

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Leistungen, die das Nagelstudio „spitzengefühl“, Inh. Janine Marongiu, Schleifweg 29, D-90409 Nürnberg (im Folgenden „spitzengefühl“) gegenüber der Kundin oder dem Kunden (im Folgenden „Kunde“) erbringt. spitzengefühl bietet verschiedene Dienstleistungen im Bereich der kosmetischen Nagelpflege und -behandlung an. Der genaue Leistungsinhalt ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung auf der Website bzw. aus dem jeweiligen Angebot von spitzengefühl. Darüber hinaus gelten die AGB für alle damit zusammenhängenden weiteren Leistungen und Lieferungen von spitzengefühl. Die AGB des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### § 2 Dienstleistung

spitzengefühl führt alle Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen unter Berücksichtigung aller einschlägigen Richtlinien und Verordnungen sowie unter Beachtung der Regeln der Hygiene nach dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik durch. Im Falle von Modifikationen der Richtlinien, wird spitzengefühl den Kunden vor Beginn einer Leistung darüber in Kenntnis setzen.

### § 3 Behandlungsvoraussetzungen

- (1) spitzengefühl bietet ausschließlich kosmetische Nagelbehandlungen an, daher müssen die Finger- und Fußnägel des Kunden in gesundheitlich einwandfreiem Zustand sein. Eine Behandlung von Diabetikern, Blutern und Rheumatikern sowie bei Erkrankungen der Hände, Füße oder Nägel, wie z.B. Pilzkrankungen, Infektionen, Hühneraugen, Warzen o.ä., ist rechtlich nicht zulässig. In einem solchen Fall muss der Kunde spitzengefühl bereits bei Terminanfrage, spätestens jedoch vor Behandlungsbeginn, darüber in Kenntnis setzen. Gleiches gilt im Falle von anderen schwerwiegenden Krankheiten, wie z.B. Hepatitis B oder C sowie HIV/AIDS.
- (2) spitzengefühl ist nicht befugt, eine Diagnose zu stellen oder therapeutisch tätig zu werden. Hierfür muss der Kunde sich ggf. an einen Arzt oder an eine podologische Praxis wenden.
- (3) spitzengefühl behält sich das Recht vor, Behandlungen - auch kurzfristig - abzusagen, sollten die Behandlungsvoraussetzungen nicht erfüllt sein.

### § 4 Nagelbeißer

Für Nagelbeißer wurde von Janine Marongiu - Inhaberin von spitzengefühl - ein spezielles Nagelbeißer-Entwöhnungsprogramm entwickelt. Für dieses gilt ein gesondert vereinbarter Vertrag.

### § 5 Preise und Zahlungsbedingungen

- (1) Eine Preisliste für alle angebotenen Dienstleistungen und Verkaufswaren liegt im Studio aus. Die Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer in Höhe von 19%. Preiserhöhungen werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten im Studio bekanntgegeben. Sonderangebote sind nur im ausgelobten Zeitraum gültig und gelten solange der Vorrat reicht.
- (2) Die Zahlung ist sofort nach Vertragsabschluss fällig. Es werden Zahlungen ausschließlich per EC-Karte mit PIN akzeptiert. Eine Teilzahlungsvereinbarung ist in Einzelfällen nach Absprache möglich.

### § 6 Terminvereinbarung und -stornierung

- (1) Behandlungstermine werden in der Regel telefonisch vergeben und sind verbindlich. Bei verspäteter Ankunft des Kunden zum vereinbarten Termin wird die Behandlungsdauer verkürzt und der volle Behandlungspreis berechnet. Sollte eine Absage bzw. ein Verschieben eines bestätigten Termins vonnöten sein, hat der Kunde dies unverzüglich, spätestens jedoch 36 Stunden vor dem Termin mitzuteilen. Bei Nichterscheinen oder Terminabsage weniger als 36 Stunden vor dem vereinbarten Termin, fällt eine Stornogebühr in Höhe von 90% des Behandlungspreises an, welche nach Rechnungsstellung innerhalb von 7 Tagen an spitzengefühl zu überweisen ist. Bei Wiederholung hat der Kunde keinen Anspruch auf weitere Terminvergaben und wird für ein Jahr gesperrt.
- (2) Unverschuldete, nicht zu vertretende und nicht nur vorübergehende Behinderungen, wie Streik, Betriebsstörung oder -unterbrechung, höhere Gewalt etc. berechtigen spitzengefühl, Termine - auch kurzfristig - abzusagen und von übernommenen Verpflichtungen ganz oder teilweise zurückzutreten; in solchen Fällen ist ein Anspruch auf Erfüllung, Schadenersatz oder Nachlieferung ausgeschlossen. spitzengefühl kann jedoch zeitnah einen neuen Terminvorschlag unterbreiten.

## § 7 Gutscheine

- (1) Geschenkgutscheine sind bis zum Ende des dritten Jahres nach dem Jahr des Gutscheinkaufs einlösbar. Eine Barauszahlung ist ausgeschlossen. spitzengefühl haftet nicht für den Verlust eines Gutscheins. spitzengefühl ist verpflichtet, die auf dem Gutschein beschriebene Dienstleistung an denjenigen zu erbringen, der spitzengefühl den Gutschein vorlegt. Restbeträge von Gutscheinen werden nicht ausgezahlt, sondern behalten ihre Gültigkeit und können mit einer weiteren Dienstleistung oder einem Produktkauf innerhalb der Verjährungsfrist verrechnet werden. Gutscheine werden ohne Angabe der gesetzlichen MwSt. ausgestellt.
- (2) Promotion-Gutscheine werden von spitzengefühl zu Werbezwecken unentgeltlich in Verkehr gebracht. Diese Gutscheine sind entsprechend deklariert und zeitlich begrenzt. Sie können bestimmte Dienstleistungen oder Rabatte für Verkaufsware beinhalten. Sie gelten ausschließlich für die auf dem Gutschein genannte Dienstleistung oder Rabattierung und verlieren ihren Wert mit Ablauf des auf dem Gutschein deutlich erkennbaren Gültigkeitsdatums. Eine Barauszahlung oder Verlängerung der Gültigkeit von Promotion-Gutscheinen ist ausgeschlossen. Promotion-Gutscheine sind mit anderen Rabattaktionen nicht kombinierbar. Pro Person kann nur ein Promotion-Gutschein eingelöst werden.

## § 8 Reklamationen, Umtausch

- (1) Sollte der Kunde infolge einer erbrachten Dienstleistung Anlass zur Beschwerde oder Reklamation haben, so hat der Kunde dies unverzüglich, spätestens jedoch am 7. Tag ab dem Behandlungsdatum spitzengefühl mitzuteilen. Ist eine Reklamation begründet, verpflichtet sich spitzengefühl, innerhalb der darauffolgenden 5 Arbeitstage eine zufriedenstellende Lösung zu unterbreiten, um die Reklamation auszuräumen. Hierfür kann spitzengefühl eine beanstandete Behandlung ohne zusätzliche Zahlung nochmals erbringen oder nachbessern. Sollte die Reklamation nicht zur Zufriedenheit des Kunden bereinigt werden, kann dies auch von einer Schiedsstelle oder Gericht entschieden werden.
- (2) Der Umtausch mangelfreier Produkte ist ausgeschlossen. Für mangelhafte Ware gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist. Ist die Reklamation berechtigt, wird das mangelhafte Produkt, sofern nicht unmöglich bzw. unverhältnismäßig, gegen ein neues oder gleichwertiges Produkt ausgetauscht.

## § 9 Pflegehinweise

Es wird davon abgeraten, Finger- und Fußnägel mit spitzen oder harten Gegenständen, wie Metallfeilen, Nagelknipsern, Rosenholzstäbchen oder ähnlichem, zu behandeln. Die Nagelhaut sollte niemals geschnitten oder abgezipft werden. Außerdem darf nicht auf dem Naturnagel gefeilt werden. Der Kontakt mit aggressiven Chemikalien, insbesondere bei offenen Hautstellen, sollte stets vermieden werden.

## § 10 Naturnagelverstärkung

- (1) Bei schwerwiegenden Problemen mit dem Naturnagel, wie z.B. Längsrisse im Naturnagel, kann eine Verstärkung mit einem Licht härtenden Kunststoffes auf den Naturnagel aufgetragen werden. Die Nagelverstärkung ist grundsätzlich säurebeständig, der Kontakt mit scharfen Lösungs- und Putzmitteln sollte dennoch vermieden werden. Es wird empfohlen, bei Arbeiten mit solchen Mitteln Handschuhe zu tragen.
- (2) Die Einnahme von Medikamenten wie z. B. Antibiotika, Hormone, Kortison o.ä. kann sich negativ auf die Haftung des Kunststoffes auswirken - auch nachträglich. Daher hat der Kunde spitzengefühl vor jeder Behandlung darüber zu informieren, wenn Medikamente eingenommen werden oder wurden.
- (3) Allergische Reaktionen sind selten, können jedoch vorkommen. Falls der Kunde Allergiker ist, ist er selbst dafür verantwortlich, vor Behandlungsbeginn mit einem Arzt abzuklären, ob eine Naturnagelverstärkung unter Verwendung der hierfür erforderlichen Substanzen und Materialien möglich ist. spitzengefühl ist bereits bei Terminanfrage, spätestens jedoch vor Behandlungsbeginn, darüber in Kenntnis zu setzen.
- (4) Der Kunde hat umgehend Kontakt mit spitzengefühl aufzunehmen, wenn Haftungs-schwierigkeiten mit der Nagelverstärkung auftreten, dem Kunden die Nägel zu lang sind oder bei sonstigen Auffälligkeiten an Fingernägeln und Nagelhaut.

## § 11 Garantie bei Naturnagelverstärkung

Auf die Naturnagelverstärkung gewährleistet spitzengefühl eine Garantie von fünf Tagen. Diese Garantie verfällt, wenn der Kunde

- die Verstärkung von einer dritten Person, d.h. nicht von spitzengefühl, behandeln lässt.
- die Verstärkung selbständig und inadäquat entfernt.

- dem Hinweis, in Notfällen unverzüglich medizinische Hilfe in Anspruch zu nehmen, nicht nachkommt.
- die in § 3 und § 10 (2) ff. geforderten Informationen verschwiegen hat.
- die Pflegehinweise in § 10 (1) und § 9 nicht beachtet und die Pflegeanleitung von spitzengefühl nicht entsprechend durchgeführt hat.
- die von spitzengefühl empfohlenen Produkte ohne Einhaltung der Pflege- und Gebrauchshinweise anwendet.
- andere als die von spitzengefühl empfohlenen Produkte verwendet, um den Naturnagel in Stand zu halten.

#### **§ 12 Beispiele und Mustervorlagen für Naturnagelverstärkung, Maniküre und Nail Art**

- (1) Wenn spitzengefühl Beispiele einer Naturnagelverstärkung, Maniküre und/oder von Nail-Art im Studio, auf einem Flyer und/oder im Internet veröffentlicht, dient dies lediglich als Muster. Eine exakte Nachbildung der Vorlagen wird nicht garantiert, da sich - wie bei Handarbeit üblich - Abweichungen bezüglich des Verlaufs, der Form und der Wirkung ergeben können.
- (2) Das Urheberrecht für das Design verbleibt bei spitzengefühl. Für die kommerzielle Verwendung von Fotoaufnahmen vom erstellten Design, muss vorab eine schriftliche Einverständniserklärung von spitzengefühl eingeholt werden.

#### **§ 13 Allergische Reaktionen**

- (1) Die von spitzengefühl verwendeten Produkte sind von hoher Qualität und werden von namenhaften Firmen bezogen. Allergische Reaktionen sind zwar selten, aber nicht ausgeschlossen. Falls der Kunde Allergiker ist, muss er spitzengefühl bereits bei Terminanfrage, spätestens jedoch vor Behandlungsbeginn darüber informieren. Die Verträglichkeit der verwendeten Materialien muss der Kunde vorab mit einem Arzt abklären.
- (2) Sollten allergische Reaktionen auftreten und hat diese spitzengefühl nicht selbst zu vertreten, stellt der Kunde spitzengefühl von jeglicher Haftung oder Ansprüchen gegen sie frei.

#### **§ 14 Haftung**

- (1) Die Schadenersatzhaftung von spitzengefühl richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit im Folgenden nichts anderes geregelt ist.
  - a) Die Haftung von spitzengefühl für Pflichtverletzungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden und für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d.h. eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. In einem solchen Fall ist die Haftung der CM auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Schadens begrenzt.
  - b) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden spitzengefühl nach den gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat.
  - c) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben in allen Fällen unberührt.
- (2) spitzengefühl haftet ferner nicht für den Verlust von Wertgegenständen oder Bargeld sowie den Verlust oder die Beschädigung von persönlichen Gegenständen, die in das Studio mitgebracht werden.

#### **§ 15 Persönliche Daten**

- (1) Der Kunde versichert, alle persönlichen Daten und Informationen, die entscheidend für eine fachkundige Behandlung sind, an spitzengefühl weiterzugeben. Diese Daten werden in schriftlicher oder elektronischer Form in der Kundenkartei gespeichert. Kundendaten werden ausschließlich für den Zweck der zu erbringenden Dienstleistung unter Einhaltung der offiziell gültigen Bestimmungen des Datenschutzes (DSGVO und BDSG-neu) eingesetzt und nicht an Dritte weitergegeben. Ausnahmen bedürfen einer schriftlichen Einwilligung des Kunden.
- (2) Um den Behandlungsverlauf an Händen und Füßen auch rückblickend besser nachvollziehen zu können, werden ggf. und nach vorheriger Zustimmung des Kunden Fotos von den Naturnägeln - vor und nach der Behandlung - aufgenommen.

#### **§ 16 Vertraulichkeit**

spitzengefühl wird die im Rahmen der Dienstleistungen über den Kunden erlangten Informationen und Daten vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben. Die Vertraulichkeit tritt nur dann außer Kraft, wenn dies von Rechtswegen entschieden wird und spitzengefühl von der Vertraulichkeitsklausel entbunden wird.

**§ 17 Verhaltensweisen**

Der Kunde ist verpflichtet, sich während seines Besuchs im Studio angemessen zu verhalten. Sollte sich der Kunde selbst nach einer Verwarnung weiterhin inakzeptabel benehmen, hat spitzengefühl das Recht, den Kunden aus den Räumlichkeiten zu verweisen und gegebenenfalls ein Hausverbot auszusprechen. Die bis dahin erbrachten Dienstleistungen sind anteilig zu bezahlen.

**§ 18 Beschädigungen und Diebstahl**

spitzengefühl hat das Recht, für alle vom Kunden verursachten Schäden Schadenersatz bzw. Erstattung für anfallende Reparaturkosten zu fordern. Ladendiebstähle werden unverzüglich zur Anzeige gebracht.

**§ 19 Urheberrecht**

Diese AGB sind urheberrechtlich geschützt, Vervielfältigung und Weiterverarbeitung bedarf der schriftlichen Zustimmung.

**§ 20 Gerichtsstand**

Erfüllungsort für alle Leistungen ist D-90409 Nürnberg. Hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder in einem anderen EU-Mitgliedsstaat, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz von spitzengefühl.

Stand: 1. März 2021