Nederlands recht niet is toegestaan.

13. Annulering of wijziging door The Define Haus

Wanneer The Define Haus een afspraak door onvoorziene omstandigheden niet kan uitvoeren, wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland.

Een reeds betaalde aanbetaling blijft in dat geval geldig voor de nieuwe afspraak. Indien geen passende nieuwe afspraak kan worden overeengekomen, wordt de aanbetaling voor de niet-uitgevoerde behandeling terugbetaald.

The Define Haus is niet aansprakelijk voor aanvullende kosten van de klant die voortvloeien uit het verplaatsen van een afspraak, voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan.

14. Wijziging van prijzen en voorwaarden

The Define Haus kan prijzen, behandelingen en deze algemene voorwaarden wijzigen.

Voor een reeds bevestigde individuele afspraak geldt in beginsel de prijs die bij het boeken is overeengekomen, tenzij partijen gezamenlijk iets anders afspreken.

De meest actuele algemene voorwaarden worden op de website gepubliceerd.

15. Toepasselijk recht

Op overeenkomsten met The Define Haus is Nederlands recht van toepassing.

Eventuele geschillen proberen The Define Haus en de klant eerst onderling op te lossen. De wettelijke rechten van consumenten blijven onverminderd van toepassing.