

# ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

01.03.24

## ARTIKEL 1: DOEL

De hierna beschreven algemene verkoopsvoorwaarden bepalen de rechten en plichten van de vennootschap LABEL CONCEPT, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te Boulevardlaan 21 (bus 5), 1210 BRUSSEL - BTW BE1000.877.672 - en haar Klanten in het kader van het lidmaatschap van het AESTHETIC QUALITY Label.

Door in te schrijven verklaart de Klant dat hij/zij deze Algemene Verkoopvoorwaarden, hierna de AVV genoemd, heeft gelezen en accepteert. Deze treden in werking op 01.03.2024. Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Klant zodra ze zijn aanvaard.

## ARTIKEL 2: PRESENTATIE VAN DIENSTEN

LABEL CONCEPT heeft een kwaliteitslabel geïntroduceerd dat in België gevestigde schoonheidssalons kunnen voeren als ze aan drie voorwaarden voldoen :

- ervoor zorgen dat het personeel getraind is om zorg te verlenen (indien nodig) - Art. 6.1
- de basishygiënemaatregelen naleven die in het kwaliteitshandvest worden opgesomd
- zorg ervoor dat je met Europese CE-gecertificeerde apparatuur werkt

LABEL CONCEPT stelt alles in het werk om de diploma's en certificaten van het personeel met het AESTHETIC QUALITY Label te verifiëren en te controleren. Wanneer de van toepassing zijnde regelgeving dit niet vereist of wanneer verificatie materieel onmogelijk is of onredelijke inspanningen vereist, kan het AESTHETIC QUALITY Label naar goeddunken van LABEL CONCEPT worden toegekend. Het label wordt echter alleen toegekend als wordt voldaan aan de criteria met betrekking tot de naleving van basishygiënemaatregelen en de CE-certificering van de gebruikte apparatuur. De naleving van deze criteria wordt gecontroleerd door steekproefsgewijze bezoeken aan de gelabelde instituten.

## ARTIKEL 3: BESTELLEN

3.1. Lidmaatschap kan op twee manieren worden afgesloten :

- online op [www.aq-label.be/adhesion](http://www.aq-label.be/adhesion).
- in aanwezigheid van een van onze medewerkers (tijdens een bezoek of op een beurs) op een digitale tablet.

3.2. Ongeacht de procedure selecteert de Klant, om zich te abonneren, eerst het gewenste type betaling, jaarlijks of maandelijks (over een periode van 12 opeenvolgende maanden vanaf de datum van de eerste betaling). De Klant voert de facturatiegegevens in van het bedrijf of van de beheerder van het instituut als deze een natuurlijke persoon is, evenals de contactgegevens van het instituut. De Klant valideert zijn lidmaatschap wanneer hij overgaat tot betaling en nadat hij deze algemene verkoopvoorwaarden, het Kwaliteitscharter en de regels van de RGPD heeft geaccepteerd. Om lid te worden van het AESTHETIC QUALITY Label moeten de algemene verkoopsvoorwaarden, het kwaliteitscharter en de regels van de RGPD aanvaard worden vóór betaling. Deze aanvaardingen worden verondersteld te zijn gedaan zodra de betaling is gedaan.

3.3. Zodra het lidmaatschap betaald is, ontvangt de Klant een bevestigingsmail met daarin zijn login en de mogelijkheid om een wachtwoord aan te maken om toegang te krijgen tot zijn Klantenaccount.



1/10

3.4. Het Klantaccount bevat de contactgegevens van de Klant en de gedane aankopen. De facturatie- en leveringsgegevens moeten correct zijn. De Klant zal LABEL CONCEPT op de hoogte brengen van elke verandering van situatie of contactgegevens zodat LABEL CONCEPT indien nodig over de juiste informatie kan beschikken. De Klant kan zijn gegevens rechtstreeks bijwerken via zijn Klantenaccount.

3.5. Klanten kunnen de Algemene Verkoopvoorwaarden, het Kwaliteitshandvest en de RGPD-regels vinden via hun klantenaccount.

3.6. LABEL CONCEPT behoudt zich het recht voor een lidmaatschapsaanvraag te weigeren indien

- de door de Klant tijdens de betalingsprocedure verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn
- de betaling kan niet worden uitgevoerd (onvoldoende saldo, geblokkeerde rekening, andere).

In voornoemde gevallen moet LABEL CONCEPT de Klant per e-mail informeren dat het lidmaatschap niet werd aanvaard, met opgave van de reden. De voor het aansluitingsjaar vastgelegde bedragen blijven verschuldigd.

3.7. Het verkrijgen van de status van AESTHETIC QUALITY gelabeld instituut brengt de verplichting met zich mee om de officiële documenten opgesomd in artikel 6.1 van deze GCS te overleggen. Indien dit niet gebeurt, behoudt LABEL CONCEPT zich het recht voor om het lidmaatschap op te schorten (Art. 16).

#### **ARTIKEL 4: KORTINGSBONNEN**

4.1. In het belang van de aangesloten schoonheidsinstituten (de "Klanten" genoemd), gaat LABEL CONCEPT commerciële partnerships aan met Leveranciers die kwaliteitsproducten of -diensten aanbieden die interessant kunnen zijn voor de genoemde Klanten.

4.2. Binnen maximaal 10 dagen na de datum van betaling van het lidmaatschapsgeld ontvangt de gelabelde Klant een exclusieve korting van meer dan €1000 exclusief btw van de Partners van zijn keuze (in de vorm van een kortingspercentage, een waardebon of een gratis dienst of product) en zijn lidmaatschapsnummer.

De Klant heeft twaalf maanden vanaf de datum van betaling van zijn/haar lidmaatschap om deze kortingsvouchers te gebruiken. Om de kortingsbonnen te kunnen gebruiken, moet de Klant ervoor zorgen dat deze voorzien zijn van de naam van het instituut waaraan hij het label heeft toegekend en zijn lidmaatschapsnummer van het label.

4.3. Bij elke vernieuwing van het lidmaatschap ontvangt de Klant van LABEL CONCEPT, zodra de eerste betaling is verricht, de kortingsbonnen die verbonden zijn aan de lopende Partnerschappen met de Leveranciers.

4.4. De Klant verplicht zich tot naleving van de Algemene Gebruiksvoorwaarden die op de achterzijde van de genoemde kortingsbonnen staan vermeld. Deze omvatten (maar zijn niet beperkt tot) :

1. Geldig voor één jaar vanaf de datum van toetreding tot het AESTHETIC QUALITY Label.
2. Eenmalig gebruik
3. Geregistreerd, niet overdraagbaar en niet overdraagbaar (wederverkoop verboden)
4. Reproductie onmogelijk als de bon gestolen, verloren of vernietigd is
5. Kan niet worden gecombineerd met andere promoties
6. Niet inwisselbaar voor geld

4.5. Kortingsvouchers blijven geldig, zelfs voor Klanten van wie het lidmaatschap in de loop van het jaar is ingetrokken, behalve in geval van wanbetaling (Art. 17). Zodra het lidmaatschap betaald is, zijn de kortingsvouchers opeisbaar.

4.6. De Klant is niet verplicht om de kortingsvouchers te gebruiken.



4.7. Het is de verantwoordelijkheid van de Leverancier om de geldigheid van de vouchers te controleren. LABEL CONCEPT komt niet tussen in de rechtsverhouding die rechtstreeks tot stand komt tussen de Leverancier en de Klanten. LABEL CONCEPT is geen partij bij de verkoop- of dienstverleningsovereenkomst, die rechtstreeks en uitsluitend tussen de Leverancier en de Klant wordt gesloten.

## ARTIKEL 5: ROLLEN EN VERPLICHTINGEN VAN HET LABELCONCEPT

5.1. Zodra de betaling voor het lidmaatschap is ontvangen zal LABEL CONCEPT de Klant een e-mail sturen met daarin de details :

- hoe u toegang krijgt tot uw klantenaccount (gebruikersnaam en wachtwoord) op de website [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be).
- de procedure die gevolgd moet worden voor het opsturen van vakdiploma's (indien vereist), CE-certificaten voor apparatuur en het bewijs van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

De Algemene voorwaarden en het Kwaliteitshandvest zijn als pdf bij deze e-mail gevoegd.

5.2. LABEL CONCEPT controleert binnen vijftien dagen na ontvangst van alle vereiste documenten de kwalificaties van het personeel en de CE-certificaten met betrekking tot de verwerkingsmachines.

LABEL CONCEPT kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien de diploma's en certificaten niet geverifieerd kunnen worden bij de organisatie die het document heeft uitgereikt (sluiting van de organisatie die het diploma heeft uitgereikt, weigering om bevestiging te geven, enz.) In dit geval vertrouwt LABEL CONCEPT op de goede trouw van de Klant overeenkomstig artikel 6.7 om dit lidmaatschaps criterium te onderschrijven.

5.3. Als de documenten naar behoren zijn ingediend en hun authenticiteit is geverifieerd (indien mogelijk), zal LABEL CONCEPT de beschrijving van het door de Klant beheerde instituut toevoegen aan het [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be) platform, waarop alle goedgekeurde instituten staan vermeld.

LABEL CONCEPT is ook verantwoordelijk voor het verzenden van de nieuw gelabelde Klant, per e-mail of per post (naar het adres van het instituut) :

- de AESTHETIC QUALITY-sticker die op het raam moet worden geplakt.
- het logo in pdf- en png-formaat voor gebruik op alle communicatiematerialen.
- een map voor het archiveren van documenten (kopieën van diploma's en certificaten) met het na te leven kwaliteitshandvest en de beschrijvende fiches voor elke partner.

Voor alle lidmaatschappen die worden afgesloten tijdens een bezoek van een van de medewerkers van LABEL CONCEPT of op een beurs, wordt de AQ-label kaart persoonlijk overhandigd tegen ontvangstbevestiging.

5.4. Voor elke verlenging van het lidmaatschap ontvangt de Klant de door de Dienstverleners aangeboden kortingsbonnen voor het lopende jaar en ontvangt hij uiterlijk op 1<sup>er</sup> dag van het jaar volgend op het jaar van lidmaatschap of verlenging van het lidmaatschap de AESTHETIC QUALITY-sticker die in de etalage van de winkel wordt geplakt.

5.5. LABEL CONCEPT verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om de Klant te informeren over de wettelijke en reglementaire vereisten die van toepassing zijn op de uitoefening van het beroep. Deze informatie wordt echter louter ter informatie verstrekt en vervangt geenszins de rechtstreekse raadpleging van de wet- en regelgeving of die van een professionele advocaat. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zelf de specifieke wettelijke verplichtingen na te gaan die op hem rusten in het kader van zijn beroepsactiviteit. LABEL CONCEPT kan op geen enkele manier verantwoordelijk worden gesteld voor inbreuken op de wet begaan door de Klant ten gevolge van een verkeerd begrip of interpretatie van de wet, zelfs indien dit begrip of deze interpretatie gebaseerd is op informatie verstrekt door LABEL CONCEPT.



5.6. Er bestaan complexe juridische discussies over de grenzen van de diensten die al dan niet mogen worden uitgevoerd door een schoonheidsspecialist of een verpleegkundige, al dan niet onder toezicht van een arts. De toekenning van het Label kan niet worden opgevat als een validatie van de wettigheid van een bepaalde praktijk of het gebruik van een bepaald behandelingsapparaat, waarvoor elke Klant alleen de verantwoordelijkheid op zich neemt en de wettigheid van de keuzes van de diensten die hij/zij uitvoert.

5.7. LABEL CONCEPT verbindt zich ertoe zich ter beschikking te stellen van de Klant door alle vragen te beantwoorden die deze zou kunnen hebben met betrekking tot de naleving van de lidmaatschapscriteria.

5.8. LABEL CONCEPT verbindt zich ertoe steekproefsgewijs controles uit te voeren in bepaalde instellingen met het AESTHETIC QUALITY Label, teneinde de correcte toepassing van de lidmaatschapscriteria na te gaan. De Klant verbindt zich ertoe toegang te verlenen tot zijn instelling om de uitvoering van deze controles mogelijk te maken. Het nalaten hiervan kan leiden tot het verlies of de schorsing van het lidmaatschap.

5.9. LABEL CONCEPT stelt mystery shoppers aan die steekproefsgewijs bepaalde gelabelde instituten bezoeken om te controleren of de hygiëncriteria correct worden toegepast (nette kleding, gebruik van schone lakens, ontsmetting van de apparatuur, enz).

5.10. LABEL CONCEPT verbindt zich ertoe :

- het platform AESTHETIC QUALITY up-to-date houden, waarop erkende instituten worden vermeld.
- de Facebook- en Instagram-pagina's van het AESTHETIC QUALITY Label voeden en maandelijkse reclamecampagnes opzetten om consumenten te informeren over het bestaan van dit label.
- het drukken en verdelen van 250 flyers met uitleg per lidmaatschapsjaar onder de erkende instituten, om het AESTHETIC QUALITY Label bekend te maken bij hun klanten.

## ARTIKEL 6: VERBINTENISSEN VAN DE KLANT

6.1. Om in aanmerking te komen voor de, de Klant verbindt zich ertoe om binnen 15 kalenderdagen na de betaling van het abonnement een e-mail te sturen naar [info@aq-label.be](mailto:info@aq-label.be) :

- voor alle contractuele en zelfstandige medewerkers die behandelingen uitvoeren in het instituut, schoonheidsdiploma's - indien vereist (deze norm verschilt afhankelijk van de regio) - en certificaten van voltooiing van de opleiding voor de volgende specifieke behandelingen: laser/IPL ontharing, cryolipolyse, lipocavitatie, microneedling. Alleen voor Vlaanderen geldt dat als de behandelaars geen esthetisch diploma hebben, er naast de certificaten voor de bovengenoemde specifieke behandelingen ook een opleidingscertificaat vereist is als de volgende behandelingen worden uitgevoerd: massages, endermologie, gezichtsbehandelingen.

Verwijdering van tatoeages met laser, HIFU en plasmapen worden beschouwd als redenen voor uitsluiting van het AESTHETIC QUALITY Label, tenzij de behandeling wordt uitgevoerd door een arts.

Deze clause is ook van toepassing op alle nieuwe personeelsleden die tijdens het lidmaatschapsjaar worden aangeworven.

Ter informatie: in het Waalse en Brusselse gewest moeten verpleegkundigen, paramedici en apothekers een diploma schoonheidsverzorging hebben om schoonheidsverzorging te mogen geven.

- CE-certificaten + conformiteitscertificaat voor elektrische en koelsysteemachines die worden gebruikt voor behandeling in het instituut (indien het instituut hiervoor is uitgerust). Deze clause is ook van toepassing op elke aankoop van nieuwe apparatuur tijdens het lidmaatschapsjaar.



- een bewijs van de verzekeraar waaruit blijkt dat de Klant gedekt is door een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor zowel traditionele behandelingen als specifieke behandelingen zoals laserontharing, cryolipolyse, etc. (indien uitgevoerd) voor de lidmaatschapsperiode. Het leveren van dit bewijs vormt een opschortende voorwaarde voor het lidmaatschap van het label.

Als de documenten niet binnen 15 dagen na aanvaarding van deze AV worden opgestuurd, wordt de lidmaatschapsovereenkomst automatisch herroepen in overeenstemming met artikel 16.

6.2. De Klant verbindt zich ertoe de basishygiënemaatregelen die in het Kwaliteitshandvest worden opgesomd, te respecteren en ervoor te zorgen dat het personeel (inclusief stagiairs) deze respecteert. De klant verbindt zich ertoe het document te laten ondertekenen door alle behandelaars die behandelingen uitvoeren in het instituut. Het Handvest is beschikbaar in de map die u wordt toegestuurd nadat u zich hebt aangemeld voor het lidmaatschap en kan worden gedownload via uw klantenaccount.

6.3. De Klant aanvaardt dat de gegevens met betrekking tot zijn instituut worden opgenomen op het platform [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be) (contactgegevens, foto's, beschrijving). Indien hij informatie wenst toe te voegen, met toestemming van LABEL CONCEPT, kan hij deze per e-mail sturen naar het volgende adres: [info@aq-label.be](mailto:info@aq-label.be)

6.4. De Klant aanvaardt dat een Mystery Shopper hem op elk moment anoniem kan bezoeken om te controleren of de criteria die in het Kwaliteitshandvest staan vermeld, correct worden toegepast.

6.5. De Klant gaat akkoord met een eventueel bezoek van een certificeerder om te helpen bij de implementatie van hygiënemaatregelen en de verificatie van bepaalde criteria.

6.6. De Klant verbindt zich ertoe zich te allen tijde te gedragen in overeenstemming met de geldende wetten en reglementen en de reputatie van LABEL CONCEPT niet te schaden.

6.7. De Klant verbindt zich ertoe officiële en authentieke documenten voor te leggen en apparatuur te gebruiken die voldoet aan de Belgische en Europese regelgeving.

6.8. De Klant verbindt zich ertoe zijn contactgegevens (bedrijf, instelling, enz.) up-to-date te houden via zijn online account. Als er kosten worden gemaakt voor het verzenden van documenten door het ontbreken van correcte gegevens, kunnen deze in rekening worden gebracht op de rekening van de Klant.

## ARTIKEL 7: LIDMAATSCHAPSGELD

7.1. In het gedeelte "Lidmaatschap" op de website [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be) worden de prijzen aangegeven in euro's exclusief btw. Het btw-bedrag wordt gespecificeerd wanneer de betaling wordt bevestigd.

7.2. LABEL CONCEPT behoudt zich het recht voor om bij elke hernieuwing van de toetredingsovereenkomst de prijs van het lidmaatschap redelijkerwijze te wijzigen omwille van economische omstandigheden die deze wijziging rechtvaardigen. Het lidgeld wordt gefactureerd aan de prijs die van kracht is op het ogenblik van de inschrijving. Aangepaste prijzen zullen enkel toegepast worden bij de hernieuwing van het lidmaatschap.

7.3. In het geval van een korting is deze alleen van toepassing op het eerste jaar van lidmaatschap, d.w.z. voor alle nieuwe Klantleden.



## ARTIKEL 8: NIEUWSBRIEF

De Klant gaat akkoord met het ontvangen van nieuwsbrieven om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen in de sector en eventuele promoties aangeboden door de Partners van LABEL CONCEPT. Hiervoor wordt het e-mailadres gebruikt dat hij heeft opgegeven in zijn klantzone. De Klant verbindt zich ertoe om zijn e-mailadres in zijn klantzone bij te werken indien hij het wijzigt.

## ARTIKEL 9: BETALINGSVOORWAARDEN

9.1. Als de eerste betaling voor het lidmaatschap wordt gedaan op de website [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be), gebeurt dit via Bancontact, kredietkaart of Paypal.

9.2. Als de eerste betaling wordt uitgevoerd in aanwezigheid van een van onze medewerkers (tijdens een bezoek of op een beurs), gebeurt dit met Bancontact, kredietkaart, Paypal of via een elektronische betaalterminal (TPE). Uitzonderlijk, en alleen in aanwezigheid van een van onze medewerkers bij het afsluiten van het lidmaatschap, kan de eerste betaling per bankoverschrijving worden gedaan, en alleen op voorwaarde dat andere betaalmiddelen niet kunnen worden gebruikt.

9.3. In alle gevallen aanvaardt de Klant dat er maandelijks of jaarlijks automatisch een SEPA-incasso wordt uitgevoerd voor de betaling van het lidmaatschap. Hiertoe verstrekt de Klant de bankgegevens: IBAN-code en BIC-code. Het SEPA-mandaat zal systematisch worden opgeschort als er geen betaling voor het lidmaatschap verschuldigd is.

9.4. LABEL CONCEPT garandeert dat de informatie die nodig is voor de betaling veilig is en door middel van gecodeerde protocollen wordt overgedragen aan de bankinstelling die verantwoordelijk is voor de elektronische betalingsdiensten op afstand van de website van LABEL CONCEPT.

## ARTIKEL 10: FACTUUR

10.1. Zodra de betaling is verricht, ontvangt de Klant automatisch een factuur in PDF-formaat in zijn Postvak IN. Deze factuur bevat de factureringsgegevens die de Klant bij de registratie heeft ingevoerd.

10.2. De factuur wordt in elektronisch formaat aan de Klant ter beschikking gesteld in zijn persoonlijke ruimte. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om naar zijn account te gaan om het document af te drukken en te archiveren in overeenstemming met de geldende normen.

## ARTIKEL 11: DUUR

11.1. Het lidmaatschap is een jaar geldig vanaf de datum van betaling. Het is stilzwijgend verlengbaar. De Klant kan bezwaar maken tegen de verlenging van het lidmaatschap door [pro@aq-label.be](mailto:pro@aq-label.be) ten minste 60 kalenderdagen voor de verjaardatum van het lidmaatschap schriftelijk per aangetekende brief en per email op de hoogte te stellen. De opzegtermijn begint op de datum van ontvangst van de e-mail. Het verzoek tot opzegging moet het ondernemingsnummer bevatten van de instelling die het instituut beheert (bedrijf of PP) en het lidmaatschapsnummer van het AESTHETIC QUALITY Label.



11.2. LABEL CONCEPT behoudt zich het recht voor om de huidige AV te wijzigen om haar diensten te verbeteren op het moment van de hernieuwing van elk toetredingscontract. Deze wijzigingen worden aan de Klant meegedeeld door middel van een nieuwsbrief. Ze worden geacht te zijn aanvaard als de Klant geen bezwaar aantekent binnen vijftien (15) dagen na ontvangst van de nieuwsbrief. Indien de Klant bezwaar aantekent, is hij verplicht een oplossing te zoeken met LABEL CONCEPT binnen een nieuwe termijn van vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf de dag na de kennisgeving van het meningsverschil, waardoor het contract verder kan worden uitgevoerd. Indien geen akkoord wordt bereikt, wordt de hernieuwing van de toetredingsovereenkomst geannuleerd. In dit geval zijn het tweede streepje en de tweede alinea van artikel 16.2 van toepassing. In voorkomend geval verbindt LABEL CONCEPT zich ertoe het reeds betaalde bedrag voor de hernieuwing van het contract terug te betalen.

Verlenging van het lidmaatschap houdt automatisch aanvaarding door de Klant in van de Algemene Verkoopvoorwaarden die van kracht zijn op het moment van betaling. Deze kunnen op elk moment geraadpleegd worden op de website [www.aq-label.be](http://www.aq-label.be) en in de persoonlijke ruimte van de Klant.

11.3 In geval van sluiting van het geaccrediteerde instituut blijven alle voor het lopende lidmaatschap betaalde bedragen verschuldigd.

## **ARTIKEL 12: GRATIS LIDMAATSCHAP**

Lidmaatschap is vrijwillig. Het is geen wettelijke verplichting.

## **ARTIKEL 13: HERROEPINGSTERMIJN**

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op de aankoop van een lidmaatschap als de aankoop plaatsvindt op B2B-basis (tussen professionals) en met toestemming van de Klant.

## **ARTIKEL 14: VERSCHILLENDE BEDRIJFSEENHEDEN**

Als de Klant meerdere instituten beheert, zijn de voorwaarden van het label van toepassing op elk van de instituten. Aangezien deze worden beheerd door dezelfde juridische entiteit (identiek BTW-nummer), zal alleen een extra vast tarief van €250 exclusief BTW worden gefactureerd per instituut vanaf de tweede vestigingseenheid. De Klant ontvangt een aparte factuur per e-mail. De kortingsbonnen die bij het lidmaatschap horen, worden per vestiging aangeboden.

## **ARTIKEL 15: ONOVERDRAAGBAARHEID VAN HET CONTRACT**

De toetredingsovereenkomst wordt afgesloten intuïtu personae, als tegenprestatie voor de competenties en kwalificaties (indien vereist door de SPF) van de Klant. Bijgevolg kan de Klant in geen geval de toetredingsovereenkomst overdragen aan een andere persoon, tegen betaling of gratis, zonder het voorafgaandelijk en schriftelijk akkoord van LABEL CONCEPT.



## ARTIKEL 16: BEËINDIGING

16.1 In geval van niet-naleving van de toetredingscriteria (niet-transmissie van diploma's en/of certificaten, niet-naleving van de criteria van het Kwaliteitscharter, ...) verbindt LABEL CONCEPT zich ertoe een eerste waarschuwing te sturen naar de Klant. Deze waarschuwing geeft een duidelijke opsomming van de te verhelpen punten. De Klant krijgt een redelijke termijn van één maand om zich in regel te stellen met de criteria van het label. Indien de Klant volhardt in het niet naleven van de criteria van het label en in het verhelpen van de tekortkomingen die hem werden meegedeeld, kan LABEL CONCEPT zijn lidmaatschap van het label intrekken door hem op de hoogte te brengen van zijn tekortkomingen.

16.2. In het geval van intrekking van het lidmaatschap na het niet nakomen van een redelijke termijn :

- aanvaardt de Klant dat de lidmaatschapsbijdrage verschuldigd blijft. Dit bedrag wordt gerechtvaardigd door de waarde van de kortingsvouchers die de Klant kan blijven inwisselen bij Leveranciers en door het feit dat de Klant nuttig advies heeft gekregen over de correcte toepassing van de normen. In overeenstemming met artikel 17 van deze AGV zal niet-betaling echter leiden tot deactivering van de kortingsbonnen. Enkel door het regulariseren van de verschuldigde betaling zal het mogelijk zijn om deze kortingsbonnen te "reactiveren".

- de Klant is verplicht om elke verwijzing naar het lidmaatschap van het label (sticker, logo op de site, enz.) onmiddellijk in te trekken. In geval van niet-naleving van deze verplichtingen binnen een week na de opzegging van het lidmaatschap, is de Klant onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing een schadevergoeding van € 250 verschuldigd voor elke week waarin niet aan deze verplichtingen is voldaan.

16.3 In geval van ernstig wangedrag (vervalste documenten, onjuiste informatie, niet-naleving van de essentiële criteria van het label) behoudt LABEL CONCEPT zich het recht voor om onmiddellijk het lidmaatschap van het kwaliteitslabel op te zeggen. In dit geval is de Klant verplicht elke verwijzing naar het lidmaatschap van het label (sticker, logo op de site, enz.) onmiddellijk in te trekken zonder dat enige terugbetaling verschuldigd is. De Klant die deze verplichtingen niet binnen een week na beëindiging van het contract nakomt, is een schadevergoeding van € 250 per extra week van niet-nakoming verschuldigd.

16.4. In geval van beëindiging van het lidmaatschap van het AESTHETIC QUALITY Label, behalve bij zware fout, heeft de Klant het recht om pas een nieuw lidmaatschap af te sluiten na de verjaardatum van het vorige lidmaatschap.

## ARTIKEL 17: WANBETALING

17.1. In geval van volledige of gedeeltelijke niet-betaling, twee maanden na de vervaldag en na voorafgaande ingebrekestelling, om welke reden dan ook (stopzetting van de activiteit, bevrozing van de rekening, rekening niet gefinancierd, ...), wordt het lidmaatschap onmiddellijk geannuleerd en worden de kortingsbonnen gedeactiveerd. De maandelijkse termijnen voor het lopende lidmaatschapsjaar blijven verschuldigd.

De vouchers worden ter beschikking gesteld van de Klant zodra alle verschuldigde bedragen betaald zijn. Een eventuele verkorting van de geldigheidsduur van de waardebonnen is te wijten aan de betalingsachterstand van de Klant en niet aan LABEL CONCEPT.

17.2. Indien na ingebrekestelling nog steeds niet aan de betalingsverplichtingen is voldaan, zal de zaak worden overgedragen aan een incassobureau. De Klant is dan alle lidmaatschapsgelden verschuldigd die tijdens de lidmaatschapsperiode betaald hadden moeten worden, vermeerderd met de incassokosten.





## ARTIKEL 18: INTELLECTUELE EIGENDOM

18.1. De Klant mag het logo van het "AESTHETIC QUALITY" Label (afgebeeld onderaan de pagina) weergeven op zijn website en andere communicatiemiddelen (sociale netwerken, flyers), met als enige doel zijn AQ-labelstatus onder de aandacht te brengen.

18.2. Uitsluitend voor dit doel verleent LABEL CONCEPT een preciaire en herroepbare licentie voor het gebruik van het logo AESTHETIC QUALITY (EU merk geregistreerd onder nummer 018938608) voor de volledige duur van het lidmaatschap. Dit logo is beschermd door een exclusief handelsmerk waarvan LABEL CONCEPT de enige eigenaar is. Het gebruik van dit logo stopt in ieder geval aan het einde van het lidmaatschap van het AESTHETIC QUALITY Label.

18.3. De Klant zal het teken of het logo "AESTHETIC QUALITY" niet gebruiken als uithangbord of handelsnaam. Hij zal het niet gebruiken op zijn commerciële communicatie op het niveau van de hoofding waar het zijn eigen commerciële naam vermeldt, en zal het logo van AESTHETIC QUALITY enkel gebruiken als uitdrukking van de kwaliteit van zijn diensten.

18.4. De Klant verbindt er zich toe het teken "AESTHETIC QUALITY" of een variant ervan, niet te registreren in welk register of gebied dan ook (als merk, handelsnaam, bedrijfsnaam, teken, onderscheidend teken van zijn activiteiten, domeinnaam of één van de componenten ervan, identifier op een online platform, enz.)

18.5. Na beëindiging van het lidmaatschap verbindt de Klant zich ertoe om niet :

- de commerciële namen en merken van LABEL CONCEPT te gebruiken, en in het bijzonder het voornoemde merk "AESTHETIC QUALITY", evenals elke variant.
- alle soorten media en documenten te gebruiken die worden geleverd in het kader van de uitvoering van het contract (reclamedocumenten, enz.). "

## ARTIKEL 19: GEGEVENSBESCHERMING

De door de Klant meegeede gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van de Belgische wetgeving inzake gegevensbescherming. De door LABEL CONCEPT geregistreerde gegevens vormen het bewijs van de aard, de inhoud en de datum van de bestelling. Deze laatste worden door LABEL CONCEPT gearhiveerd onder de voorwaarden en binnen de wettelijke termijnen.

## ARTIKEL 20: AANSPRAKELIJKHEID

20.1. LABEL CONCEPT kan niet aansprakelijk worden gesteld :

- indien het verkrijgen van het voornoemde label niet leidt tot een verhoging van de verkoop, reputatie of aanzien van de Klant (er wordt geen verhoging van de verkoop geclaimd als gevolg van het gebruik van het label).
- als het erkende instituut niet voldoet aan een van de lidmaatschapscriteria.
- voor de niet-authenticiteit van de ontvangen documenten (diploma's en EG-certificaten) indien deze niet allemaal geverifieerd kunnen worden om redenen buiten de wil van LABEL CONCEPT.
- voor niet-conformiteit van de apparatuur met de geldende regelgeving, aangezien LABEL CONCEPT niet op elk moment alle erkende instituten kan controleren.
- als er zich een incident voordoet bij een consument in een gelabeld instituut (brandwond, mycose, infectie, enz.) of in geval van ontevredenheid van een persoon die een gelabeld instituut bezoekt.



20.2. Indien de Leverancier door overmacht (faillissement, stopzetting van zijn activiteiten, tekort aan de betrokken producten, ...) niet in staat is de kortingsbonnen te honoreren, kan de Klant aan LABEL CONCEPT de terugbetaling vragen van een deel van het bedrag van het lidmaatschap in verhouding tot de waarde van de niet gehonoreerde kortingsbonnen (bijvoorbeeld: een niet gehonoreerde kortingsbon van € 100 op een totaal van kortingsbonnen ter waarde van € 1.000 geeft recht op de terugbetaling van een tiende (1/10) van het bedrag van het lidmaatschap). Dit geldt enkel voor zover de Klant LABEL CONCEPT in staat heeft gesteld om vooraf contact op te nemen met de Leverancier en de inbreuk te verifiëren.

## **ARTIKEL 21: WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

LABEL CONCEPT behoudt zich het recht voor om deze AV te wijzigen om haar diensten te verbeteren op het moment van de hernieuwing van elk toetredingscontract. Deze wijzigingen worden aan de Klant meegedeeld door middel van een nieuwsbrief. Ze worden geacht te zijn aanvaard als de Klant niet binnen vijftien (15) dagen na ontvangst van de nieuwsbrief bezwaar maakt. Indien de Klant bezwaar aantekent, is hij verplicht een oplossing te zoeken met LABEL CONCEPT binnen een nieuwe termijn van vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf de dag na de kennisgeving van het meningsverschil, waardoor de uitvoering van het contract kan worden voortgezet. Indien geen akkoord wordt bereikt, wordt de hernieuwing van de toetredingsovereenkomst geannuleerd. In dit geval zijn het tweede streepje en de tweede alinea van artikel 16.2 van toepassing. In voorkomend geval verbindt LABEL CONCEPT zich ertoe het reeds betaalde bedrag voor de hernieuwing van het contract terug te betalen.

## **ARTIKEL 22: KLANTENRELATIES - SERVICE NA VERKOOP**

Voor informatie, vragen of klachten kunnen klanten contact opnemen met de afdeling Klantenservice van het bedrijf via telefoonnummer +32 (0)470 686 731 of via e-mail op [pro@aq-label.be](mailto:pro@aq-label.be).

## **ARTIKEL 23: TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE**

23.1 De Overeenkomst wordt beheerst door Belgisch recht. Alle geschillen met betrekking tot de Overeenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde rechtbanken.

23.2 De Partijen komen overeen dat de bepalingen van deze Overeenkomst scheidbaar zijn. De ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van een van hen of een deel daarvan heeft geen invloed op de geldigheid of afdwingbaarheid van de andere.

