

Rückerstattungsrichtlinie

Diese Richtlinie legt die Bedingungen fest, unter denen **Stornierungen** und **Rückerstattungen** für mobile Wellnessmassagen durch **Sanfte Zeit – mobile Wellnessmassagen** gehandhabt werden.

1. Stornierung durch den Kunden

Wir verstehen, dass Pläne sich ändern können. Um eine reibungslose Terminplanung und eine faire Entlohnung für unseren Wellnesstherapeuten zu gewährleisten, gelten folgende Stornierungsfristen:

- **Stornierung mehr als 48 Stunden vor dem Termin:**
 - Wenn Sie Ihren Termin **mehr als 48 Stunden** vor der geplanten Zeit stornieren, erhalten Sie eine **volle Rückerstattung** des bereits bezahlten Betrags.
- **Stornierung zwischen 48 und 24 Stunden vor dem Termin:**
 - Bei einer Stornierung **zwischen 48 und 24 Stunden** vor dem Termin berechnen wir eine **Stornogebühr** in Höhe von **25% des Gesamtpreises**.
- **Stornierung zwischen 24 und 12 Stunden vor dem Termin:**
 - Bei einer Stornierung **zwischen 24 und 12 Stunden** vor dem Termin berechnen wir eine **Stornogebühr** in Höhe von **50% des Gesamtpreises**.
- **Stornierung ab 12 Stunden vor dem Termin:**
 - Bei einer Stornierung **ab 12 Stunden** vor dem Termin berechnen wir eine **Stornogebühr** in Höhe von **75% des Gesamtpreises**.
- **Nichterscheinen (No-Show):**
 - Wenn der Kunde zum vereinbarten Termin **nicht erscheint**, ohne vorher Bescheid zu geben, behalten wir uns das Recht vor, den **vollen Betrag** für die gebuchte Leistung einzubehalten, da in dieser Zeit keine andere Buchung angenommen werden konnte.

2. Verspätung des Kunden

Die Zeit für Ihre Massage ist fest eingeplant. Bei einer Verspätung Ihrerseits wird die **Behandlungszeit entsprechend verkürzt**, um den nachfolgenden Terminen gerecht zu werden. Der ursprünglich vereinbarte **Preis bleibt unverändert**. Eine Rückerstattung aufgrund verkürzter Zeit durch Kundenverspätung ist **ausgeschlossen**.

3. Stornierung durch das Unternehmen

Sollten wir gezwungen sein, einen Termin aufgrund von **Krankheit, Notfällen, unvorhergesehenen logistischen Problemen** oder **schlechtem Wetter und gefährlichen Straßenverhältnissen** abzusagen:

- Wir werden Sie so **schnell wie möglich telefonisch** informieren.
- Sie haben die Wahl zwischen:
 - Einer **Erweiterung** des Termins um die verspätete Zeit
 - Einer **anteiligen Rückerstattung** des bezahlten Betrags um die verspätete Zeit
 - Einer **Anrechnung** auf eine Folgebuchung um die verspätete Zeit
 - Einer **Umplanung** des Termins zu einem für Sie passenden Zeitpunkt.

4. Rückerstattungsabwicklung

- **Antrag:** Um eine Rückerstattung zu beantragen, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter **sanftezeit.gmx.de** unter Angabe Ihres Namens und der Buchungsnummer.
- **Dauer:** Rückerstattungen werden in der Regel innerhalb von **7 Werktagen** nach Genehmigung bearbeitet.
- **Methode:** Die Rückerstattung erfolgt über die **gleiche Zahlungsmethode**, die Sie für die ursprüngliche Buchung verwendet haben.

5. Nichterfüllung der Dienstleistung am Ort

Sollte der Masseur den Terminort erreichen und die Leistung aus **Gründen, die nicht von uns zu vertreten sind**, nicht erbracht werden können (z.B. der Kunde ist nicht da, akute Kontraindikationen, mangelnde Hygiene, unzureichende Platzverhältnisse, unsichere Umgebung), gilt dies als Nichterscheinen des Kunden (No-Show) und es erfolgt **keine Rückerstattung**.