

Information zur Einführung einer Storno - Gebühr für nicht abgemeldete Termine ab 1. Oktober 2025

Wichtige Information zu Ihrem Terminmanagement

Sehr geehrte Kund*innen,

wir bedanken uns herzlich für Ihr Vertrauen und Ihre Treue zu unserem Unternehmen. Damit wir auch weiterhin einen reibungslosen Ablauf unserer Dienstleistungen gewährleisten können, möchten wir Sie heute über eine wichtige Neuerung im Umgang mit Terminen informieren.

Einführung einer Stornogebühr ab dem 1. Oktober 2025

Ab dem 1. Oktober 2025 erheben wir für nicht rechtzeitig abgemeldete oder versäumte Termine eine Stornogebühr. Diese Maßnahme ist notwendig, um die Planungssicherheit für uns und andere Kund*innen zu erhöhen und die durch kurzfristige Absagen oder Nichterscheinen entstehenden Kosten zu decken.

Warum wird eine Stornogebühr eingeführt?

Im Laufe der vergangenen Monate haben wir festgestellt, dass immer häufiger Termine ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen werden. Dies führt dazu, dass die für Sie reservierten Zeitfenster nicht mehr anderweitig vergeben werden können und somit unsere Kapazitäten nicht optimal genutzt werden. Da diese Ausfallzeiten Kosten verursachen und gleichzeitig anderen Kund*innen die Chance auf einen kurzfristigen Termin entgeht, sehen wir uns gezwungen, eine Stornogebühr einzuführen.

Wie funktioniert die Stornogebühr?

- Die Stornogebühr wird fällig, wenn ein Termin nicht spätestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Zeitpunkt abgesagt wird.
- Bitte beachten Sie, dass eine Stornierung ausschließlich telefonisch oder per E-Mail erfolgen kann.
- Bei rechtzeitiger Absage (mindestens 24 Stunden im Voraus) entstehen Ihnen selbstverständlich KEINE Kosten.

Wie hoch ist die Stornogebühr?

Die Höhe der Stornogebühr richtet sich nach dem für Sie reservierten Zeitaufwand und dem vereinbarten Leistungsumfang. Im Regelfall beträgt die Gebühr **50 %** des Umsatzes vom nicht rechtzeitig abgesagten Termin. Bei abweichenden Gebührensätzen informieren wir Sie transparent im Vorfeld Ihrer Buchung.

Wie können Sie Termine absagen?

Sie haben mehrere Möglichkeiten, Termine abzusagen:

- Telefonisch: Rufen Sie uns während unserer Geschäftszeiten unter 02733/4838 an.
- Per E-Mail: Senden Sie Ihre Absage an info@salon-hassler.de.

Bitte geben Sie Ihren Namen und den Termin an, den Sie absagen möchten, damit wir diesen korrekt zuordnen können.

Was passiert bei kurzfristigen Erkrankungen oder Notfällen?

Wir haben Verständnis dafür, dass unerwartete Ereignisse kurzfristige Absagen notwendig machen können. In solchen Ausnahmefällen bitten wir Sie, uns schnellstmöglich zu informieren – wir prüfen jede Situation individuell und entscheiden gegebenenfalls kulant über die Anwendung der Stornogebühr.

Ihre Vorteile durch die neue Regelung

- Mehr Planungssicherheit für alle Kund*innen
- Kürzere Wartezeiten für Termine
- Bessere Auslastung unserer Kapazitäten und damit weiterhin hohe Servicequalität

Ihre Verantwortung als Kund*in

Das rechtzeitige Absagen eines Termins ist nicht nur eine Frage des guten Miteinanders, sondern ermöglicht uns, anderen Personen auf der Warteliste einen kurzfristigen Termin anzubieten. Wir bitten Sie deshalb um Ihre Mithilfe und Ihr Verständnis für diese Regelung.

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

- Ab wann gilt die Stornogebühr?
- Die Stornogebühr gilt für alle Termine ab dem 1. Oktober 2025.
- Wie kann ich einen Termin stornieren?
- Über Telefon, E-Mail. Die Details finden Sie oben.
- Fällt die Gebühr auch bei triftigen Gründen für das Nichterscheinen an?
- In Ausnahmefällen wie plötzlicher Krankheit oder Notfällen prüfen wir die Situation individuell und entscheiden über eine mögliche Kulanzregelung.
- Wie wird die Stornogebühr bezahlt?
- Die Gebühr wird Ihnen separat in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 14 Tagen zu begleichen.
- Kann ich einen Termin auch außerhalb der Geschäftszeiten absagen?
- Ja, per E-Mail ist dies jederzeit möglich.

Unser Serviceversprechen an Sie

Wir sind weiterhin bemüht, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten und Termine flexibel sowie kundenorientiert zu gestalten. Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Sprechen Sie uns gerne bei Fragen oder Unsicherheiten an – wir beraten Sie persönlich und finden gemeinsam eine Lösung.

Kontakt

- Telefon: 02733/4838
- E-Mail: info@salon-hassler.de

Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team von

Salon Hassler