

# Huisregels van Schoonheidsinstituut Relaxo

Klantenservice is belangrijk.

Maar om dit te bekomen zijn goede afspraken tussen u en Schoonheidsinstituut Relaxo een basis. Om alles vlot te laten verlopen zijn er enkele huisregels die Schoonheidsinstituut Relaxo in acht wenst te nemen.

## Het maken van een afspraak

Om lange wachttijden te vermijden, vragen ik u, om je afspraken tijdig bij mij in te plannen.

Omdat ik iedereen probeer te behandelen binnen de afgesproken tijd, is het belangrijk dat je tijdig op de afspraak verschijnt.

Tijdens rustgevende behandelingen kan ik de telefoon niet beantwoorden, maar je kan steeds een boodschap inspreken op de voicemail of een email sturen naar [info@schoonheidsinstituut-relaxo.be](mailto:info@schoonheidsinstituut-relaxo.be). In beide gevallen zal ik u zo snel mogelijk contacteren.

Belangrijk is dat je niet vergeet je persoonlijke gegevens te vermelden, zoals je naam, voornaam en gsm nummer.

U kan ook steeds een afspraak online inboeken via de website.

Bij het maken van een afspraak gaat u akkoord met de annuleringsvoorwaarden.

Uw afspraak is pas gemaakt wanneer u een bevestiging krijgt telefonisch of via mail!

## Wees tijdig aanwezig:

Zorg dat je tijdig aanwezig bent op de afspraak. Zo verloopt de planning vlot en kan iedereen gebruik maken van de tijd die voor hem/haar gereserveerd is.

## Te laat komen:

De gereserveerde tijd wordt speciaal voor U vrij gehouden.

Kom je te laat, heeft dit een impact op ons tijdschema maar ook op de volgende klant.

Mocht u dus te laat komen op uw afspraak, hou er dan rekening mee dat Schoonheidsinstituut Relaxo deze tijd in mindering zal brengen op de totale behandelingsduur.

De kosten voor een volledige behandeling worden echter wel aangerekend.

Schoonheidsinstituut Relaxo behoudt het recht om te oordelen of de behandeling nog kan plaatsvinden binnen het voorziene tijdschema. Indien de behandeling geannuleerd moet worden ten gevolge van het te laat komen, zullen de kosten voor de volledige behandeling wel worden verrekend.

## Hoe een afspraak tijdig verplaatsen of annuleren:

U kan uw afspraak **tot 24 uur** voor de behandeling kosteloos verplaatsen of annuleren. Dit kan enkel telefonisch op het nummer 0474/65 35 34.

Indien je de afspraak *annuleert* in minder dan 24 uur voor aanvang heeft dit tot gevolg dat Schoonheidsinstituut Relaxo het recht behoud om de verzorging 50% aan te rekenen.

Dit geldt ook als u op uw afspraak niet komt opdagen!

Daarbij wordt u gevraagd via overschrijving, 50% van de geboekte behandeling, over te schrijven.

Wordt dit niet voldaan kan er geen volgende afspraak ingeboekt worden en beland u op de zwarte lijst.

Dient u een afspraak om *dringende en onvoorziene omstandigheden* te verplaatsen of te annuleren, zoals plotse ziekte, ongeval ed, vragen we u vriendelijk om Schoonheidsinstituut Relaxo zo snel mogelijk telefonisch te verwittigen. Ik (Gwendolien De Cooman- zaakvoerder) zal samen met u overleggen om een klantvriendelijke oplossing te zoeken. Het spreek voor zich dat we beroepen op u eerlijkheid in dergelijke uitzonderingen.

**Hygiëne:**

Hygiëne en veiligheid zijn uiterst belangrijk en van essentieel belang. Om het verspreiden van bacteriën en schimmels te voorkomen worden alle instrumenten per behandeling ontsmet. Schoonheidsinstituut Relaxo verwacht van haar klanten eveneens een aanvaardbare persoonlijke hygiëne. De zaakvoerder behoudt het recht om klanten te weigeren indien de persoonlijke hygiëne niet aanvaardbaar is.

Bij het ontharen van intieme zones vragen we u zich grondig op te frissen voor u naar het schoonheidssalon komt.

**Algemeenheden:**

Voor mannelijke cliënten is het niet mogelijk om intieme zones te laten ontharen.

De lichaamsbehandelingen zijn duidelijk van *niet-erotische aard*.

Op eventuele directe of indirecte verzoeken wordt dan ook niet ingegaan en wordt u de toegang tot de salon ontzegt.

Er heerst een algemeen rookverbod in heel de zaak.

De zaakvoerder behoudt steeds het recht om een klant of verzorging te weigeren.

Bij diefstal wordt de politie verwittigd, dit zonder discussie.

**Betalingen:**

Betalingen gebeuren uitsluitend cash en meteen na afloop van de behandeling. Er is ook de mogelijkheid om te betalen via de bancontact/payconic app. Producten worden pas meegegeven indien het volledige bedrag betaald is.

Bij een bestelling van bepaalde producten kan de zaakvoerder beslissen om vooraf een voorschot te vragen.

**Geschillen en Klachten:**

Schoonheidsinstituut Relaxo streeft naar professioneel en kwalitatief werk. Bij ontevredenheid of in geval van klachten met betrekking tot een uitgevoerde behandeling vragen we u vriendelijk dit zo snel mogelijk te melden aan de zaakvoerder. Er zal samen met u naar een gepaste oplossing worden gezocht.

Indien de klacht gegrond is zal Schoonheidsinstituut Relaxo, zonder de minste schadevergoeding en binnen een afgesproken termijn, de geleverde behandeling analyseren en verbeteren of wijzen naar de overeengekomen afspraken.

Het recht tot klacht indienen vervalt indien er na de behandeling wijzigingen zijn aangebracht door uzelf of door derden.

**Vragen of bemerkingen:**

Heb je vragen over een behandeling of een verzorging, aarzel dan niet deze vooraf te stellen. Je vraag kan je eveneens via de website melden, via het contactformulier. Schoonheidsinstituut Relaxo zal deze dan zo nauwkeurig mogelijk evalueren en beantwoorden per mail of telefonisch.

Ook u tevredenheid telt voor ons en is van essentieel belang. Het is steeds een extra motivatie die zal bijdragen in onze klantenservice.

**Voorwaarden cadeaubon:**

De cadeaubon is alleen geldig bij Schoonheidsinstituut Relaxo en dit volgens de aangegeven waarde op de cadeaubon. Bij een bedrag zijn deze uitgedrukt in EURO en steeds inclusief BTW. Bij een behandeling is de volledige behandeling vergoed via de cadeaubon.

De cadeaubon is niet tegen contant geld inwisselbaar of cumuleerbaar. Eveneens kan de cadeaubon niet worden gebruik in combinatie met andere promoties of lopende acties.

Indien de waarde van de cadeaubon lager is dan de gekozen behandeling, dient het resterende bedrag bijbetaald te worden.

De cadeaubon heeft een geldigheidsduur van 1 jaar na de afgifte datum, welke is vermeld op de cadeaubon. Een vervallen cadeaubon is niet meer in te ruilen voor de vermelde behandeling en/of het gereserveerde bedrag.

Aanpassing van de waarde en/of de afgifte datum maakt de cadeaubon ongeldig.

Voor een behandeling dient een afspraak te worden gemaakt. De datum van de behandeling is afhankelijk van de beschikbaarheid. U dient bij het maken van de afspraak te vermelden dat u gebruik maakt van een cadeaubon.

Bij verloren of gestolen bonnen kan je geen aanspraak maken op een vergoeding of terugbetaling.

**Privacy:**

Uw persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt door Schoonheidsinstituut Relaxo en worden niet verstrekt aan derden. Alle ontvangen informatie behandelen wij vertrouwelijk.

Meer informatie hierover kan je nalezen op het GDPR-document-pdf op [www.schoonheidsinstituut-relaxo.be](http://www.schoonheidsinstituut-relaxo.be)

Schoonheidsinstituut Relaxo

Gwendolien De Cooman – Zaakvoerder

Ruiterij 57

9660 Brakel

0474/65 35 34

info@schoonheidsinstituut-relaxo.be