

No-show- en annuleringsbeleid

Kelly's Schoonheidssalon BV · Vosselarestraat 9, 9850 Landegem (Deinze) · BE 1025.654.541
+32 476 07 77 34 · info@kellysschoonheidssalon.be · Versie van 14 oktober 2026

IN HET KORT

Tot 48 uur vooraf annuleren of verplaatsen is altijd kosteloos.

Later annuleren of niet komen? Dan betaal je 75% van de prijs van de behandeling.

Overmacht? Dan betaal je niets, mits bewijs.

Wederkerig: annuleren wij laattijdig zonder overmacht, dan krijg jij dezelfde vergoeding.

ARTIKEL 1

Toepassing

Dit beleid geldt voor elke afspraak bij Kelly's Schoonheidssalon BV, of je die nu online, telefonisch, per bericht of in het salon boekt. Door een afspraak te boeken, aanvaard je dit beleid. Je vindt het beleid altijd op onze website, het wordt getoond bij het online boeken en het staat ook in je bevestigingsmail. Voor jouw afspraak geldt de versie die van kracht was op het moment dat je boekte.

ARTIKEL 2

Je afspraak is een overeenkomst

Met een afspraak reserveren wij een tijdslot, een behandelaar en de nodige apparatuur alleen voor jou. Die tijd kunnen wij niet meer aan iemand anders geven. Je boeking is daarom een bindende overeenkomst, voor jou en voor ons.

ARTIKEL 3

Kosteloos annuleren of verplaatsen

Je kunt je afspraak kosteloos annuleren of verplaatsen tot uiterlijk **48 uur vóór het begin van de behandeling**. Dat kan op elk moment, ook buiten de openingsuren:

- online, via de link in je bevestigingsmail;
- per sms, WhatsApp of telefoon op +32 476 07 77 34 (een voicemail telt ook);
- per e-mail naar info@kellysschoonheidssalon.be.

Het tijdstip waarop wij je bericht ontvangen, telt als tijdstip van annulering. Wij bevestigen elke annulering schriftelijk. Bewaar die bevestiging.

ARTIKEL 4

Laattijdige annulering en no-show

In de volgende gevallen betaal je een **forfaitaire vergoeding van 75% van de prijs van de geboekte behandeling**:

- je annuleert of verplaatst minder dan 48 uur vóór het begin van de behandeling;
- je komt niet opdagen zonder ons vooraf te verwittigen (no-show);
- je bent meer dan 15 minuten te laat, waardoor de behandeling niet meer kan doorgaan.

De prijs die telt, is de prijs die bij je boeking vermeld stond, met de kortingen of promoties die toen golden. Hoort de afspraak bij een kuur of pakket, dan is de vergoeding 75% van de waarde van één sessie. Gratis kennismakingen of testsessies kosten niets bij een no-show. Wie herhaaldelijk niet komt opdagen, kan wel geen nieuwe gratis sessie meer boeken.

Ben je minder dan 15 minuten te laat, dan doen we de behandeling in de tijd die nog overblijft, tegen de volledige prijs.

Kunnen wij het vrijgekomen tijdslot toch nog aan een andere klant geven, dan betaal je geen vergoeding.

ARTIKEL 5

Overmacht bij de klant

Je betaalt geen vergoeding als je door overmacht niet kon komen en ons niet op tijd kon verwittigen. Overmacht is een onvoorziene gebeurtenis buiten je wil, die je niet kon vermijden. Voorbeelden zijn een acute ziekte, een ongeval, een plotse ziekte of een ongeval van je kind, of een overlijden in de familie. Verwittig ons zo snel als mogelijk. Bezorg ons binnen 7 kalenderdagen na de afspraak een bewijs, zoals een medisch attest. Daarna vervalt de vergoeding.

ARTIKEL 6

Wederkerigheid: als wij annuleren

In de volgende gevallen heb je recht op **dezelfde vergoeding van 75% van de prijs van de geboekte behandeling**:

- wij annuleren of verplaatsen je afspraak minder dan 48 uur vooraf, zonder overmacht (bijvoorbeeld door een planningsfout);
- de behandeling kan door ons niet doorgaan, zonder overmacht;
- je moet door onze vertraging meer dan 15 minuten wachten en de behandeling kan daardoor niet doorgaan.

Je kiest zelf hoe je de vergoeding krijgt: wij storten het bedrag binnen 14 kalenderdagen op je rekening, of je krijgt het als tegoed op een nieuwe afspraak.

Voor ons gelden dezelfde regels over overmacht als in artikel 5, bijvoorbeeld een acute ziekte of een ongeval van de behandelaar, of een plotse ziekte van haar kind. Annuleren wij door overmacht, dan verwittigen wij je zo snel mogelijk. We plannen dan samen kosteloos een nieuwe afspraak in.

ARTIKEL 7

Betaling van de vergoeding

De vergoeding wordt per e-mail gefactureerd. De betaaltermijn is 14 kalenderdagen na de factuurdatum. Een nieuwe afspraak boeken kan pas als alle openstaande facturen betaald zijn.

ARTIKEL 8

Laattijdige betaling

Betaal je niet op de vervaldatum, dan sturen wij je eerst een kosteloze herinnering. Betaal je ook niet binnen 14 kalenderdagen na die herinnering, dan betaal je bovenop het openstaande bedrag:

- **verwijlinterest** tegen de referentie-interestvoet plus 8 procentpunten, zoals bedoeld in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 (10,5% per jaar in het tweede semester van 2026), tot de dag van volledige betaling;
- **een forfaitaire vergoeding** van:
 - € 20 bij een openstaand bedrag tot en met € 150;
 - € 30 plus 10% van het deel tussen € 150,01 en € 500;
 - € 65 plus 5% van het deel boven € 500, met een maximum van € 2.000.

Deze regels gelden ook omgekeerd. Betalen wij een vergoeding of terugbetaling niet op tijd, dan kun je ons een herinnering sturen. Betalen wij dan niet binnen 14 kalenderdagen, dan zijn wij jou dezelfde interest en forfaitaire vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 9

Herroepingsrecht bij online of telefonisch boeken

Boek je online of telefonisch, dan kun je je boeking binnen 14 kalenderdagen na het boeken kosteloos herroepen, zonder te zeggen waarom. Stuur daarvoor een duidelijke verklaring naar info@kellysschoonheidssalon.be. Op vraag bezorgen we je ook het modelformulier voor herroeping.

Een herroeping binnen die 14 dagen en vóór het begin van de behandeling is altijd kosteloos, ook als je afspraak binnen 48 uur valt. Valt je afspraak binnen 14 dagen na het boeken? Dan vraag je ons met je boeking uitdrukkelijk om de behandeling al tijdens de herroepingstermijn uit te voeren. Herroep je nadat de behandeling al begonnen is, dan betaal je alleen voor het deel dat al werd uitgevoerd. Komt je boeking niet tot stand online of telefonisch, maar in het salon, dan heb je geen herroepingsrecht.

ARTIKEL 10

Bewijs

Als bewijs gelden de gegevens uit ons online boekingsysteem en de e-mails, sms'en en berichten die je ons stuurde of van ons kreeg. Je mag altijd het tegendeel bewijzen.

ARTIKEL 11

Vragen, klachten en geschillen

Heb je een vraag of klacht? Neem contact op via info@kellysschoonheidssalon.be of +32 476 07 77 34. Wij zoeken samen met jou naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kun je terecht bij de Consumentenombudsdienst (consumentenombudsdienst.be). Op dit beleid is het Belgisch recht van toepassing. Bij een geschil is de rechtbank bevoegd die de wet aanwijst.

Wij respecteren jouw tijd en vragen je hetzelfde te doen voor de onze. Dank je wel voor je begrip.