

## 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**.