

# Algemene Verkoopvoorwaarden (Professionelen)

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](mailto:klantendienst.nl@pro-duo.com)

hierna 'de Verkoper' genoemd

ENERZIJDS,

en:

Elke Professioneel die een aankoop wenst te doen via de website van de Verkoper (hierna 'de Site') die te vinden is op het adres [www.pro-duo.nl](http://www.pro-duo.nl). In de zin van deze Algemene Verkoopvoorwaarden wordt met 'Professioneel' elke natuurlijke of rechtspersoon bedoeld die in het kader van zijn commerciële of beroepsactiviteiten handelt.

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 Verkoper 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 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 Klant moet een 'Professioneel' uit de kappers- en schoonheidssector zijn en verbindt er zich toe om deze hoedanigheid ten opzichte van de Verkoper aan te tonen.

De aankoop van een product via de Site impliceert de volledige aanvaarding door de Klant van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden vormen het geheel van de contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de aankopen van de Klant op de Site. Alle andere algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant worden hierbij expliciet uitgesloten.

De Verkoper behoudt zich het recht voor om zijn 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 Verkoper. Elke reproductie, zelfs gedeeltelijk, is strikt verboden.

## 2. BESCHRIJVING VAN DE PRODUCTEN

De aangeboden producten worden op de Site voorgesteld.

Er wordt gepreciseerd dat de aankoop van producten met de vermelding 'Exclusief Pro' voorbehouden is aan Professionelen uit de kappers- of schoonheidssector en de aanmaak van een professioneel account vereisen.

De Klant erkent en aanvaardt dat de producten met de vermelding 'Alleen in de winkel' niet op de Site kunnen worden gekocht, maar alleen in een van de winkels van de Verkoper, gelegen in

Nederland. De lijst van de winkels van de Verkoper kan geraadpleegd worden op het volgende adres: <https://www.pro-duo.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, hetzij exclusief btw, hetzij 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.

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.

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.

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

De verkoopprijs is verschuldigd vanaf de bestelling.

#### **2. Betaling**

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

- Per bankkaart/creditkaart: Visa of 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.

Indien de Klant niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag 1% per maand en €150,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door de Verkoper, waaraan eventueel op basis van bewijsstukken extra bedragen voor de inning kunnen worden toegevoegd.

### **4. BESTELPROCES**

## o Professioneel klantenaccount

Om te kunnen genieten van de voordelen die de Verkoper toekent aan professionelen uit de kappers- en schoonheidssector en om producten met het 'Exclusief Pro'-label aan te schaffen, moet de Klant een professionele klantenaccount aanmaken.

Hiervoor moet de Klant de door de Verkoper gevraagde gegevens invullen, waaronder een gebruikersnaam en wachtwoord, een e-mailadres, een telefoonnummer, een facturatie- en leveringsadres.

Bovendien moet de Klant aan de Verkoper bewijzen dat hij een Professioneel is in de kappers- en schoonheidssector door het verstrekken van: zijn registratienummer in het handels- of het rechtspersonenregister en een btw-nummer. De controles en verificaties van de hoedanigheid van Professioneel uit de kappers- en schoonheidssector zullen worden uitgevoerd vóór de activering van de account van de Klant.

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 Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat de codes die toegang geven tot zijn professionele klantenaccount strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn en niet aan derden mogen worden meegedeeld.

Het gebruik en het behoud van deze codes zijn uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant die als enige de gevolgen zal dragen die kunnen voortvloeien uit het gebruik ervan door derden die er mogelijk kennis van hebben genomen. De Verkoper is op geen enkele wijze aansprakelijk voor verlies of schade als gevolg van het niet naleven van deze eisen door de Klant.

In geval van verlies of diefstal verbindt de Klant zich ertoe zijn wachtwoord te wijzigen of het te laten resetten via de door de Verkoper ingestelde procedure om zijn toegangscode tot zijn professionele klantenaccount zo snel mogelijk terug te krijgen.

## o Bestelproces

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 zijn mandje valideren;
- o de eventuele invoerfouten corrigeren;
- o zijn bestelling valideren;
- o zijn wijze van levering kiezen;
- o zijn wijze van betaling kiezen en valideren.

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. De elektronische registers van de Verkoper worden door de Partijen beschouwd als bewijs van communicatie, bestellingen, betalingen en transacties tussen de Partijen.

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 iedere 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 met vestiging 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 en nadat de betaling is verricht.

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

De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat de leveringstermijnen door de Verkoper louter ter informatie worden meegedeeld en dat hij ter zake niet aansprakelijk kan worden gesteld.

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 50 euro excl. btw. Voor elke bestelling van minder dan 50 euro excl. 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 4,50 euro (exclusief BTW) bedragen.

Deze bedragen worden ter informatie meegedeeld en de Verkoper kan ter zake niet aansprakelijk gesteld worden.

### o Ontvangst van de producten

Bij ontvangst van de producten is het aan de Klant om de staat en de hoeveelheid van de geleverde producten te controleren.

Bij schade of ontbrekende producten moet de Klant dit melden aan de klantendienst van de Verkoper per telefoon op het nummer [+31 40 744 0598](tel:+31407440598) of per email op het

adres: [klantendienst.nl@pro-duo.com](mailto:klantendienst.nl@pro-duo.com) binnen een maximumtermijn van 2 dagen na de levering. De klant zal hierbij het probleem zo gedetailleerd mogelijk omschrijven, en bewijsmateriaal bezorgen. Bij gebrek aan een klacht ingediend bij de klantendienst van de Verkoper binnen de bovenvermelde termijnen, worden de producten geacht in goede staat en in de bestelde hoeveelheden te zijn geleverd.

## 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.

Het gebruik van producten die via de Site worden besteld, en in het bijzonder van producten met de aanduiding 'Exclusief Pro', valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant. Het is aan de Klant om zijn eigen klanten alle nuttige of noodzakelijke informatie te verstrekken en advies te verlenen met betrekking tot het gebruik van de gekochte producten.

**Bijgevolg kan de Verkoper niet aansprakelijk worden gesteld in het geval van:**

- oneigenlijk of abnormaal gebruik van de producten;
- een gebruik van de producten dat niet in overeenstemming is met de regels van de kunst;
- een gebruik van de producten dat niet in overeenstemming is met de montage- of opslaginstructies.

Voorts is de Verkoper evenmin aansprakelijk voor indirecte schade of indirect verlies, winstderving of verlies van verwachte besparingen, inkomstenderving of imagoschade.

In ieder geval komen de Partijen overeen dat het totale bedrag van de bedragen die aan de Verkoper zouden kunnen worden aangerekend indien hij om welke reden dan ook aansprakelijk gesteld zou worden, beperkt zal blijven tot het bedrag van de betwiste bestelling.

## 8. EIGENDOMSVOORBEHOUD

De Verkoper blijft eigenaar van de verkochte producten tot de effectieve en volledige betaling van alle door de Klant verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook.

Het niet betalen van de verschuldigde termijnen of bedragen binnen de gestelde betalingstermijnen kan leiden tot een terugvordering van alle producten.

In het geval dat de producten worden teruggenomen, blijven de eventuele aanbetalingen van de Klant toebehoren aan de Verkoper.

## **9. GARANTIE**

Neem contact op met onze klantenservice via [klantendienst.nl@pro-duo.com](mailto:klantendienst.nl@pro-duo.com) of bel ons op [040/211.44.79](tel:0402114479) zodat we de garantie kunnen controleren en je aanvraag zo snel mogelijk kunnen verwerken en we een vervanging of een terugbetaling voor je kunnen regelen.

Verborgene gebreken moeten binnen een maand na ontdekking aan de klantendienst van de Verkoper worden gericht. Indien de Verkoper bevestigt dat de wettelijke voorwaarden daartoe zijn voldaan, kan een verkocht product in geval van non-conformiteit worden geretourneerd aan de Verkoper die het terugneemt en vervangt of terugbetaalt.

## **10. 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.

## **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.

Geen enkele aanwijzing of geen enkel document kan aanleiding geven tot enige verplichting in het kader van deze overeenkomst, als deze niet het voorwerp uitmaakt van een door beide Partijen ondertekend aanhangsel. Geen enkele briefwisseling voorafgaand aan de ondertekening van dit document kan aanleiding geven tot eender welke verplichtingen uit hoofde van dit contract.

## **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 vreemde talen zal dus alleen de Nederlandstalige versie rechtsgeldig zijn.

Indien er een geschil ontstaat tussen de Partijen als gevolg van de interpretatie of uitvoering van deze overeenkomst, verbinden de Partijen zich ertoe zich te onderwerpen aan de hierna omschreven minnelijke schikkingsprocedure, alvorens zich tot de bevoegde rechtbank te wenden.

Om gezamenlijk een oplossing te vinden voor elk geschil dat bij de uitvoering van dit contract kan ontstaan, komen de Partijen overeen om binnen vijftien (15) dagen na de verzending van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging door een van de Partijen bijeen te komen.

Indien de Partijen er na dertig (30) dagen niet in slagen overeenstemming te bereiken over een compromis of een oplossing, wordt het geschil voorgelegd aan de hieronder aangewezen rechtbank. De zaak kan dan op initiatief van de meest gerede partij bij de bevoegde rechtbank aanhangig gemaakt worden, waarbij de rechtbanken van de stad Eindhoven als uitdrukkelijk bevoegd verklaard worden.