

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeines

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Dienstleistungsverträge und Werkverträge von „Anéma“, Inhaberin Angelika Németh, Blumenstr. 23, 84061 Ergoldsbach - im Folgenden „Anéma“ genannt. Die AGB gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung der Vertragsparteien. Sie betreffen alle Transaktionen, Verträge, Angebote, kosmetische Dienstleistungen, Anwendungen und den Verkauf von Produkten. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von „Anéma“ gelten ausschließlich. Von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende AGB des Kunden haben keine Gültigkeit, es sei denn „Anéma“ stimmt diesen ausdrücklich zu.

§ 1

Kosmetische Leistungen

- (1) „Anéma“ erbringt ausschließlich kosmetische und keine medizinischen Leistungen. Diese kosmetischen Anwendungen & Dienstleistungen werden nach bestem Wissen und Gewissen ausgeführt. Der konkrete Leistungsumfang, der durch „Anéma“ zu erbringenden Leistung, ergibt sich aus der jeweiligen Behandlungsbeschreibung.
- (2) Behandelt werden nur, nach vorheriger terminlicher Vereinbarung, alle geschäftsfähigen Personen ab 18 Jahren. Bei Personen unter 18 Jahren hat der gesetzliche Vertreter des Jugendlichen eine schriftliche Einverständniserklärung zu geben, bzw. erfordert es das Beisein des Erziehungsberechtigten.
- (3) Beauftragungen sind grundsätzlich vergütungspflichtig.
- (4) Verzögerungen der Leistung, die auf höherer Gewalt beruhen (etwa Streik, Störungen der Telekommunikation, Bauarbeiten), hat „Anéma“ nicht zu vertreten. „Anéma“ ist berechtigt, die betreffenden Termine um die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.

§ 2

Pflichten des Auftraggebers, Termine und Verspätungen

- (1) Der Auftraggeber unterstützt „Anéma“ bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen, insbesondere durch Informationen über eventuelle Besonderheiten, Krankheiten oder Allergien / Unverträglichkeiten, den aktuellen Gesundheitszustand, Gegenanzeigen usw. die für die Behandlung von Relevanz sein können. Anamnesebögen füllt er wahrheitsgemäß aus. Änderungen teilt er eigenverantwortlich mit.
- (2) Termine werden von „Anéma“ **verbindlich vergeben**. Sie können Terminvereinbarungen per Telefon, SMS, WhatsApp oder über das Kontaktformular der Website vornehmen (s.a. Anhang 2). Wobei erst durch Bestätigung von „Anéma“ und ggf. dem Zahlungseingang der vereinbarten Anzahlung, die Terminreservierung verbindlich ist.
- (3) Terminvorschläge haben eine Gültigkeit von 24 Stunden. Ist bis dahin keine Rückmeldung erfolgt, kann dieser Termin von Seiten „Anéma“ ohne weitere Rückfragen anderweitig vergeben werden.
- (4) Die vereinbarte Behandlungszeit wird ausschließlich diesem Kunden vorbehalten, wodurch lange Wartezeiten vermieden werden.

- (5) **Vereinbarte Termine sind einzuhalten.** Ermöglicht der Kunde zum vereinbarten Termin die Tätigkeit von „Anéma“ nicht, erscheint er zu spät oder gar nicht, so ist dennoch die vereinbarte Vergütung zu bezahlen, eventueller anderweitiger Verdienst von „Anéma“ ist anzurechnen. Dem Kunden steht der Nachweis eines geringeren Schadens frei.

Wird der Termin von Seiten des Kunden abgesagt, oder nicht wahrgenommen, gilt Folgendes:

- **72 bis 48 Stunden vor Terminbeginn, sind 50 %**
- **48 bis 36 Stunden vor Terminbeginn, sind 75 %**
- **weniger als 36 Stunden vor Terminbeginn sind 100%**

von dem Honorar des Leistungserbringers („Anéma“) geschuldet.

Dem Kunden steht auch insoweit der Nachweis eines geringeren Schadens frei.

Terminänderungen und / oder Absagen sind ausschließlich während der Öffnungszeiten (siehe oben) möglich!!! Entsprechend wird der Zeitpunkt der Absage erst ab den Öffnungszeiten gerechnet.

Beispiel: Samstagabend 22:00 Uhr per WhatsApp → Absage eines Termins bei Anéma durch den Kunden für den darauffolgenden Mittwoch um 10.00 Uhr morgens.

Gilt als abgesagt am Dienstag 10:00 Uhr (nächste Öffnungszeit)

Entsprechend errechnen sich hierbei Ausfallgebühren in Höhe von 100 % der vereinbarten Vergütung, da die Absage weniger als 36 Stunden vor dem Terminbeginn eingetroffen ist.

- (6) Die Gebühren entfallen bei **krankheitsbedingtem Terminausfall, wenn dieser mittels Attests durch den Kunden per der bekannten Kommunikationsformen nachgewiesen wird.**
- (7) Ein verspätetes Erscheinen zum vereinbarten Termin kann unter Umständen, auch im Interesse der nachfolgenden Kunden, von der Behandlungszeit abgezogen werden.
- (8) Für eine vom Kunden gewünschte Kürzung der Behandlung während des Termins **können keine preislichen Vergünstigungen** gewährt werden. Es ist der volle Behandlungspreis gemäß Buchung zu zahlen.
- (9) Ist eine sachgemäße Ausführung der Behandlung, in der zur Verfügung stehenden Zeit, nicht mehr möglich, entfällt der Termin zu Lasten des Kunden und die vereinbarte Vergütung ist zu 100 % durch den Kunden fällig.

§ 3

Anzahlung

- (1) „Anéma“ kann eine Anzahlung bei Terminvereinbarung verlangen. Anéma erlaubt sich bei Neukunden bis zu 100 % der anfallenden Vergütung im Voraus zu verlangen. Die Höhe der geleisteten Anzahlung richtet sich nach dem Terminwert und geplanter Terminzeit. Die Höhe wird individuell schriftlich vereinbart und per Rechnung gefordert.
- (2) Diese Anzahlung muss bis spätestens 7 Werktage vor dem Termin auf dem angegebenen Konto eingegangen sein. Ansonsten kann der Termin durch „Anéma“ anderweitig vergeben werden. Bei rechtzeitiger Absage des Termins gem. § 2 Abs. 2 wird die geleistete Anzahlung in entsprechender Höhe, in Form eines Gutscheins erstattet. Eine Barauszahlung oder Rückerstattung der geleisteten Anzahlung ist nicht möglich.

§ 4

Vergütung / Preise

- (1) Es gelten die in der Preisliste ausgewiesenen Preise. Alle Preise verstehen sich als Bruttopreise und enthalten die jeweils geltende Umsatzsteuer. Das Angebot, das der Kunde unterschrieben hat, ist verbindlich.
- (2) Die Vergütung ist unmittelbar nach der Leistung, oder wenn eine Abnahme erfolgt, nach dieser fällig.
- (3) Vereinbarte Anzahlungen für Termine können in Bar, per EC oder Banküberweisung beglichen werden. Entsprechende Fristen sind einzuhalten.

§ 5

Gutscheine

- (1) Gutscheine können bei „Anéma“ im Institut persönlich und ohne Mehraufwand erworben und bezahlt werden.
- (2) Gutscheine können unmittelbar oder per Vorkasse bezahlt werden.
- (3) Bei Anforderung (Erwerb) eines Gutscheins via Telefon, WhatsApp, E-Mail, Kontaktformular oder anderer Medien, erfolgt der Versand nach Zahlungseingang. In der Regel am selben Werktag.
Die Lieferung von Gutscheinen erfolgt an die vom Kunden angegebene Lieferadresse. Der Kaufvertrag für den Gutschein wird ab Zustellung der Rechnung (in der Regel in elektronischer Form) an den Kunden wirksam. Hierbei wird für Gutscheine unter 50,- € eine Pauschale von 3,99 € für Bearbeitung und Versand fällig. Bei Gutscheinen über 50,- € fällt eine Pauschale von 1,99 € an. Bei Gutscheinen ab 100,- € werden die Kosten von Anéma getragen.
- (4) Gutscheine haben eine Gültigkeit von 3 Jahren ab Ausstellungsdatum.
Ausgenommen davon sind Aktionsgutscheine mit begrenzter Gültigkeit, Rabattgutscheine oder von „Anéma“ kostenlos zur Verfügung gestellte Kennenlern- und Aktionsgutscheine. Diese sind **ausschließlich für die benannte Aktion und dessen Aktionszeitraum gültig und werden nach Ablauf nicht mehr eingelöst**
- (5) **Eine Auszahlung von Gutscheinen ist generell nicht möglich.**
Zum Einlösen des Gutscheines muss eine Terminvereinbarung erfolgen und der Gutschein muss zum Termin mitgebracht werden. Sollte dieser Termin nicht eingehalten werden können, muss der Termin unter Berücksichtigung der unter § 2 (5) genannten Fristen vom Kunden abgesagt werden. Erfolgt die Terminabsage nicht innerhalb der unter § 2 genannten Fristen, behält sich „Anéma“ das Recht vor, die in § 2 genannten Stornogebühren vom Gutscheinwert abzuziehen und ggf. eine Rechnung über die Differenz zu stellen.
- (6) Dies gilt insbesondere bei Nichterscheinen ohne Absage. Hier gilt der Gutschein als eingelöst und verliert seine Gültigkeit.

§ 6

Regelungen für Werkverträge

- (1) Dem Auftragnehmer ist für die Nachbesserung eine angemessene Frist einzuräumen. Schlägt die Nachbesserung fehl, so steht dem Auftraggeber das Recht zu, zu mindern oder nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten. Unberührt bleibt das Recht des Auftraggebers, nach § 7 dieser Bedingungen Schadensersatz zu verlangen.

- (2) Der Auftraggeber kann im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vom Vertrag nur zurücktreten, wenn der Auftragnehmer die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Im Falle von Mängeln gelten statt des vorstehenden Satzes jedoch die gesetzlichen Voraussetzungen des Rücktritts. Der Auftraggeber hat sich bei Pflichtverletzungen innerhalb einer angemessenen Frist nach Aufforderung des Auftragnehmers zu erklären, ob er wegen der Pflichtverletzung vom Vertrag zurücktritt oder auf die Leistung besteht.

§ 7

Haftungsbeschränkungen

- (1) In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet „Anéma“ Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

Die Haftung ist auf Euro 20.000,00 pro Schadensfall begrenzt. Die Haftung für Vermögensschäden ist insgesamt auf Euro 10.000,00 für diesen Vertrag begrenzt.

Darüber hinaus, soweit „Anéma“ gegen eingetretene Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung. Ersatz für indirekte Schäden und Folgeschäden leistet „Anéma“ nicht.

Die Haftungsbegrenzungen gem. (1) gelten nicht bei der Haftung durch arglistiges Verschweigen eines Mangels, bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, ferner bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die „Anéma“ eine Garantie übernommen hat. Die Haftungsgrenzen gemäß (1) gelten nicht für die Haftung wegen Verletzung einer Kardinalpflicht. Kardinalpflichten sind solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

- (2) „Anéma“ bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

§ 8

Persönliche Daten und Privatsphäre

Der Kunde versichert, alle persönlichen Daten und Informationen, die relevant für die professionelle Behandlung der geforderten Dienstleistung sind, an „Anéma“ weiterzugeben. Diese Daten werden elektronisch oder in schriftlicher Form in der Kundenkartei gespeichert. „Anéma“ verpflichtet sich, diese Daten nur für den Zweck der zu erbringenden Dienstleistung unter Berücksichtigung der Datenschutzklauseln einzusetzen und die Daten nicht an Dritte oder außenstehende Personen weiterzugeben, ohne schriftliche Einwilligung des Kunden (s.a. Anhang 1).

§ 9

Vertraulichkeit

- (1) „Anéma“ sowie die mitarbeitenden Kollegen-innen verpflichten sich, alle Informationen, die während der Behandlung oder dem Service be- und gesprochen wurden, vertraulich zu behandeln.
- (2) Informationen werden als vertraulich eingestuft, wenn der Kunde dies zum Ausdruck bringt, bzw. wenn dies aus dem Inhalt der Information zu folgern ist.
- (3) Die Vertraulichkeit wird außer Kraft gesetzt, wenn dies von Rechtswegen entschieden wird und „Anéma“ von der Vertraulichkeitsklausel entbunden wurde.

§ 10

Garantie

Auf den geleisteten kosmetischen Service und auf die gekauften Produkte erhält der Kunde eine Garantie von 7 Tagen. Bei kosmetischen Behandlungen mit „onetec“ und „Accor“ liegt die Garantie bei 12 Wochen. Die Garantie verfällt, wenn der Kunde:

- (1) sich zwischenzeitlich von einer anderen Kosmetikerin / Behandler behandeln lässt.
- (2) unsachgemäße Handhabung vornimmt oder vornehmen lässt.
- (3) andere als die von „Anéma“ empfohlenen Produkte verwendet.
- (4) die Verhaltensempfehlungen nicht einhält oder missachtet.
- (5) dem Hinweis, in Notfällen unverzüglich medizinische Hilfe in Anspruch zu nehmen nicht nachkommt.
- (6) Produkte nicht unter Einhaltung der Gebrauchsanweisung anwendet.
- (7) nicht die von „Anéma“ empfohlenen Licht- bzw. Sonnenschutzprodukte oder Nachpflegeprodukte verwendet.

§ 11

Beschwerde und Reklamation

- (1) Sollte der Kunde eine Beschwerde oder Reklamation über den Service, bzw. das gekaufte Produkt haben, so muss dies schnellstmöglich, spätestens aber 3 Tage nach Erkennen des Reklamationsgrundes gemeldet werden.
- (2) „Anéma“ wird innerhalb der darauffolgenden 7 Arbeitstagen eine akzeptable Lösung unterbreiten, um die Reklamation auszuräumen.
- (3) Ist die Reklamation berechtigt, erfolgt durch „Anéma“ eine erneute Ausführung der reklamierten Arbeit ohne zusätzliche Zahlung, bzw. das reklamierte Produkt wird ersetzt.
- (4) Sollte die Reklamation nicht zur Zufriedenheit des Kunden bereinigt werden, kann dies auch von einer Schiedsstelle oder vor Gericht entschieden werden.

§ 12

Beispielbilder / Fotos

- (1) Die bei „Anéma“ veröffentlichten Beispiel-Fotos sind Ansichtshilfen. Wenn die Behandlung am Kunden nachgearbeitet wird, kann es zu Abweichungen kommen. Das Resultat kann von der gezeigten Vorlage abweichen.
- (2) Das Urheberrecht für das Design und die Bilder verbleiben bei „Anéma“.
- (3) Bei Urheberrechtsverletzungen kann „Anéma“ angemessene Ansprüche geltend machen.
- (4) Fotos vom Kunden, welche zum Zwecke der Dokumentation der Behandlung und zum Behandlungsverlauf gemacht werden, obliegen ebenso dem Datenschutz und werden nicht ohne Absprache und Einwilligung des Kunden veröffentlicht.
- (5) „Anéma“ behält sich das Recht vor, unkenntlich gemachte Bilder vom Kunden zur Veranschaulichung zu verwenden.

§ 13

Beschädigung und Diebstahl

- (1) „Anéma“ hat das Recht, für alle vom Kunden verursachten Schäden eine Wiedergutmachung zu fordern.
- (2) Jeder Ladendiebstahl wird zur Anzeige gebracht.

§ 14

Verhaltensweisen

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, während seines Besuches im Studio eine angemessene Verhaltensweise an den Tag zu legen.
- (2) **Aus hygienischen Gründen ist das Mitbringen von Tieren nicht erlaubt.**
- (3) **Da eine Beaufsichtigung von Kindern während der Behandlung nicht möglich ist, bitte ich Sie, ohne entsprechende Absprache generell keine Kinder zum Termin mitzubringen.**
- (4) **Ebenso bitte ich Sie, wenn nicht anders vereinbart ist, keine zusätzlichen Personen zu dem Termin mitzubringen. Beratungstermine nach Absprache ausgenommen.**

Hiermit bestätige ich, _____

Name, Vorname (leserlich in Druckbuchstaben)

die AGB gelesen und verstanden zu haben.

Ort, Datum

Unterschrift Kunde