

Geschäftsbedingungen für Massagen / Hausordnung / Kundeninformationen: Wichtige Hinweise für unsere Massagekunden:Innen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen & Kundeninformationen betreffen alle Verträge, Leistungen und sonstigen Vereinbarungen zwischen: Kangmei Massage und (potenziellen) Kunden/Innen der Kangmei Massage.
- 1.2. Diese Hausordnung / Geschäftsbedingungen / Kundeninformation gelten für alle unsere Angebote, einschließlich der Nutzung unserer Website, der Bereitstellung von Informationen und der Erbringung von Dienstleistungen. Durch die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen erklären Sie sich einverstanden.

2. Terminvereinbarungen

- 2.1. Termine können **telefonisch, persönlich** vor Ort oder **per Mail** vereinbart werden.
- 2.2. Bei **Reservierungsanfragen**, die **Online** über das Formular unserer Website gestellt werden, handelt es sich lediglich um eine Anfrage. Der Termin wird erst nach Bestätigung der jeweiligen Filiale per E-Mail oder nach telefonischem Rückruf fixiert.
- 2.3. Wir bitten Sie, **pünktlich** zu Ihrem vereinbarten Termin zu erscheinen. Sollten Sie sich **verspäten**, behalten wir uns vor, die **Dauer der Massage entsprechend zu kürzen**, um nachfolgende Termine nicht zu beeinträchtigen.

3. Stornierungen und Verspätungen

- 3.1. Stornierungen sowie Terminverschiebungen müssen mindestens 3 Stunden im Voraus mitgeteilt werden.
- 3.2. Bei Nichterscheinen oder Stornierung innerhalb von weniger als 3 Stunden kann eine Ausfallgebühr von 30% der gebuchten Massage erhoben werden.

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die Zahlung für unsere Massagebehandlungen erfolgt grundsätzlich vor Beginn der Behandlung. In Ausnahmefällen und nach Ermessen unserer Rezeption ist eine Zahlung nach der Behandlung möglich. In diesem Fall wird ein Pfand in Form eines gültigen Ausweises hinterlegt.

- 4.2. Je nach Filiale akzeptieren wir Barzahlung oder Zahlung mit Bankomatkarte. Ebenso ist die Zahlung mit Gutscheinen möglich. (Siehe dazu Punkt 6)
- 4.3. Überweisungen können leider nicht angenommen werden. Die Zahlung muss vor Ort geleistet werden.

5. (Sammel)-Rechnungen

- 5.1. Sammelrechnungen, die beispielsweise für die Einreichung bei Versicherungen benötigt werden, können auf Anfrage ausgestellt werden.
- 5.2. Um eine Sammelrechnung auszustellen, bitten wir Sie, die Einzelrechnungen oder die Bonuskarte vorzulegen, damit die in Anspruch genommenen Leistungen nachvollziehbar sind. Auf Wunsch können auf Sammelrechnungen der Name, die Adresse und das Geburtsdatum des/r Kunden/in sowie die von uns erbrachten Leistungen vermerkt werden.
- 5.3. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass wir auf den Rechnungen keine Angaben machen, die fälschlicherweise suggerieren, dass es sich um medizinisch (verordnete) Heilmassagen handelt.

6. Gutscheine (Kauf und Einlösung)

- 6.1. Kunden/Innen haben die Möglichkeit, mit Gutscheinen für unsere Dienstleistungen zu zahlen. Diese Gutscheine können entweder als Online-Gutscheine, die über unsere Website erworben wurden oder als physische Gutscheinkarten, die in unseren Filialen ausgestellt wurden, vorliegen.
- 6.2. Eine Auszahlung des Gutscheinwertes in bar ist ausgeschlossen.
- 6.3. Regulär zum Vollpreis erworbene Gutscheine haben prinzipiell kein Ablaufdatum und können jederzeit in allen Filialen eingelöst werden. Dies gilt sowohl für Gutscheine, die eine spezifische Massageleistung beinhalten, als auch für Wertgutscheine. Sollte in der Zwischenzeit eine Preiserhöhung stattgefunden haben, ist die Differenz zum aktuellen Preis aufzuzahlen, wenn der Gutschein älter als ein Jahr ist.

6.4. AKTIONSGUTSCHEINE

- 6.4.1. Aktionsgutscheine (z.B. Oster-, Valentinstags-, Sommer-, Weihnachtsaktionen und andere saisonale Angebote) sind ein Jahr ab dem Ausstellungsdatum gültig. Nach Ablauf dieser Frist behält der Gutschein den gezahlten Wert und wird als

Wertgutschein weitergeführt, der für unsere Dienstleistungen eingelöst werden kann.

6.4.2. **Aktionsgutscheine**, die zu bestimmten Anlässen (z.B. Weihnachten, Ostern, Sommer,...) oder speziellen Aktionen erworben wurden, sind nur in der auf dem Gutschein angegebenen Form und für die jeweilige Leistung gültig. Eine Verlängerung der Massagedauer ist möglich, indem der Differenzbetrag auf den aktuellen Vollpreis der gewünschten Leistung aufgezahlt wird. In diesem Fall verfällt der Aktionsvorteil des Gutscheins und der gezahlte Wert des Gutscheins wird angerechnet. Wird die Massagedauer verkürzt, wird der Gutschein als Wertgutschein umgewandelt und die gebuchte Leistung entsprechend vom aktuellen Preis abgezogen. Es wird empfohlen, den Gutschein in der ursprünglich festgelegten Form zu nutzen, um von den Aktionsvorteilen zu profitieren, da bei Änderungen der Aktionsvorteil verfällt.

6.4.3. **Einlösung gestaffelter Gutscheine**: Gutscheine, die mehrere Einheiten (z.B. 5x60 Minuten) beinhalten, müssen in der angegebenen Einheit eingelöst werden. Eine Aufteilung der Massagen in kürzere Einheiten (z.B. 30 oder 45 Minuten) ist nicht zulässig. Sollte eine andere Aufteilung gewünscht sein, wird der Gutschein als Wertgutschein umgewandelt und der entsprechende Betrag für die gewünschten Massagen wird von diesem Guthaben abgezogen. Der Preis für längere Massagen ist im Verhältnis günstiger, daher wird empfohlen, die vorgegebenen Einheiten zu nutzen.

6.4.4. **Kennzeichnung von Aktionsgutscheinen**: Aktionsgutscheine sind in der Regel mit saisonalen Hinweisen oder einem Zusatz wie „AK“ gekennzeichnet. Diese Gutscheine sind nur für die im Gutschein spezifizierten Leistungen einlösbar. Eine Abweichung von der angegebenen Leistung führt dazu, dass der Gutschein als Wertgutschein behandelt wird und der aktuelle Preis der neuen Leistung vom Guthaben abgezogen wird.

6.5. Ermäßigungen wie Studentenrabatte, Erstbesucherrabatte und Pensionistenrabatte (-15%) werden beim Kauf eines Gutscheins nicht berücksichtigt. Diese Rabatte gelten ausschließlich bei direkter und persönlicher Inanspruchnahme der Dienstleistung, nicht beim Gutscheinkauf.

6.6. Gutscheine können entweder als Wertgutschein erworben werden (der gezahlte Betrag wird auf dem Gutschein angegeben) oder als

Massagegutschein mit einer festgelegten Zeitangabe (z.B. 60 Minuten). In letzterem Fall wird die Art der Massage und die Zeitangabe auf dem Gutschein vermerkt, jedoch nicht der gezahlte Preis, der in unserem System hinterlegt ist.

6.7. Die auf einem Gutschein vermerkten Massageeinheiten müssen in einer einzigen Sitzung konsumiert werden und können nicht auf mehrere Sitzungen aufgeteilt werden (z.B. muss ein Gutschein über 60 Minuten auch als 60 Minuten konsumiert werden und kann nicht in 2x30 Minuten aufgeteilt werden).

Auf Gutscheinen können auch mehrere Einheiten gestaffelt sein, wie z.B. 5x60 Minuten. Auch in diesem Fall gilt, dass jede einzelne Einheit von 60 Minuten vollständig konsumiert werden muss und nicht auf kleinere Zeiteinheiten (z.B. 10x30 Minuten) aufgeteilt werden kann.

***Hinweis:** Der Grund hierfür liegt darin, dass längere Massageeinheiten verhältnismäßig günstiger sind. Um diese Preisunterschiede auszugleichen, ist eine Aufteilung der Zeit nicht möglich.*

6.8. Für **verloren gegangene Gutscheine**, übernehmen wir keine Haftung und es erfolgt kein Ersatz.

6.9. **Online-Gutscheine:** Bei der Einlösung eines Online-Gutscheins (entweder die erhaltene PDF zum Vorzeigen oder ausgedruckt) notieren wir Ihren Namen und den Gutschein separat und bitten um eine Unterschrift zur Bestätigung der Einlösung. Dies dient als Nachweis, dass der Gutschein eingelöst wurde, und ermöglicht eine spätere Nachverfolgung, falls dies erforderlich sein sollte.

7. Bonuskarten, Aktionen und Rabatte:

7.1. Aktionen, Rabatte und Ermäßigungen sind nicht miteinander kombinierbar.

7.2. **Bonuskarte:** Die Bonuskarte ist ein zusätzliches Geschenk von uns an unsere Kunden. Bei jeder vollzahlenden Massage wird ein Eintrag vorgenommen. Die **11. Massage ist eine geschenkte Gratis-Massage**, deren Dauer sich aus den durchschnittlichen Minuten der 10 gezahlten Massagen ergibt. Eingelöste Massagen können nur auf volle Viertelstunden ab 30 Minuten eingelöst werden.

Sollte die durchschnittliche Zeit weniger als eine Viertelstunde betragen (z.B. durchschnittlich 36 Minuten), können Sie in diesem Beispiel auf jeden Fall 30 Minuten gratis konsumieren. Die verbleibenden Minuten verfallen oder werden auf die nächste

Viertelstunde (z.B. 45 Minuten) aufgerundet, wobei pro zusätzlicher Minute 1 € verrechnet wird.

- 7.3. In die **Bonuskarte** werden **ausschließlich Massagen zum vollen Preis** eingetragen. Rabatte und Aktionen sind von der Eintragung ausgeschlossen. Eine Ausnahme gilt für den Erstbesucherrabatt: Hier wird dem/der Kunden/in bei der ersten Massage die Bonuskarte überreicht und die Massage in die Bonuskarte eingetragen.
- 7.4. Der **Erstbesucherrabatt** von 15 % gilt einmalig, egal in welcher Filiale und ausschließlich von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) auf alle Massagen zum vollen Preis. Findet der Erstbesuch am Wochenende oder an einem Feiertag statt, kann der Rabatt leider nicht beim nächsten Besuch innerhalb der Woche nachgeholt werden.
- 7.5. **Senioren- und Studentenrabatt:** Senioren und Studenten erhalten von Montag bis Freitag, zwischen 10:00 und 16:00 Uhr, -15 % auf den vollen Preis. Die Massage muss innerhalb dieses Zeitraumes abgeschlossen sein (d.h., die Behandlung muss spätestens um 15:30 Uhr - für eine 30-minütige Massage - beginnen).
- 7.6. **Geburtstagsaktion:** Im Geburtsmonat erhalten Kunden/Innen eine kostenlose Verlängerung von 15 Minuten. Die 15 Minuten werden an eine gebuchte Massage von mindestens 60 Minuten angehängt (z.B. 60+15 Minuten oder 90+15 Minuten) und gelten nur bei Vollpreiszahlungen. Die Aktion gilt nur während des Geburtsmonats, unabhängig vom genauen Geburtstag, und kann zu keinem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden. Zur Inanspruchnahme muss ein Ausweis vorgelegt werden und wir notieren den Namen und das Geburtsdatum des/der Kunden/In. Bei ermäßigten Massagen ist die Geburtstagsaktion ausgeschlossen. In die Bonuskarte wird nur die voll gezahlte Massagereinheit eingetragen.
- 7.7. Sollte die **Bonuskarte verloren gehen**, übernehmen wir keine Haftung, und es erfolgt kein Ersatz für die verlorene Karte.
- 7.8. **Bonuskarten sind nicht namentlich gebunden** und können von Familienmitgliedern oder Freunden gemeinsam verwendet werden, da sie übertragbar sind. Daher gibt es keinen Ersatz bei Verlust.

8. **Behandlungen, Sicherheit & Verhalten**

- 8.1 Unsere Massagen dienen ausschließlich der Entspannung und dem Wohlbefinden. Sie stellen keine Therapie dar und ersetzen nicht den Besuch bei einem Arzt. Es werden keine Diagnosen gestellt und keine Heilversprechen abgegeben.
- 8.2 Wir bitten Sie, uns vor Beginn der Massage über bestehende gesundheitliche Probleme, Allergien oder andere relevante körperliche

Zustände zu informieren, die Auswirkungen auf die Behandlung haben könnten.

8.3 Kangmei Massage übernimmt keine Haftung für Verletzungen oder Schäden, die aufgrund unzureichender Offenlegung von Gesundheitszuständen seitens des Kunden entstehen.

8.4 Gewisse Begleiterscheinungen nach der Massage, wie Muskelkater, Schwindel, Kopfschmerzen oder blaue Flecken, gelten als normale Erstreaktionen des Körpers (Erstverschlimmerung) und sind üblich. Kangmei Massage übernimmt keine Haftung für diese Begleiterscheinungen oder daraus resultierende Unannehmlichkeiten.

8.5 Sie haben das Recht, die Massage innerhalb der ersten 15 Minuten abubrechen, falls sie mit der Leistung unzufrieden sind. In solchen Fällen können wir, je nach Verfügbarkeit, einen Austausch der Masseurin vornehmen, da Unzufriedenheit häufig auf eine mangelnde Kompatibilität mit dem Stil der jeweiligen Masseurin zurückzuführen sein kann.

Sollte nach dem Wechsel noch immer Unzufriedenheit bestehen, erstatten wir aus Kulanz und als Geste der Freundlichkeit den vollen Betrag zurück. Bitte beachten Sie, dass eine Rückerstattung normalerweise nicht selbstverständlich ist und wir uns dieses Entgegenkommen vorbehalten. Nach Ablauf dieser Zeitspanne oder nach Abschluss der Massage ist eine Rückerstattung oder Reklamation ausgeschlossen.

8.6 Unser Personal behält sich das Recht vor, Kunden/Innen die Behandlung zu verweigern, wenn gesundheitliche Bedenken bestehen oder der Verdacht auf Alkohol- oder Drogenkonsum oder anderes auffälliges Verhalten vorliegt.

8.7 Wir bieten ausschließlich Massagen zur Entspannung und Erholung an. Erotische Massagen oder Angebote mit sexuellen Anspielungen ("Happy End") werden von uns in keiner Form angeboten. Sollte es in den Behandlungsräumen zu unangemessenen Anspielungen oder Belästigungen gegenüber unserem Personal kommen, behalten wir uns das Recht vor, den betroffenen Personen Hausverbot zu erteilen und gegebenenfalls die Polizei hinzuzuziehen. Jegliche Form von belästigendem oder respektlosem Verhalten wird nicht toleriert, und der Service kann ohne Rückerstattung abgebrochen werden bzw. zur Anzeige gebracht werden.

8.8 Unsere Mitarbeiter sind verpflichtet, unsere Richtlinien einzuhalten. Diskussionen über diese Richtlinien mit der Rezeption werden nicht zielführend sein. Sollten Sie mit einer Situation unzufrieden sein, bitten wir Sie, Ihre Beschwerde per E-Mail an die betreffende Filiale zu

richten. Beleidigungen oder Bedrohungen gegenüber unseren Mitarbeiter/Innen werden nicht toleriert und können zum Hausverbot führen. Zudem ist den Anweisungen des Personals Folge zu leisten.

9. Räumlichkeiten / Massageräume

- 9.1** Wir bitten unsere Kunden/Innen während der Massage zu entspannen und ihre Mobiltelefone auszuschalten oder zumindest stummzuschalten, um eine entspannte Atmosphäre für alle zu gewährleisten.
- 9.2** Bitte betreten Sie unsere Räumlichkeiten nicht mit Straßenschuhen. Saubere Hausschuhe stehen zur Verfügung oder Sie können die Räume in Socken betreten. Straßenschuhe sind im Empfangsbereich zu lassen.
- 9.3** Wir übernehmen keine Haftung für (in den Massageräumen) vergessene oder zurückgelassene persönliche Gegenstände. Bitte überprüfen Sie nach der Massage, ob Sie alle Ihre Sachen bei sich haben.
- 9.4** Aus Sicherheitsgründen bleiben die Türen zu den Massageräumen während der Behandlungen immer unverschlossen.
- 9.5** Unsere Massagen finden in einem ungestörten Ambiente statt. Sollte das Personal während der Massage den Raum betreten, geschieht dies in der Regel zur Abklärung oder Koordination und kommt selten vor. Bitte beachten Sie jedoch, dass Geräusche von benachbarten Räumen oder Gespräche zwischen der Masseurin und dem Kunden nicht immer vermeidbar sind. Nebengeräusche können auftreten und sind leider nicht immer vollständig zu vermeiden.
- 9.6** Bitte betreten Sie die Räumlichkeiten erst nach Ihrem Aufruf und begeben Sie sich direkt in das für Sie vorgesehene Zimmer, mit Ausnahme der Kundentoilette. Nach der Massage bitten wir Sie, sich ohne Umwege (außer zur Kundentoilette) direkt zum Ausgang zu begeben.
- 9.7** In unseren Filialen stehen Doppelräume zur Verfügung. Wenn Sie zu zweit kommen und in einem Doppelraum massiert werden möchten, teilen Sie uns dies bitte im Voraus telefonisch mit, damit wir dies entsprechend koordinieren können. Eine Paarmassage muss jedoch nicht automatisch in einem Doppelzimmer stattfinden und kann, je nach Verfügbarkeit, auch in getrennten Räumen durchgeführt werden. Wir bitten um Ihr Verständnis.
- 9.8** Die Notausgänge sind deutlich gekennzeichnet. Im Falle eines Alarms oder Notfalls begeben Sie sich bitte so schnell und sicher wie möglich zu einem der gekennzeichneten Ausgänge.

10. Infos zu Massagen und Massageeinheiten

- 10.1. Unsere aktuellen Massagen sind in unserem aktuellen Folder aufgelistet und **beginnen bei einer buchbaren Einheit von 30 Minuten**. Einige Massagen sind erst **ab einer Buchung von 45 Minuten oder 60 Minuten verfügbar**. Die Informationen, welche Massagen ab wie vielen Minuten buchbar sind, finden Sie entweder in unserem Flyer oder auf unserer Website. Dort ist nur die Mindestbuchungszeit mit dem entsprechenden Preis aufgeführt. Wenn eine bestimmte Zeitangabe nicht aufgeführt ist, ist die Massage in dieser Länge nicht buchbar.
- 10.2. **Kürzere Massagen von 15 Minuten** (z.B. Rückenpeeling oder zusätzliche Kopfmassage) sind **ausschließlich als Zusatzbuchung** verfügbar und können nicht als eigenständige Massage gebucht werden.
- 10.3. Längere Massageeinheiten (ab 60 Minuten) können nicht auf mehrere Sitzungen aufgeteilt werden. Wenn Sie beispielsweise zu zweit kommen, wird jede Einheit pro Person berechnet und kann nicht aufgeteilt werden. Das bedeutet, dass eine Massage von 60 Minuten vollständig konsumiert werden muss und nicht in 2x30 Minuten aufgeteilt werden kann, selbst wenn Sie zu zweit sind. (Siehe auch Punkt Gutscheineinlösung 6.7.)

11. Datenschutz

- 11.1. Kundeninformationen werden vertraulich behandelt und nur zu administrativen Zwecken verwendet.
- 11.2. Wir halten uns an geltende Datenschutzgesetze und schützen die Privatsphäre unserer Kunden/Innen.

12. Änderungen der Geschäftsbedingungen

- 12.1. Wir behalten uns das Recht vor, die Hausordnung bzw. Bedingungen nach eigenem Ermessen zu ändern bzw. zu aktualisieren.
- 12.2. Der/die Kunde/In ist selbst verantwortlich, die Geschäftsbedingungen zu kennen. Diese sind auf der Website von Kangmei Massage sichtbar.