

# **Algemene en boekingsvoorwaarden**

## **Het plaatsen van een afspraak:**

MaRo werkt steeds op afspraak. Hiervoor worden al uw gegevens zoals naam, adres, telefoon en e-mailadres gevraagd. Plan uw afspraak tijdig in om wachttijden te vermijden. Last minute afspraken worden steeds op Instagram & Facebookpagina van MaRo geplaatst.

Afspraken kunnen ten alle tijde online gemaakt worden via de website of Facebookpagina. Alsook telefonische afspraken maken is mogelijk. Er worden geen afspraken via Whatsapp, berichten, Facebook, Instagram of Messenger gemaakt.

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

U krijgt uw afspraak bevestigd via e-mail indien uw e-mailadres bij het instituut gekend is. 48u vóór uw afspraak ontvangt u een herinnering.

## **Wees op tijd:**

Om iedereen te behandelen binnen de afgesproken tijd, vraag ik u om tijdig op de afspraak te verschijnen. Enkel zo verloopt de planning vlot en kan iedereen gebruik maken van de tijd die voor hem/haar gereserveerd is.

Gelieve tijdig te verwittigen wanneer u toch later gaat zijn (ten laatste 5 minuten op voorhand).

## **Te laat:**

De gereserveerde tijd wordt speciaal voor u vrij gehouden en andere cliënten kunnen dus niet behandeld worden. Mocht u te laat op uw afspraak zijn dan gaat deze tijd van de behandelingsduur af. De kosten voor een volledige behandeling worden echter wel aangerekend.

In het geval u te laat bent is het ter beoordeling van Romina Masscho of de behandeling nog wel door kan gaan. Indien de behandeling geannuleerd moet worden, worden de kosten voor een volledige behandeling aangerekend.

## **Verhinderung of annulering van de afspraak:**

De afspraak kan steeds tot 24u vóór de behandeling kosteloos verplaatst of geannuleerd worden. Zo komt de gereserveerde tijd vrij voor een andere cliënt. Dit kan telefonisch of zelf via de herinneringsmail die u kreeg 48u vóór de afspraak.

Wanneer u binnen 24u vóór de behandeling uw afspraak afzegt of wil verplaatsen wordt er niets aangerekend indien uw afspraak binnen de 30 dagen opnieuw wordt ingepland en plaatsvindt.

Ik heb alle begrip dat u kunt verhinderd worden door ziekte ed. daarom wordt u een nieuwe kans aangeboden een nieuwe afspraak te maken die valt binnen de 30 dagen na uw geplande afspraak.

Wanneer u de geannuleerde afspraak niet binnen de 30 dagen opnieuw inplant of die opnieuw ingeplande afspraak niet na komt zal de volledige behandeling in rekening worden gebracht van de oorspronkelijk gemaakte afspraak.

Hebt u op maandag een afspraak dan dient u mij ten laatste op zaterdag vóór 14u te verwittigen.

Dit kan enkel telefonisch/voicemail of via e-mail (niet via Facebook, Instagram, Whatsapp, berichten of Messenger)!

Gelieve hiervoor tijdens onze openingsuren te bellen op 0478 16 15 30.

## **Vergoeding betaling:**

U krijgt steeds 14 dagen te tijd om de vergoeding voor uw geannuleerde/gemiste afspraak te betalen. Indien deze betaling niet binnen de 14 dagen betaald wordt ontvangt u een herinnering. Wanneer deze herinnering ongehoord blijft wordt uw achterstallige vergoeding overgemaakt aan de raadsman van Romina Masscho die de verdere afhandeling van uw dossier (eventueel met bijkomende kosten voor uw rekening) zal afhandelen.

## **Privacywet:**

Omwille van de privacywet worden gegevens van cliënten uitsluitend bewaard voor doeleinden binnen het instituut. Deze worden niet meegedeeld aan derden of voor de privésfeer gebruikt.

## **Hygiëne:**

Romina Masscho hecht zeer veel belang aan een goede hygiëne en veiligheid binnen het instituut. Zo worden alle instrumenten/meubilair die werden gebruikt tijdens de behandeling na elke cliënt volledig ontsmet. Dit om de verspreiden van bacteriën, virussen en schimmels te voorkomen.

Er wordt van de cliënt verwacht dat zij zich houden aan de persoonlijke hygiëne regels. Wanneer dit niet gebeurt behoud Romina Masscho het recht om cliënten te weigeren waarvan de persoonlijke hygiëne de wensen overlaat.

Vb: Bij ontharingen van intieme zones of voetverzorgingen vraag ik u om opgefrist naar het instituut te komen.

## **Algemeen:**

Ook mannelijk cliënten zijn welkom in het instituut. Doch is het niet mogelijk om intieme zones te laten ontharen bij mannelijke cliënten. Bij de vrouwelijke cliënten wordt er tijdens alle behandelingen steeds ondergoed gedragen.

De lichaamsbehandelingen zijn strikt van niet-erotische aard. Op eventuele directe of indirecte verzoeken wordt dan niet ingegaan en wordt u de toegang tot het salon ontzegt.

Indien nodig wordt de politie hiervan op de hoogte gebracht.

Er wordt niet gerookt in het instituut.

In alle gevallen kan Romina Masscho een cliënt of behandeling weigeren en beslissen of er een bedrag aangerekend wordt of niet.

## **Betaling:**

Betalingen gebeuren uitsluitend cash, met de mobile-app of met bancontact ter plaatse en meteen na afloop van de behandeling. Producten worden pas meegegeven indien het volledige bedrag betaald is.

Het kan steeds gebeuren dat er een voorschot gevraagd wordt indien nodig. Hiervan wordt u op voorhand verwittigd en krijgt u het rekeningnummer mee. (Vb. grote behandelingen, of klanten die in het verleden meerdere keren hun afspraken niet nakwamen.)

### **Geschenkbonnen:**

Geschenkbonnen hebben geen geldigheidsdatum en zijn niet inwisselbaar voor contant geld en niet cumuleerbaar met andere acties en promoties. Geschenkbonnen kunnen in de winkel of online verkregen worden na betaling hiervan.

Op de dag van de behandeling dient u uiteraard de bon mee te brengen. Vergeet U deze echter dan zal het normale tarief in rekening gebracht worden. Verloren geschenkbonnen kunnen niet worden vergoed.

Bij het niet opdagen voor een behandeling met een geschenkbonnen wordt de bon geannuleerd.

Wanneer een verzorging van prijs verandert en u de geschenkbonnen voor de prijswijziging heeft ontvangen, kan een supplement aangerekend worden. De geschenkbonnen is persoonlijk en kan niet doorgegeven worden aan derden.

### **Kortingsbonnen:**

Kortingsbonnen zijn niet cumuleerbaar met andere acties, promoties of kortingen, deze kunnen ook niet opgeteld worden. Deze zijn enkel geldig voor de hetgeen die op de kortingsbon vermeld staat.

Kortingsbonnen zijn niet inwisselbaar voor contant geld. De kortingsbon is persoonlijk en kan niet doorgegeven worden aan derden. Kortingsbonnen kunnen geweigerd worden wanneer er misbruik wordt vermoed.

### **Gekochte goederen:**

Verkochte goederen worden niet teruggenomen. Juwelen kunnen omgeruild worden indien ze niet beschadigd, niet gedragen werden en zich nog in de originele verpakking bevinden. Omruilning gebeurt steeds binnen de 14 dagen na aankoop en kunnen omgewisseld worden voor een ander artikel of waardebon. Gelden worden niet teruggegeven.

### **Klachten of ontevreden:**

Romina Masscho geeft elke dag het beste van zichzelf en zorg steeds dat alle diensten en producten in een professioneel kader en met goede kwaliteit geleverd worden. Het kan altijd voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. In dat geval wordt het erg op prijs gesteld dat u contact met Romina Masscho opneemt, zodat jullie samen tot een oplossing kunnen komen.

Hebt u een opmerking over een verzorging gelieve dit te melden. Opmerkingen worden zeer nauwkeurig geëvalueerd en worden op een discrete manier behandeld.

Wanneer u tevreden bent, horen wij dat ook graag. Dit is een extra motivatie.