

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Salonkomplizen Metzingen
Conni Frech

Der Salonkomplizen ist ein Sinnbild und Zuhause des Organischen. Er will seinen Kundinnen und Kunden eine in jederlei Hinsicht herausragende Leistung und beste Ergebnisse bieten. Das erfordert klare Regeln des Miteinanders — für beide Seiten.

§ 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen den Kundinnen und Kunden (im Folgenden: Kunde) und dem Salonkomplizen. Sie erfassen Friseur- und Kosmetikdienstleistungen ebenso wie den Verkauf von Produkten. Abweichende Vereinbarungen werden nur bei ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung Vertragsbestandteil.

§ 2 Datenschutz

2.1 Kundendatei und Datenverarbeitung

Der Salonkomplizen pflegt langfristige und vertrauensvolle Beziehungen zu seinen Kunden. Er führt eine Kundendatei und garantiert die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie der ergänzenden nationalen Gesetze. Der Kunde willigt mit der Aufnahme in die Kundendatei in die Speicherung folgender Daten ein: Name, Vorname, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Anschrift sowie — freiwillig — Kreditkartendaten. Er erlaubt dem Salonkomplizen, auf dieser Grundlage Kontakt mit ihm aufzunehmen. Die Datenverarbeitung darf durch beauftragte Drittunternehmen erfolgen, wobei der Salonkomplizen sicherstellt, dass deren Datenschutzniveau dem des Salonkomplizen entspricht. Der Kunde hat das Recht, jederzeit Auskunft über die gespeicherten Daten zu verlangen. Er kann die Löschung seiner Daten fordern; das Geschäftsverhältnis endet in diesem Fall.

2.2 Foto- und Videoaufnahmen durch Kunden und Salon

Foto- und Videoaufnahmen durch Kunden sind in den Räumlichkeiten des Salonkomplizen nicht gestattet. Der Salonkomplizen garantiert seinerseits die Privatsphäre seiner Kunden, behält sich jedoch das Recht vor, selbst zu fotografieren und zu filmen. Dies setzt die vorherige schriftliche Einwilligung des jeweiligen Kunden voraus. Die so entstandenen Aufnahmen werden ausschließlich für die Eigenwerbung des Salonkomplizen in Social-Media-Kanälen, auf der Website sowie in Newslettern verwendet. Eine Nutzung zu anderen Zwecken ist unzulässig. Die erteilte Einwilligung ist für den Kunden jederzeit widerruflich.

2.3 Videoüberwachung im Salon

Im Innenraum des Salons wird im Bereich der Kasse eine Videoüberwachung durchgeführt. Diese dient der Wahrnehmung des Hausrechts, der Prävention von Straftaten sowie der Beweissicherung. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Die Aufzeichnungen werden nach spätestens 72 Stunden gelöscht, sofern kein konkreter Anlassfall eine längere Speicherung erfordert. Weitere Informationen zum Datenschutz sind direkt im Salon sowie unter

www.salonkomplizen.de abrufbar.

§ 3 Vertragsschluss, Terminvereinbarung und -umbuchung

3.1 Terminvereinbarung und Vertragsschluss

Friseur- und Kosmetikdienstleistungen werden ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung erbracht. Mit einer telefonischen Buchung, einer Vereinbarung vor Ort oder einer persönlichen Online-Terminbuchung kommt zwischen dem Kunden und dem Salonkomplizen ein Werkvertrag

zustande, der den Salonkomplizen zur Leistungserbringung und den Kunden zur Bezahlung verpflichtet. Kunden, die den Salonkomplizen erstmals in Anspruch nehmen, teilen bei der Buchung ihre persönlichen Daten mit und werden in die Kundendatei aufgenommen. Bei Online-Buchungen gilt: Der Kunde wird vor Buchungsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das Widerrufsrecht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB für termingebundene Dienstleistungen ausgeschlossen ist.

3.2 Vorauszahlung

Der Salonkomplizen ist berechtigt, eine Vorauszahlung von bis zu 50 % der veranschlagten Dienstleistung zu verlangen — unabhängig davon, ob es sich um einen Erst- oder Bestandskunden handelt. Der Vertrag steht bis zum Zahlungseingang unter einer aufschiebenden Bedingung. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der bei der Terminvereinbarung mitgeteilten Frist, ist der Salonkomplizen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, ohne dass es einer Mahnung oder Androhung bedarf.

§ 4 Leistungsumfang und Leistungserbringung

4.1 Pünktlichkeit und Nichterscheinen

Der Kunde ist verpflichtet, pünktlich zur vereinbarten Zeit zu erscheinen. Der Anspruch auf Leistungserbringung erlischt 30 Minuten nach der vereinbarten Terminzeit. Informiert der Kunde den Salonkomplizen vorab über eine Verzögerung, wird der Salon im Rahmen der Kulanz — ohne rechtliche Verpflichtung — versuchen, den Termin zu verlegen. Ist das nicht möglich oder erscheint der Kunde ohne Entschuldigung nicht, ist der Salonkomplizen berechtigt, die Anzahlung einzubehalten und darüber hinaus Schadensersatz wegen entgangenen Gewinns geltend zu machen.

4.2 Schadensersatz

Dem Salonkomplizen bleibt die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens vorbehalten. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe eingetreten ist.

4.3 Stornierung und Ausfallentschädigung

Bei wichtigem Grund — etwa Krankheit — hat der Kunde das Recht, einen Termin kostenfrei umzubuchen. Die Absage muss mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin erfolgen; bei Terminen am Montag spätestens bis Samstag 12:00 Uhr.

Erfolgt die Absage nicht rechtzeitig oder erscheint der Kunde nicht, berechnet der Salonkomplizen eine pauschale Ausfallentschädigung in Höhe von 65,00 € je gebuchter Stunde. Diese Pauschale entspricht dem nachgewiesenen Durchschnittsverlust; dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist (vgl. § 4.2).

4.4 Leistungsumfang und Preise

Die konkret zu erbringenden Leistungen werden zu Beginn jeder Behandlung vom Friseur mit dem Kunden detailliert besprochen. Zusätzliche Leistungen können, sofern verfügbar, dazugebucht werden. Die Preise richten sich nach Art und Umfang der bestellten Leistungen sowie der Qualifikationsstufe des ausführenden Mitarbeiters und sind der jeweils aktuellen Preisliste auf der Salonkomplizen-Website zu entnehmen. Der Kunde kann jederzeit Auskunft über die geltenden Preise verlangen.

4.5 Mitarbeiterwechsel

Ist der bei der Terminbuchung gewünschte Mitarbeiter zum Terminzeitpunkt nicht verfügbar, kann der Kunde den Vertrag deswegen nicht kündigen. Der Salonkomplizen ist verpflichtet, einen Friseur derselben oder einer höheren Qualifikationsstufe anzubieten, ohne dass dem Kunden dadurch Mehrkosten für die vorher vereinbarten Leistungen entstehen. Bei zusätzlich am

Behandlungstag in Anspruch genommenen Leistungen richtet sich der Preis nach der Qualifikationsstufe des tatsächlich behandelnden Mitarbeiters.

§ 5 Hausordnung

5.1 Verhalten im Salon

In den Räumlichkeiten des Salonkomplizen ist der Kunde zu angemessenem Verhalten verpflichtet. Bei ungebührlichem Verhalten behält sich der Salonkomplizen das Recht vor, die Behandlung abzubrechen und ein Hausverbot zu erteilen.

5.2 Gesundheitszustand und Hygiene

Der Kunde nimmt seinen Termin nicht wahr, wenn er an einer ansteckenden Erkrankung leidet oder Lausbefall festgestellt wurde. Dies berechtigt den Salonkomplizen zur Leistungsverweigerung. Vertragsbeendigungen, die der Kunde zu vertreten hat, lassen den Vergütungsanspruch des Salonkomplizen unberührt. Der Kunde haftet zudem für von ihm grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden am Sacheigentum des Salons.

§ 6 Abnahme und Bezahlung

6.1 Abnahme der Leistung

Der Salonkomplizen erbringt seine Leistungen nach dem höchsten Standard des Friseur- und Kosmetikhandwerks. Am Ende der Behandlung billigt der Kunde die erbrachten Arbeiten. Diese Billigung gilt als Abnahme im Sinne des Werkvertragsrechts (§ 640 BGB). Für optisch erkennbare Mängel — was beim Friseurhandwerk nahezu immer der Fall ist — sind nach erfolgter Abnahme Mängelerwähnungen ausgeschlossen. Für verdeckte, bei der Abnahme nicht erkennbare Mängel bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte unberührt. Verweigert der Kunde die Abnahme wegen angeblicher Mängel, hat der Salonkomplizen zunächst das Recht zur Nachbesserung. Führt dies zu keiner Einigung, erfolgt eine Dokumentation durch Foto, in die der Kunde einwilligt.

6.2 Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung ist unmittelbar nach Abnahme fällig — entweder bar oder per Karte. Der Salonkomplizen behält sich vor, bei Zahlungsausfall alle zivilrechtlichen Mittel der Forderungsdurchsetzung zu nutzen.

§ 7 Produktkauf

Der Salonkomplizen bietet ausgewählte Produkte höchster Qualität aus den Bereichen Haarpflege, Kosmetik und Lifestyle zum Kauf an. Der Erwerb erfolgt im Wege eines Kaufvertrages. Die Produkte sind unmittelbar zusammen mit den Dienstleistungen zu bezahlen und werden nur in handelsüblichen Mengen abgegeben. Ein Produktverkauf an Neukunden ohne vorherige Beratungsleistung ist ausgeschlossen.

§ 8 Haftung

8.1 Garderobe

Garderoben werden in einem separaten Raum aufbewahrt; der Kunde erhält eine Garderobenummer. Eine Haftung des Salonkomplizen für Beschädigung oder Verlust besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

8.2 Schutz der Kleidung

Während der Behandlung trägt der Kunde einen vom Salonkomplizen bereitgestellten Kimono. Wird die Kleidung des Kunden trotz dieser Schutzkleidung beschmutzt oder beschädigt, haftet der Salonkomplizen bis zu einem Betrag von 200,00 €, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit

vorliegt; in diesen Fällen haftet der Salonkomplizen unbegrenzt. Wird der Kimono vom Kunden nicht getragen, entfällt jede Haftung des Salonkomplizen — wiederum mit Ausnahme von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

8.3 Schmuck

Schmuck ist vor Behandlungsbeginn abzulegen.

8.4 Produktunverträglichkeiten und Allergien

Rufen vom Salonkomplizen verwendete, empfohlene oder verkaufte Produkte Unverträglichkeiten oder allergische Reaktionen hervor, haftet der Salon nur dann, wenn der Kunde den Salonkomplizen vor der Behandlung ausdrücklich schriftlich auf entsprechende Allergien oder Unverträglichkeiten hingewiesen hat. Treten nach der Behandlung mit chemischen Haarkosmetikprodukten Reaktionen auf, ist der Kunde verpflichtet, dies dem Salonkomplizen unverzüglich zu melden.

8.5 Vorbehandlungen und Informationspflicht

Der Kunde ist verpflichtet, den Salonkomplizen vor der Behandlung zu informieren, sofern folgende Dienstleistungen oder Anwendungen im Haar durchgeführt wurden — unabhängig von System, Hersteller und Wirkstoffprinzip:

- Jegliche Art von Extensions, die von einem fremden Dienstleister eingesetzt wurden
- Jegliche Art von Bindungsverstärkern oder -bildnern (z. B. -Plex, -Bond)
- Jegliche Form von Keratin-Behandlungen

In diesen Fällen übernimmt der Salonkomplizen keine Verantwortung oder Garantie für das Ergebnis in Haarschnitt, Haarfarbe oder Haarpflege. Dies gilt auch, wenn der Kunde unwissentlich entsprechende Substanzen im Haar hat.

8.6 Chemische Behandlungen bei Minderjährigen

Chemische Haarfärbeprodukte sind für Personen unter 16 Jahren nicht geeignet. Der Salonkomplizen führt solche Behandlungen an Minderjährigen nicht durch.

8.7 Ablehnung riskanter Behandlungen

Der Salonkomplizen behält sich das Recht vor, Behandlungen abzulehnen, die er für schädlich, gefährlich oder unverhältnismäßig risikoreich hält.

8.8 Höhere Gewalt

Im Falle von nicht durch den Salonkomplizen zu vertretenden Umständen — etwa höhere Gewalt, Stromausfall oder Pandemie — kann aus der Nichterfüllung eines Termins kein Schadensersatzanspruch hergeleitet werden. Der Salonkomplizen bietet in einem solchen Fall eine kostenfreie Umbuchung auf einen Folgetermin an.

8.9 Einsatz salonexterner Produkte auf Kundenwunsch

Haben Mitarbeiter des Salonkomplizen Bedenken beim Einsatz von Produkten, die nicht zum Sortiment des Salons gehören, werden diese Bedenken dem Kunden im persönlichen Gespräch mitgeteilt und gegebenenfalls mit der Geschäftsführung besprochen. Möchte der Kunde die betreffende Dienstleistung trotzdem in Anspruch nehmen, erfolgt sie auf seine eigene Verantwortung. Der Salonkomplizen respektiert die Entscheidungsfreiheit des Kunden und übernimmt in diesen Fällen keinerlei Haftung für das Ergebnis.

§ 9 Hygieneauflagen

Die Hygienestandards des Salonkomplizen entsprechen den aktuellen Vorgaben der BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) sowie den Richtlinien des

Landes Baden-Württemberg. Sämtliche Auflagen sind im Salon sichtbar ausgehängt. Sowohl der Salonkomplizen mit all seinen Mitarbeitern als auch die Kunden verpflichten sich zur strikten Einhaltung dieser Vorgaben. Der Kunde erklärt sich bereit, beim Betreten des Salons auf Verlangen wahrheitsgemäße Angaben zu seinem Gesundheitszustand zu machen. Der Kunden- und Mitarbeiterdurchlauf wird täglich dokumentiert, um im Bedarfsfall die Rückverfolgung von Infektionskrankheiten zu ermöglichen.

§ 10 Schlussbestimmungen

Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand ist Reutlingen.

Der Weg zu den Gerichten ist erst nach einem erfolglosen Güteversuch vor einem zugelassenen Mediator zulässig. Beide Parteien verpflichten sich, auch im Streitfall kooperativ und konziliant zu verhalten.

Hinweis gemäß § 36 VSBG: Der Salonkomplizen nimmt nicht an Verfahren zur alternativen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Die Europäische Kommission stellt eine Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) bereit, erreichbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Metzingen, 01.07.2022

Conni Frech | Inhaberin Salonkomplizen Metzingen