

# **Algemene voorwaarden**

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

MaRo werkt enkel op afspraak. Bij het maken van een afspraak worden al uw gegevens gevraagd zoals naam, adres, telefoon en e-mailadres en bijgehouden in een persoonlijke klanten fiche.

Afspraken kunnen ten alle tijde online via de website en in het instituut gemaakt worden. Bij het reserveren van een tijdslot betaalt u de afspraak volledig op voorhand. Dit om no-shows en annuleringen te vermijden. Er worden geen afspraken via Whatsapp, berichten, Facebook, Instagram of Messenger gemaakt.

Bij het maken van een afspraak gaat u automatisch akkoord met onze reserveringen voorwaarden die u ten alle tijde kunt inkijken via de website, in het instituut of via de link die u terug kan vinden in de bevestiging- en herinneringsemail.

U krijgt uw afspraak bevestigd via e-mail indien uw e-mailadres bij het instituut gekend is. 72u vóór uw afspraak ontvangt u een herinnering.

Plan uw afspraak tijdig in om wachttijden en teleurstellingen te vermijden.

Last minute afspraken worden steeds op Instagram & Facebookpagina van MaRo geplaatst.

## **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, per telefoon, wanneer u toch later gaat zijn.

## **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.

## **Wijzigingen van bestaande afspraken:**

Houdt er rekening mee dat wanneer u ter plaatse een aanpassing doet van uw huidige afspraak, dit kosten met zich mee kan brengen. Bv: u reserveerde en betaalde voor de behandeling van oksels en onderbenen, u beslist ter plaatse om de oksels, om één of andere reden, niet mee te laten nemen, dan heb ik daar begrip voor maar wordt de vergoeding hiervoor ingehouden ter compensatie van de gereserveerde tijd. U kan steeds tot 48u op voorhand uw afspraak wijzigen.

## **Verhinderling van uw afspraak:**

De afspraak kan steeds tot 48u vóór de behandeling kosteloos verplaatst worden. Zo komt de gereserveerde tijd vrij voor een andere cliënt. Dit kan telefonisch of via de herinneringsmail die u kreeg 72u vóór de afspraak.

Hebt u op maandag een afspraak dan dient u mij ten laatste op zaterdag vóór 14u30 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.

Komt u niet opdagen op de geplande afspraak dan wordt deze volledig aangerekend of wordt de betaling van deze behandeling(en) ingehouden als compensatie.

## **Betaling:**

Betalingen gebeuren steeds per direct na de behandeling, bij aankoop van producten en/of bij een online reservering.

Bij een voorafbetaling kan onder geen enkele omstandigheden een terugbetaling terug gevorderd worden, ook niet wanneer u buiten de 48u uw afspraak wenst te annuleren. U kan steeds de afspraak verplaatsen. Indien u niet langskomt op de door u gemaakte afspraak of u annuleert de afspraak binnen de 48u dan verliest u onherroepelijk de voorafbetaling.

## **Vergoeding:**

U krijgt 7 dagen te tijd om de vergoeding voor uw geannuleerde/gemiste afspraak te betalen. Indien deze betaling niet binnen de 7 dagen ontvangen 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.

## **Bereikbaarheid:**

Tijdens de openingstijden, die u kan raadplegen via de website, zijn we telefonisch en per e-mail bereikbaar. Tijdens behandelingen wordt de telefoon niet beantwoord, maar bij het inspreken van uw naam en telefoonnummer, wordt u terug opgebeld. Op woensdag, zondag & feestdagen is de praktijk gesloten en ben ik niet bereikbaar.

Via sociale media, whatsapp en sms berichten wordt er niet gecommuniceert.

## **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 behandelen bij mannelijke cliënten. Bij de vrouwelijke cliënten kan er tijdens alle behandelingen steeds ondergoed gedragen worden.

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.

## **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 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. Indien een product niet de gebruikelijke consistentie, kleur of geur vertoont, kan dit product omgewisseld worden in de originele verpakking, voor hetzelfde product. Omruiling gebeurt steeds binnen de 7 dagen na aankoop. 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.