

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Was sind unsere Leistungen?

Wir erbringen Dienstleistungen und verkaufen Produkte im Bereich der Haar- und Hautmedizin (nachfolgend „Leistungen“) und bieten im Rahmen dieser Leistungen verschiedene Behandlungen an, insbesondere die Laserhaarentfernung.

2. Wer sind wir?

(1) Die Leistungen werden von der Aesthetik Bern Tristante GmbH („Aesthetik Bern“, „wir“, „uns“), Marktgasse 16, 3011 Bern erbracht. Näheres über uns findest du unter [hier](#).

(2) Bei Fragen oder anderen Anliegen erreichst du uns am besten per: info@aesthetikbern.ch.

3. Was regeln diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)?

(1) Diese AGB regeln das rechtliche Verhältnis zwischen dir und Aesthetik Bern, wenn du dich beispielsweise für einen Termin anmeldest und/oder unsere Leistungen in Anspruch nimmst.

(2) Du und Aesthetik werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ und je einzeln als „Partei“ bezeichnet.

4. Wen behandeln wir?

(1) Unsere Leistungen sind für Privatpersonen, die volljährig und urteilsfähig sind. In Ausnahmefällen, die medizinisch begründet sind, kann von dieser Regelung abgewichen werden.

(2) Eine Behandlung von Personen unter 18 Jahren oder urteilsunfähigen Personen erfolgt nur mit schriftlicher Zustimmung ihres gesetzlichen Vertreters. Wir empfehlen zudem, dass ein gesetzlicher Vertreter bei allen Terminen anwesend ist.

(3) Wir können ausschließlich Personen behandeln, die für die jeweilige Behandlung geeignet sind. Daher ist eine positive Eignungsprüfung zwingende Voraussetzung für die Behandlung.

(4) Mit deiner Zustimmung zu diesen AGB bestätigst du, dass die genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

5. Wie läuft die Behandlung ab?

5.1 Terminbuchung, Eignungsabklärung, Behandlungsplan, Änderungen

(1) Zunächst vereinbarst du einen Termin zur Klärung deiner Eignung für die gewünschte Behandlung bei uns („Eignungsabklärung“), idealerweise über unsere Website. Sollten unsere Kapazitäten es zulassen, kannst du auch ohne vorherige Terminvereinbarung an einem unserer Standorte vorbeikommen und die Eignungsabklärung direkt vor Ort durchführen lassen („Walk-in“).

(2) Während der Eignungsabklärung wirst du darüber informiert, welche Behandlung für dich geeignet ist. Bei einer Haarentfernungsbehandlung wird ein hochauflösendes Foto deiner Haut erstellt („Haarscan“), um Haut und Haar zu analysieren. Die Eignungsabklärung erfolgt zu den aktuellen Preisen, es sei denn, sie wird ausdrücklich als kostenlos angeboten.

(3) Sollte die Eignungsprüfung positiv ausfallen, erstellen wir mit deinem Einverständnis einen individuellen Behandlungsplan. Dieser Plan enthält Details zum Ablauf der Behandlung sowie zu den möglichen Ergebnissen.

(4) Nach Durchsprache des Behandlungsplans entscheidest du, ob du die Behandlung durchführen möchtest. Wenn du dich dafür entscheidest, erhältst du von uns ein Angebot, das für 30 Tage gültig ist („Annahmefrist“).

(5) Der Vertrag über deine Behandlung kommt zustande, sobald du das Angebot annimmst, was in der Regel durch elektronische Unterzeichnung und/oder durch teilweise oder vollständige Zahlung erfolgt.

(6) Sollte deine Annahme nach Ablauf der Annahmefrist erfolgen, gilt sie als neues Angebot deinerseits, das wir annehmen, indem wir dir dies schriftlich (z. B. per E-Mail) bestätigen.

(7) Nach Vertragsschluss hast du 18 Monate Zeit, um die vereinbarten Leistungen in Anspruch zu nehmen. Nicht genutzte Leistungen verfallen nach Ablauf dieser Frist.

5.2 Direktbuchung

(1) Auf unserer Webseite hast du die Möglichkeit, sowohl Einzelbehandlungen als auch Behandlungspakete inklusive des ersten Behandlungstermins direkt zu buchen. Bei der Buchung eines Pakets mit mehreren Terminen werden die weiteren Termine nach deiner ersten Behandlung von uns geplant.

(2) Lies bitte vor deiner Behandlung unsere Patienteninformationen sorgfältig durch und kläre offene Fragen mit uns. Vor Ort wirst du vor Beginn der eigentlichen Behandlung nochmals über die gewählte Behandlung informiert und hast die Gelegenheit, Fragen zu stellen.

(3) Der Behandlungsvertrag kommt zustande, sobald du einen Ersttermin über die Direktbuchung reservierst und wir dir die Terminbestätigung zusenden.

5.3 Dauerhafte Haarentfernung

(1) Hast du dich für die dauerhafte Haarentfernung bei uns entschieden und bereits deine Behandlungskosten bezahlt (siehe Ziff. 7 „Wie bezahlst du deine Behandlung?“), vereinbaren wir mit dir deinen Behandlungstermin. An diesem Termin nehmen wir bei dir die erste Sitzung zur Haarentfernung vor. Danach sind in der Regel zwischen 4-8 weitere Sitzungen notwendig.

(2) Bei der Haarentfernung werden die Haarwurzeln mit Laserlicht zerstört. Wir bieten Haarentfernung mittels verschiedenen Methoden an, damit wir optimale Ergebnisse erreichen können.

(3) Damit die Haut anschliessend optimal gepflegt wird empfehlen wir, diese anschliessend mit unseren Produkten einzucremen.

6. Preise

1) Die Preise für die Behandlungen („Behandlungskosten“) werden dir nach einer erfolgreichen Eignungsabklärung in unserer Offerte mitgeteilt. Preise, die auf anderem Wege bekannt gegeben werden (z.B. mündlich, in Prospekten oder auf der Website), sind unverbindlich und gelten nicht als Offerte.

(2) Wenn du nach Vertragsabschluss weitere Behandlungen hinzubuchen möchtest (z.B. Haarentfernung an zusätzlichen Körperbereichen), werden die Behandlungskosten entsprechend angepasst und die zusätzlichen Behandlungen separat in Rechnung gestellt.

(3) Rabattaktionen sind nicht kumulierbar (z.B. Neukundenrabatt mit Studentenrabatt). Es wird der Rabatt angewendet, der für dich attraktiver ist.

7. Wie bezahlst du deine Behandlung?

7.1 Allgemeines

(1) Die Behandlungskosten sind vor Beginn der Behandlung vollständig zu zahlen, in der Regel unmittelbar nach der Eignungsabklärung. Sollten die Kosten nicht beglichen werden, behalten wir uns das Recht vor, die Behandlung nicht durchzuführen.

(2) Alternativ kannst du, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind, nach der Eignungsabklärung die Hälfte der Behandlungskosten anzahlen und die restliche Summe entweder am ersten Behandlungstermin oder, bei einer Haartransplantation, drei Wochen vor der Behandlung beglichen. Zudem bieten wir, unter bestimmten Bedingungen, auch Ratenzahlungen an (siehe Ziff. 7.2).

(3) Du erklärst dich bereit, sämtliche Gebühren oder Transaktionskosten, die bei Überweisungen auf unser Bankkonto entstehen, vollständig zu übernehmen.

(4) Zahlungen sind in Schweizer Franken (CHF) zu leisten.

7.2 Ratenzahlung

(1) Wenn du die Behandlungskosten in Raten zahlen möchtest, ist dies unter bestimmten Voraussetzungen über einen Drittanbieter möglich. Diese Ratenzahlung erfolgt als Teilzahlungsoption bei der Bezahlung auf Rechnung und gilt nicht für den Kauf von Produkten.

(2) Entscheidest du dich für die Zahlung über einen Drittanbieter, stimmst du zu, dass wir unsere Forderungen gegen dich an diesen abtreten. Bitte lies die AGB des Drittanbieters

sorgfältig durch, bevor du diese Option wählst. Es können zusätzliche Gebühren und Zinsen anfallen. Für Fragen zur Rechnung und alle zahlungsbezogenen Angelegenheiten ist ausschließlich der Drittanbieter verantwortlich. Bei Beschwerden über den Zahlungsprozess wende dich bitte direkt per E-Mail an den Drittanbieter.

(3) Auch bei einer Ratenzahlung über den Drittanbieter behalten wir uns das Recht vor, unsere Leistungen einzustellen, wenn du deine Rechnungen nicht fristgerecht begleichst.

8. Verspätung, Verschiebung und Beendigung der Behandlung

8.1 Allgemeines

Bitte beachte, dass wir für dich reservierte Behandlungstermine exklusiv für dich einplanen. Wir verstehen, dass unerwartete Ereignisse eintreten können, die es dir möglicherweise unmöglich machen, einen Termin wahrzunehmen oder ihn rechtzeitig abzusagen. In solchen Fällen bitten wir dich, uns umgehend telefonisch zu benachrichtigen. Terminverschiebungen per E-Mail können nicht berücksichtigt werden.

8.2 Verspätung und Verschiebung der Behandlung

8.2.1 Verspätungen, Nichterscheinen, Nichteinhaltung präoperativer Anweisungen

(1) Terminverschiebung und Nichterscheinen bei Haarentfernungsbehandlungen: Du kannst deine Behandlung, die unter dieser Ziffer aufgeführt ist, bis zu 48 Stunden vor dem Termin kostenlos verschieben. Wenn du die Behandlung weniger als 48 Stunden vor dem Termin verschieben musst, werden 50 % des Behandlungspreises in Rechnung gestellt. Bei Verschiebungen weniger als 24 Stunden vor dem Termin oder bei Nichterscheinen werden 80 % des Behandlungspreises berechnet.

(2) Härtefälle: In außergewöhnlichen Fällen wie einem Unfall oder dem Tod eines nahen Familienangehörigen kurz vor dem Termin kann es aus Kulanzgründen möglich sein, die Folgen der Verschiebung individuell zu regeln. Es besteht jedoch kein Anspruch auf solche Kulanzregelungen. Bei einem Härtefall kannst du ein entsprechendes Gesuch an info@aesthetikbern.ch senden, wobei du die Nachweise für den Härtefall beilegen musst.

(3) Verschiebungen durch uns: Es kann vorkommen, dass wir einen Behandlungstermin verschieben müssen, beispielsweise aufgrund von Krankheit unseres Personals. In solchen Fällen werden wir einen Ersatztermin vereinbaren und die Behandlung fortsetzen. Wir behalten uns das Recht vor, Behandlungstermine nach Bedarf zu verschieben; in diesem Fall hast du keinen Anspruch auf Entschädigung oder eine Stornierung der Behandlung.

(4) Verspätungen und Nichteinhaltung präbehandlungstechnischer Anweisungen: Wenn du verspätet zu einem Behandlungstermin erscheinst, erfolgt die Behandlung grundsätzlich nur innerhalb der verbleibenden vereinbarten Zeit. Sollten durch deine Verspätung zusätzliche Kosten entstehen, wie etwa Überstunden für unser Personal, bist du verpflichtet, diese Kosten zu tragen. Falls die Behandlung aufgrund deiner Verspätung oder der Nichteinhaltung

präbehandlungstechnischer Anweisungen nicht durchgeführt werden kann, gelten die gleichen Bedingungen wie bei Nichterscheinen (siehe Ziffer (1) und (2) oben).

8.3. Beendigung der Behandlung

Bitte beachte, dass der Beginn deiner Behandlung mit der Festlegung des ersten Behandlungstermins startet, auch wenn du diesen verschieben musst oder ihn aufgrund von Verspätung oder Nichterscheinen verpasst. Eine Beendigung der Behandlung vor der Festlegung des ersten Behandlungstermins wird als Stornierung betrachtet (siehe Ziff. 8.3.1), während eine Beendigung nach der Festlegung des ersten Termins als Abbruch gilt (siehe Ziff. 8.3.2).

8.3.1 Stornierung der Behandlung

Du kannst deine Behandlung unter den folgenden Bedingungen stornieren:

(1) Haarentfernung: Wurde noch kein Behandlungstermin vereinbart, fällt bei einer Stornierung eine Gebühr in Höhe von 30 % der Behandlungskosten an.

8.3.2 Abbruch der Behandlung

(1) Nachdem der erste Behandlungstermin vereinbart wurde (siehe Ziff. 8.3), können sowohl du als auch wir die Behandlung jederzeit abbrechen. Ein Abbruch liegt vor, wenn dies schriftlich (z.B. per E-Mail) mitgeteilt oder auf andere Weise deutlich gemacht wird (z.B. durch Nichteinhaltung des Behandlungsplans).

(2) Abbruch durch dich (keine Rückerstattung): Wenn du die Behandlung aus irgendeinem Grund abbrichst, hast du keinen Anspruch auf eine (Teil-)Rückerstattung der Behandlungskosten. Dies gilt insbesondere, wenn du den ersten Behandlungstermin verschiebst oder aufgrund von Verspätung oder Nichterscheinen verpasst und anschließend die Behandlung abbrichst.

(3) Abbruch durch uns (keine Rückerstattung): Wir behalten uns das Recht vor, die Behandlung abzubrechen, wenn du wiederholt nicht erscheinst oder verspätet kommst (siehe Ziff. 8.2.1), wenn die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht mehr verantwortbar ist (z.B. durch Nichteinhaltung von Anweisungen, unvollständige Angaben bei der Eignungsabklärung, etc.), oder aus einem anderen von dir verschuldeten Grund. Auch in diesem Fall besteht kein Anspruch auf eine (Teil-)Rückerstattung der Behandlungskosten.

(4) Eine abgebrochene Behandlung kann in der Regel nicht fortgesetzt werden. Falls eine Wiederaufnahme sinnvoll ist, werden wir dir ein neues Angebot unterbreiten.

9. Wozu verpflichtest du dich?

(1) Du verpflichtest dich, nach den Prinzipien von Treu und Glauben zu handeln. Dazu gehört insbesondere, dass du uns wahrheitsgemäße Informationen über deine Person, deine Gesundheit und körperliche Verfassung gibst; deine aktuellen Kontaktinformationen bereitstellst; zahlungsfähig bist, wenn du unsere Leistungen bestellst; uns umgehend

informierst, falls du während der Behandlung zahlungsunfähig wirst; unseren Anweisungen, insbesondere Pflege- und Gebrauchshinweisen (wie das Vermeiden von Hautbeschädigungen durch Reiben oder Kratzen, den Verzicht auf aggressive Shampoos und Sonnenbäder drei Tage vor der Behandlung), folgst; und nur solche Informationen und Dokumente übermittelst, zu denen du berechtigt bist und die geteilt werden dürfen.

(2) Solltest du diese Pflichten nicht erfüllen, sind wir berechtigt, dir unsere Leistungen zu verweigern, ohne dass du Anspruch auf eine (Teil-) Rückerstattung der Behandlungskosten hast. Zudem erklärst du dich bereit, die dadurch entstehenden zusätzlichen Kosten zu übernehmen.

10. Welche Rechte hast du, wenn die Behandlung nicht erwartungsgemäss verläuft?

(1) Wir möchten darauf hinweisen, dass wir keinen Erfolg der Behandlung garantieren können, da die Reaktion auf Behandlungen von Person zu Person unterschiedlich ist.

(2) Solltest du mit dem Ergebnis der Behandlung unzufrieden sein, bitten wir dich, uns zu kontaktieren, damit wir dein Anliegen prüfen können.

(3) Es bestehen keine Ansprüche wie Gewährleistungsrechte (z.B. Nachbesserung, Minderung oder Ähnliches), wenn die Behandlung nicht das gewünschte Ergebnis erzielt oder nicht deinen Erwartungen entspricht.

(4) Wir werden unser Bestes tun, um gemeinsam eine geeignete Lösung für dein Anliegen zu finden.

11. Patienteninformation

(1) Die Patienteninformation enthält Details zum Ablauf der Behandlungen sowie zu möglichen Risiken und Nebenwirkungen.

(2) Wir bitten dich, die Patienteninformation sorgfältig zu lesen und uns allfällige Fragen oder Unklarheiten zu stellen.

12. Haftungsausschluss

(1) Du bestätigst, dass du dich über die Risiken und Nebenwirkungen der Behandlungen informiert hast und diese akzeptierst.

(2) Du erklärst dich damit einverstanden, uns von allen Ansprüchen freizustellen und keine Forderungen geltend zu machen, falls Risiken oder Nebenwirkungen auftreten und dadurch Schäden entstehen. Dies gilt insbesondere, wenn du die Anweisungen des Arztes vor oder während der Behandlung nicht befolgst.

(3) Soweit gesetzlich erlaubt, wird die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

13. Datenschutzerklärung

(1) In unserer Datenschutzerklärung erfährst du, wie wir deine persönlichen Daten verarbeiten und schützen.

(2) Aufgrund gesetzlicher Anforderungen werden deine Patientenakten für einen Zeitraum von 20 Jahren aufbewahrt.

14. Referenzkunden

Wenn du eine Behandlung bei uns in Anspruch nimmst, erklärst du dich damit einverstanden, dass wir Fotos von deinen Haaren oder deiner Haut anfertigen und anonym für Werbezwecke nutzen dürfen (zum Beispiel als „Vorher-Nachher-Bilder“ auf unserer Website oder in sozialen Medien). Diese Zustimmung kannst du jederzeit ganz oder teilweise widerrufen.

15. Vollständigkeit des Vertrags

(1) Diese AGB, zusammen mit den Dokumenten, die du bei der Buchung einer Behandlung unterschreibst, der Patienteninformation und der Datenschutzerklärung, regeln alle Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit den von uns angebotenen Leistungen.

(2) Änderungen, Nebenabreden und Ergänzungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich von uns bestätigt werden (z.B. per E-Mail).

16. Verzicht auf Rechte

Wenn eine Partei es versäumt, einen Teil des Vertrags zu erfüllen, und die andere Partei nicht auf die ordnungsgemäße Erfüllung besteht, bedeutet dies nicht, dass auf das Recht zur Erfüllung anderer Vertragsbestandteile verzichtet wird.

17. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ungültig oder unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die ungültigen oder unwirksamen Bestimmungen durch solche zu ersetzen, die gültig und wirksam sind, den ursprünglichen Absichten der Parteien möglichst nahekommen und, sofern möglich, zum selben wirtschaftlichen Ergebnis führen.

18. Änderung dieser AGB

(1) Wir behalten uns das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern und werden dich auf angemessene Weise über die Änderungen informieren.

(2) Solltest du innerhalb eines Monats nach Erhalt der Änderungsmitteilung keinen schriftlichen Widerspruch (z.B. per E-Mail) einlegen, gelten die Änderungen als von dir akzeptiert.

(3) Die jeweils aktuelle Version dieser AGB ist auf unserer Website verfügbar.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Für alle Ansprüche im Zusammenhang mit den von uns erbrachten Leistungen gilt das schweizerische Recht.

(2) Die Parteien vereinbaren für sämtliche Streitigkeiten die ausschließliche Zuständigkeit der staatlichen Gerichte in Bern als Gerichtsstand.

Bern, 26.08.2024