

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DEUTSCH | STAND OKTOBER 2026

UNISON München
UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG
Kreuzstraße 6, 80331 München

UNISON Poing
UNISON Hairstyle and Education Poing
Inhaber Johannes Mittermeier
Neufarner Straße 12, 85586 Poing

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge zwischen Kundinnen und Kunden und dem jeweils vertragsführenden Standort: UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG, Kreuzstraße 6, 80331 München oder UNISON Hairstyle and Education Poing, Inhaber Johannes Mittermeier, Neufarner Straße 12, 85586 Poing.
2. Maßgeblich ist der Standort, bei dem der Termin gebucht, der Gutschein gekauft, die Dienstleistung erbracht, das Produkt erworben, die Sonderbestellung beauftragt oder die Schulung gebucht wurde.
3. Diese AGB gelten für Friseurdienstleistungen, Beratungstermine, digitale Beratungen, Terminbuchungen, Anzahlungen, Gutscheine, Produktkäufe, Click-and-Collect-Bestellungen, Sonderbestellungen, Extensions, Zweithaar, Perücken, Haarteile, Bonusprogramme, Kundenbindungsaktionen sowie Schulungen, soweit keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden.
4. Mit der Buchung eines Termins, dem Kauf eines Gutscheins, dem Erwerb eines Produkts, der Beauftragung einer Sonderbestellung oder der Buchung einer Schulung erkennen Kundinnen und Kunden diese AGB in ihrer jeweils gültigen Fassung an.
5. Diese AGB sind jederzeit im Salon sowie online unter www.unisonhair.de/agb einsehbar.

§ 2 Terminvereinbarung und Buchung

1. Terminvereinbarungen erfolgen online über die externe Buchungsplattform Belbo, telefonisch oder direkt im Salon.
2. Mit der Buchung eines Termins kommt ein verbindlicher Dienstleistungsvertrag zustande.
3. Die Buchungsbestätigung erfolgt in der Regel per E-Mail. Kundinnen und Kunden, die keine oder keine korrekte E-Mail-Adresse angeben, erhalten keine automatische Buchungsbestätigung und tragen das Risiko fehlerhafter oder unvollständiger Kontaktdaten.
4. Um Fehlbuchungen zu vermeiden, empfehlen wir bei Unsicherheit eine telefonische Terminvereinbarung oder die Buchung eines kostenpflichtigen Beratungstermins im Voraus.
5. Terminverschiebungen und Terminabsagen erfolgen ausschließlich über die Links in den Buchungsbestätigungen oder Buchungserinnerungen, die per E-Mail zugegangen sind, über das Buchungsportal von Belbo unter dem Reiter „Termine“ oder telefonisch während unserer Öffnungszeiten.
6. Absagen per E-Mail, WhatsApp, SMS oder Social Media können für die laufende Terminverwaltung nicht berücksichtigt werden. Dies betrifft ausschließlich organisatorische Terminabsagen und Terminverschiebungen. Gesetzliche Widerrufsrechte bleiben hiervon unberührt.
7. Bei jeder Terminbuchung werden Kundinnen und Kunden spätestens vor Abschluss der Buchung auf die verbindliche Terminvereinbarung, die geltenden Stornierungsfristen, mögliche Ausfallgebühren sowie diese AGB hingewiesen. Bei Onlinebuchungen erfolgt der Hinweis im Buchungsprozess. Bei telefonischen oder

persönlichen Buchungen erfolgt der Hinweis mündlich, durch Aushang oder durch Verweis auf die online abrufbaren AGB. Die Buchungsbestätigung kann die Hinweise zusätzlich wiederholen.

8. Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, bei der Terminvereinbarung vollständige und zutreffende Angaben zu machen. Dies betrifft insbesondere vollständigen Namen, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, vollständige Anschrift, gewünschten Standort, gewünschte Dienstleistung, behandlungsrelevante Angaben sowie sonstige Angaben, die für Terminverwaltung, Kundendatei, Karteikarte, Rechnungsstellung, Anzahlungen, Forderungsdurchsetzung, Reklamationsbearbeitung, Rabattberechtigung, Kundenhistorie oder gesetzliche Dokumentationspflichten erforderlich sind.

9. Werden Pflichtangaben nicht, unvollständig oder falsch angegeben, kann UNISON die Terminbuchung ablehnen, den Termin nicht bestätigen, eine Leistung nicht erbringen oder erforderliche Daten nachfordern.

10. Bereits angezahlte Friseurtermine können bis spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten verschoben werden. Die geleistete Anzahlung wird vollständig auf den Ersatztermin übertragen. Bei Änderungen des Leistungsumfangs oder des Preises kann eine Anpassung des Zahlungsbetrags erforderlich werden. Vollständig vorausbezahlte Beratungstermine können nicht verschoben werden; sie sind fristgerecht zu stornieren und bei Bedarf erneut zu buchen und zu bezahlen (§ 6).

§ 3 Preise, Online-Zahlungen, Anzahlungen und Rückerstattungen

1. Alle Preise verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2. Die Zahlung erfolgt grundsätzlich direkt nach der Leistung im Salon, bar, mit EC-/Debitkarte, Kreditkarte, sonstigen angebotenen Zahlungsmitteln oder durch Anrechnung von Anzahlungen oder Gutscheinen.

3. Bei Dienstleistungen mit einem voraussichtlichen Dienstleistungswert ab 300 Euro ist eine Anzahlung in Höhe von 70 % des voraussichtlichen Dienstleistungspreises erforderlich. Dies gilt unabhängig davon, ob der Termin online, telefonisch oder persönlich im Salon vereinbart wird.

4. Die Anzahlung ist vor dem Termin zu leisten. Sie kann je nach Buchungsweg und technischer Möglichkeit online über Belbo beziehungsweise Stripe, im Salon oder über ein anderes von UNISON angebotenes Zahlungsmittel erfolgen.

5. Die Zahlung gilt als Bestätigung des gebuchten Termins beziehungsweise der jeweiligen kostenpflichtigen Buchung.

6. Bei fristgerechter Stornierung bis spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn wird eine geleistete Anzahlung über das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel zurückerstattet. Bereits angefallene Zahlungsabwicklungsgebühren werden nicht erstattet.

7. Bei nicht fristgerechter Stornierung innerhalb von 24 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen gelten die Stornierungsregelungen gemäß § 4 dieser AGB.

8. Soweit technisch vorgesehen, erfolgen Rückzahlungen bei rechtzeitigen Stornierungen automatisiert über Belbo beziehungsweise den eingesetzten Zahlungsdienstleister. Bei einer rechtzeitigen Verschiebung eines angezahlten Friseurtermins wird die Anzahlung auf den Ersatztermin übertragen. Maßgeblich für Ausfallentschädigungen sind § 4 und bei Beratungsterminen § 6.

9. Bei Stornierung innerhalb von 24 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen kann UNISON nach § 4 eine Ausfallentschädigung in Höhe von 90 % des gebuchten Dienstleistungspreises verlangen. Die bereits geleistete Anzahlung in Höhe von 70 % wird vollständig darauf angerechnet und nicht gesondert zurückerstattet. Ein verbleibender Differenzbetrag kann geltend gemacht werden. Gesetzliche Rechte und der Nachweis eines geringeren oder fehlenden Schadens bleiben unberührt.

10. Rückzahlungen erfolgen ausschließlich über dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

11. Bei gesetzlichen Widerrufen werden keine Entgelte wegen der Rückzahlung berechnet.

12. Ein Anspruch auf Rückzahlung besteht nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften, dieser AGB oder einer ausdrücklich getroffenen Vereinbarung.

§ 4 Stornierungsfristen, Ausfallentschädigung und Krankheitsfälle

1. Friseurdienstleistungen können bis spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn kostenfrei storniert werden. Bereits angezahlte Friseurtermine können innerhalb dieser Frist nach Maßgabe von § 2 verschoben werden. Für vollständig vorausbezahlte Beratungstermine gilt § 6.
2. Bei einer Stornierung innerhalb von 24 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen ist UNISON berechtigt, eine Ausfallgebühr in Höhe von 90 % des gebuchten Dienstleistungspreises zu berechnen. Ein Materialkostenanteil von 10 % wird dabei nicht berechnet.
3. Die Ausfallgebühr ist keine Vertragsstrafe, sondern eine pauschalierte Ausfallentschädigung für den durch die kurzfristige Absage oder das Nichterscheinen entstandenen Schaden. Maßgeblich sind insbesondere die kurzfristige Blockierung von Arbeitszeit, geblockte Mitarbeitendenkapazität, der reservierte Bedienplatz, organisatorischer Aufwand sowie die regelmäßig fehlende Möglichkeit, hochpreisige oder zeitintensive Termine kurzfristig gleichwertig neu zu vergeben.
4. Den Kundinnen und Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass UNISON kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
5. Bereits geleistete Anzahlungen werden vollständig auf die geschuldete Ausfallgebühr angerechnet. Bei einer Ausfallentschädigung von 90 % wird die Anzahlung von 70 % des gebuchten Dienstleistungspreises grundsätzlich vollständig angerechnet und nicht anteilig zurückerstattet. Ein verbleibender Differenzbetrag kann geltend gemacht werden. Absatz 4 bleibt unberührt.
6. Eine automatische Teilrückzahlung der Anzahlung bei nicht fristgerechter Stornierung erfolgt nicht. Besteht im Einzelfall nach den gesetzlichen Vorschriften oder wegen einer geringeren beziehungsweise nicht geschuldeten Ausfallentschädigung ein Erstattungsanspruch, bleibt dieser unberührt.
7. Krankheitsfälle müssen am Tag des Termins spätestens eine Stunde nach Öffnung des jeweiligen Salons telefonisch gemeldet werden, um eine Ausfallgebühr im Einzelfall vermeiden zu können.
8. UNISON kann in begründeten Einzelfällen einen geeigneten Nachweis, insbesondere ein ärztliches Attest, verlangen. Der Nachweis kann im Einzelfall bis zum Folgetag per E-Mail nachgereicht werden.
9. Die Entscheidung über die Nichtberechnung oder Reduzierung einer Ausfallgebühr bei kurzfristiger Erkrankung erfolgt nach Prüfung des Einzelfalls.
10. Für Beratungstermine gelten die besonderen Stornierungsregeln des § 6. Die Regelungen über Krankheitsfälle nach den Absätzen 7 bis 9 gelten entsprechend.
11. Rechnungen über Ausfallgebühren werden mit Zugang der Rechnung fällig, sofern in der Rechnung kein anderes Zahlungsziel angegeben ist.
12. Bei Zahlungsverzug kann UNISON gesetzliche Verzugsfolgen geltend machen. Mahnkosten, Inkassokosten und Kosten der Rechtsverfolgung können im gesetzlichen Umfang geltend gemacht werden.

§ 5 Verspätungen und Nichterscheinen

1. Bei verspätetem Erscheinen von mehr als 5 Minuten kann die ursprünglich gebuchte Leistung zeitlich angepasst, gekürzt oder, sofern organisatorisch möglich, an eine andere Fachkraft im Team übertragen werden.
2. Ist die Leistung aufgrund der Verspätung nicht mehr fachgerecht oder organisatorisch sinnvoll durchführbar oder wird eine angepasste Leistung von der Kundin oder dem Kunden nicht gewünscht, kann UNISON den Termin kostenpflichtig gemäß § 4 stornieren.
3. Ein Nichterscheinen ohne rechtzeitige Absage gilt als nicht vertragsgemäße Inanspruchnahme eines verbindlich gebuchten Termins. UNISON ist berechtigt, die Ausfallgebühr gemäß § 4 geltend zu machen.
4. Gesetzliche Rechte und Einwendungen der Kundinnen und Kunden bleiben unberührt.

§ 6 Beratungstermine

1. Beratungstermine sind ausschließlich online buchbar.

2. Beratungstermine sind zu 100 % im Voraus online zu bezahlen. Ohne vollständige Vorauszahlung besteht kein Anspruch auf Durchführung des Beratungstermins.
3. Beratungstermine können vor Ort im Salon oder digital stattfinden, soweit die jeweilige Beratungsart online angeboten wird.
4. Bei Neukundinnen und Neukunden wird die Beratungsgebühr bei anschließender Terminbuchung vollständig verrechnet.
5. Bei Stammkundinnen und Stammkunden erfolgt eine Verrechnung ausschließlich bei Beratungen zu Extensions, Zweithaar oder Perücken.
6. Die Verrechnung der Beratungsgebühr setzt voraus, dass der Folgetermin beziehungsweise die Folgeleistung innerhalb des jeweils kommunizierten Zeitraums und am betreffenden Standort gebucht wird, soweit ein solcher Zeitraum angegeben ist.
7. Vollständig vorausbezahlte Beratungstermine können bis spätestens 24 Stunden vor Beginn storniert, jedoch nicht verschoben werden. Bei fristgerechter Stornierung erfolgt die Rückzahlung über das ursprünglich eingesetzte Zahlungsmittel gemäß § 3. Für einen neuen Beratungstermin sind eine Neubuchung und eine erneute vollständige Zahlung erforderlich.
8. Bei digitalen Beratungen kann ein gesetzliches Widerrufsrecht bestehen, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund greift oder das Widerrufsrecht nicht nach den gesetzlichen Vorschriften erloschen ist. Einzelheiten ergeben sich aus § 16 dieser AGB und der Widerrufsbelehrung.
9. Bei Absage innerhalb von 24 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen wird grundsätzlich eine Ausfallentschädigung in Höhe der vorausbezahlten Beratungsgebühr (100 %) verlangt und mit der geleisteten Vorauszahlung verrechnet. Die Kundin oder der Kunde kann nachweisen, dass UNISON kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Gesetzliche Widerrufs- und Rückerstattungsansprüche bleiben unberührt.
10. Bei kurzfristiger Erkrankung gelten die Regelungen des § 4 Absätze 7 bis 9 entsprechend. UNISON entscheidet nach Prüfung des Einzelfalls über einen möglichen vollständigen oder teilweisen Verzicht auf die Ausfallentschädigung.

§ 7 Verhalten im Salon, Hausrecht und Schutz von Mitarbeitenden

1. UNISON übt das Hausrecht in den Salons aus.
2. Personen, die den Betriebsablauf stören, Anweisungen des Teams missachten, andere Kundinnen und Kunden beeinträchtigen oder sich respektlos, beleidigend, diskriminierend, bedrohlich, sexuell belästigend, aggressiv oder unangemessen gegenüber Mitarbeitenden, Inhaberinnen und Inhabern, Geschäftsführung, Gästen oder anderen Personen im Salon verhalten, können des Salons verwiesen werden.
3. UNISON kann eine Dienstleistung ablehnen, unterbrechen oder abbrechen, wenn eine sichere, respektvolle, vertrauensvolle oder fachgerechte Durchführung nicht mehr möglich ist.
4. Wird eine Dienstleistung aufgrund eines erheblichen Fehlverhaltens der Kundin oder des Kunden abgebrochen oder nicht erbracht, kann UNISON eine angemessene Vergütung beziehungsweise Ausfallentschädigung nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften und dieser AGB geltend machen.
5. Unzulässig sind insbesondere Drohungen, Beleidigungen, sexuelle Belästigungen, Diskriminierungen, Stalking, aggressive Kommunikation, wiederholte Störungen des Betriebsablaufs, unbefugte Aufnahmen sowie rufschädigende oder unwahre Tatsachenbehauptungen gegenüber Mitarbeitenden, Inhaberinnen und Inhabern, UNISON oder anderen Kundinnen und Kunden.
6. Gesetzliche Rechte der Kundinnen und Kunden bleiben unberührt.

§ 8 Minderjährige

1. Chemische Behandlungen erfolgen bei Personen unter 16 Jahren grundsätzlich nicht.
2. Bei Personen zwischen 16 und 18 Jahren erfolgen chemische Behandlungen nur mit schriftlicher Zustimmung der Erziehungsberechtigten.

3. UNISON behält sich vor, die Durchführung einer Dienstleistung bei Minderjährigen abzulehnen, wenn gesundheitliche, fachliche oder rechtliche Bedenken bestehen.

§ 9 Aufklärungspflicht und Gesundheitsangaben

1. Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, UNISON vor Beginn der Behandlung über Allergien, Haut- oder Kopfhauterkrankungen, Unverträglichkeiten, bekannte Reaktionen auf kosmetische Produkte, Medikamenteneinnahmen, Schwangerschaft sowie sonstige relevante gesundheitliche Einschränkungen zu informieren.

2. Dies gilt insbesondere bei chemischen Behandlungen, Colorationen, Blondierungen, Tönungen, Umformungen, Keratinbehandlungen, Extensions, Zweithaar, Perücken, Kopfhautbehandlungen und Pflegebehandlungen.

3. Werden relevante Informationen nicht, unvollständig oder falsch mitgeteilt, kann UNISON die Behandlung ablehnen, abbrechen oder anpassen.

4. UNISON übernimmt keine Haftung für Folgen, die darauf beruhen, dass relevante Gesundheitsinformationen trotz Nachfrage nicht, unvollständig oder falsch mitgeteilt wurden, soweit der Schaden hierdurch verursacht wurde und keine zwingende gesetzliche Haftung entgegensteht.

5. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung beruhen, bleibt unberührt.

§ 10 Gewährleistung, Reklamationen und Allergien

1. UNISON führt alle Dienstleistungen mit fachlicher Sorgfalt und nach bestem Wissen aus.

2. Sollte es Grund zur Beanstandung geben, ist UNISON innerhalb von 7 Tagen nach der Behandlung zu informieren, damit eine zeitnahe Prüfung und gegebenenfalls Nachbesserung möglich ist.

3. Reklamationen sind ausschließlich per E-Mail einzureichen: Für München: muenchen@unisonhair.de Für Poing: poing@unisonhair.de

4. Für eine sachgerechte Prüfung sind aussagekräftige Fotos erforderlich, insbesondere Frontalansicht, linke und rechte Seite sowie Hinterkopf. Zusätzlich sind vollständiger Name, Behandlungsdatum und gebuchte Dienstleistung anzugeben.

5. UNISON ist vorrangig zur Prüfung und, bei berechtigter Beanstandung, zur Nachbesserung innerhalb angemessener Frist berechtigt.

6. Eine Kostenerstattung oder Minderung kommt nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften in Betracht, insbesondere wenn eine berechtigte Nachbesserung unmöglich, fehlgeschlagen oder unzumutbar ist.

7. Farbergebnisse können je nach Haarstruktur, Ausgangsbasis, Vorbehandlungen, Pflegeverhalten, Stylinggewohnheiten und häuslicher Nachbehandlung variieren. Individuelle Farbempfindung oder subjektives Empfinden stellen keinen Reklamationsgrund dar, sofern die fachlich vereinbarte Leistung erbracht wurde.

8. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Reisekosten, Verdienstausfall, Anfahrten oder sonstige Folgekosten, sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

9. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.

10. Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, UNISON vor Behandlungsbeginn über Allergien, Unverträglichkeiten, Haut- oder Kopfhauterkrankungen, Medikamenteneinnahmen oder Schwangerschaft zu informieren. In Zweifelsfällen kann UNISON einen kostenpflichtigen Allergietest empfehlen oder die Behandlung ablehnen.

§ 11 Haftung und Umgang mit persönlichen Gegenständen

1. Kundinnen und Kunden sind für mitgebrachte persönliche Gegenstände selbst verantwortlich. Dies betrifft insbesondere Bekleidung, Schmuck, Handys, Laptops, Tablets, Taschen, Brillen, Kopfhörer und sonstige Wertgegenstände.

2. Für Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von mitgebrachten Gegenständen haftet UNISON nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.
3. Bei chemischen oder farbtechnischen Dienstleistungen sind Spritzer oder Kontakt mit Farbe, Blondierung, Tönung, Pflegeprodukten oder anderen Arbeitsmitteln trotz sorgfältiger Arbeitsweise nicht vollständig auszuschließen.
4. Handtaschen, Kleidung, elektronische Geräte und sonstige Gegenstände dürfen nicht im Colorations- oder Technikbereich abgelegt werden. Schäden, die durch unsachgemäße Platzierung, Nichtbeachtung von Hinweisen oder eigenes Verhalten entstehen, begründen keine Haftung von UNISON, soweit gesetzlich zulässig.
5. Schmuck, insbesondere Ohrringe, Ketten, Uhren, Piercings und vergleichbare Gegenstände, ist vor Beginn der Behandlung auf Wunsch selbstständig zu entfernen. Für Schäden durch chemische Reaktionen, mechanische Einflüsse oder Verlust haftet UNISON nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.
6. Im Schadensfall kann auf Wunsch eine Weiterleitung an die Betriebshaftpflichtversicherung erfolgen. Eine etwaige Regulierung erfolgt ausschließlich nach Prüfung durch die Versicherung und in der Regel unter Berücksichtigung des Zeitwerts. Hierfür sind der beschädigte Gegenstand und ein Kaufnachweis vorzulegen.
7. Für Garderobe und abgelegte Gegenstände wird keine Haftung übernommen, soweit gesetzlich zulässig. Ein entsprechender Hinweis ist im Salon sichtbar angebracht.
8. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung beruhen, bleibt unberührt.

§ 12 Foto-, Video-, Aufnahme- und Produktberatungsrechte

1. UNISON erstellt zu Schulungs-, Dokumentations- und Werbezwecken gelegentlich Foto- und Videoaufnahmen im Salon, insbesondere bei besonderen Farb-, Schnitt-, Styling- oder Behandlungsergebnissen sowie bei Events, Schulungen oder redaktionellen Inhalten.
2. Eine Veröffentlichung erfolgt ausschließlich nach vorheriger Einwilligung der abgebildeten Personen.
3. Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.
4. Es besteht kein Anspruch auf Vergütung, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
5. Gäste dürfen im Salon keine Ton-, Bild- oder Videoaufnahmen von Mitarbeitenden, Inhaberinnen und Inhabern, anderen Kundinnen und Kunden, internen Abläufen, Beratungsunterlagen, Produktregalen, Produktempfehlungen, Farbrezepturen, Kundendaten, Preisunterlagen oder sonstigen internen Informationen ohne ausdrückliche Erlaubnis anfertigen oder veröffentlichen.
6. Produktberatungen, Produktempfehlungen, Pflegeempfehlungen, Produktlisten und vergleichbare Beratungsinhalte sind Beratungsleistungen von UNISON.
7. Eine dokumentierte Produktempfehlung, etwa als Foto, Liste, schriftliche Empfehlung oder sonstige überlassene Dokumentation, ist nur mit Zustimmung von UNISON zulässig und wird als kostenpflichtige Serviceleistung zum jeweils gültigen, vorab mitgeteilten Preis gemäß aktueller Preisliste berechnet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
8. Ohne Zustimmung von UNISON sind Fotos oder Aufnahmen von Produktempfehlungen, Produktzusammenstellungen, Beratungsinhalten oder Produktregalen nicht gestattet.
9. Bei unbefugten Aufnahmen kann UNISON die Löschung verlangen, weitere Beratung ablehnen, vom Hausrecht Gebrauch machen und gesetzliche Ansprüche vorbehalten.

§ 13 Hygiene, Sicherheit und Verhalten im Behandlungsbereich

1. UNISON arbeitet nach hohen Hygiene- und Sicherheitsstandards. Arbeitsmittel, Plätze und Behandlungsbereiche werden regelmäßig gereinigt und gepflegt.
2. Für die persönliche Vorbereitung, insbesondere saubere und behandelbare Haare, sind Kundinnen und Kunden selbst verantwortlich, soweit vorab keine andere Leistung gebucht wurde.

3. Bei sichtbarer Verschmutzung, Produktüberlagerungen, hygienischen Bedenken oder nicht behandelbarem Haarzustand kann UNISON eine Dienstleistung ablehnen, anpassen oder eine zusätzliche Leistung berechnen.
4. Der Aufenthalt im Colorations-, Technik- oder Laborbereich ist ausschließlich Kundinnen und Kunden mit gebuchter Dienstleistung und nur nach Anweisung des Teams gestattet.
5. Begleitpersonen und Kinder dürfen den Betriebsablauf nicht beeinträchtigen. Erziehungsberechtigte und Begleitpersonen haften im gesetzlichen Umfang für Schäden, die durch von ihnen beaufsichtigte Personen verursacht werden.
6. Die Haftungsregelungen aus § 11 gelten ergänzend.

§ 14 Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten

1. UNISON verarbeitet personenbezogene Daten vertraulich und nach Maßgabe der geltenden Datenschutzgesetze.
2. Personenbezogene Daten werden insbesondere zur Terminverwaltung, Vertragsdurchführung, Abrechnung, Kundenkommunikation, Bearbeitung von Anfragen, Terminerinnerungen, Reklamationen, Anzahlungen, Gutscheinabwicklung, Kundendatei, Karteikarte, Rabattberechtigung, Kundenhistorie, Forderungsdurchsetzung und gesetzlichen Dokumentationspflichten verarbeitet.
3. Soweit externe Dienstleister eingesetzt werden, insbesondere Belbo, Zahlungsdienstleister wie Stripe oder Newsletter- und IT-Dienstleister, erfolgt dies nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften und der jeweils geltenden Datenschutzhinweise.
4. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung unter www.unisonhair.de/datenschutz.

§ 15 Bonusprogramme und Kundenbindungsaktionen

1. UNISON kann wechselnde Bonusprogramme, Empfehlungsaktionen, Sonderaktionen, Kundenbindungsprogramme, Events und Kooperationsangebote anbieten.
2. Die Teilnahme richtet sich nach den jeweils kommunizierten Aktionsbedingungen.
3. Bonuspunkte, Vorteile oder Aktionsguthaben sind nicht bar auszahlbar, nicht übertragbar und rechtlich nicht einklagbar, soweit gesetzlich zulässig.
4. Aktionen können befristet, standortgebunden, personenbezogen oder auf bestimmte Leistungen, Produkte oder Zeiträume beschränkt sein.
5. UNISON behält sich vor, Bonusprogramme und Kundenbindungsaktionen jederzeit für die Zukunft zu ändern oder einzustellen. Bereits gewährte Vorteile bleiben im Rahmen ihrer jeweiligen Bedingungen einlösbar.

§ 16 Widerrufsrecht bei Onlinebuchungen, Wertgutscheinen und Fernabsatz

1. Bei Fernabsatzverträgen mit Verbraucherinnen und Verbrauchern kann ein gesetzliches Widerrufsrecht bestehen, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund greift oder das Widerrufsrecht nicht nach den gesetzlichen Vorschriften erloschen ist.
2. Verbraucherinnen und Verbraucher sind natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
3. Das gesetzliche Widerrufsrecht und vertragliche Stornierungsfristen sind voneinander zu unterscheiden. Ein Widerruf betrifft die Erklärung, einen online abgeschlossenen Vertrag innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist rückgängig zu machen, sofern ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht. Eine Stornierung betrifft die Absage oder Verschiebung eines konkreten Termins nach diesen AGB und den im Buchungsprozess angezeigten Bedingungen.

4. Bei online gebuchten Dienstleistungen kann ein gesetzliches Widerrufsrecht bestehen, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund nach § 312g BGB greift oder das Widerrufsrecht nicht nach den gesetzlichen Vorschriften erloschen ist.
5. Wenn eine Dienstleistung vor Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist beginnen soll, ist im Buchungsprozess eine ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden erforderlich, sofern die gesetzlichen Folgen des Beginns vor Ablauf der Widerrufsfrist ausgelöst werden sollen.
6. Das Widerrufsrecht kann bei Dienstleistungen nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach § 356 BGB, erlöschen, wenn UNISON die Dienstleistung vollständig erbracht hat und die Kundin oder der Kunde vor Beginn der Dienstleistung ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird.
7. Zusätzlich muss die Kundin oder der Kunde vor Beginn der Dienstleistung bestätigt haben, dass das Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch UNISON erlischt.
8. Soweit gesetzlich vorgesehen, kann bei einem Widerruf nach bereits begonnenen oder teilweise erbrachten Leistungen ein angemessener Wertersatz nach § 357a BGB geschuldet sein.
9. Bei online gekauften Wertgutscheinen besteht für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund vorliegt.
10. Bei einem wirksamen gesetzlichen Widerruf erfolgt die Rückzahlung nach den gesetzlichen Vorschriften, grundsätzlich über dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde. Wegen dieser Rückzahlung werden keine Entgelte berechnet.
11. Einzelheiten zum Widerrufsrecht, zu Wertgutscheinen, Online-Terminbuchungen, Anzahlungen und zur elektronischen Widerrufsfunktion ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung unter www.unisonhair.de/widerrufsbelehrung.
12. Die für gesetzlich widerrufbare Onlineverträge vorgesehene elektronische Widerrufsfunktion steht auf der jeweiligen Online-Buchungs- beziehungsweise Bestelloberfläche zur Verfügung.

§ 17 Gutscheine

1. UNISON verkauft online ausschließlich Wertgutscheine, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.
2. Wertgutscheine sind für Dienstleistungen und Produkte am jeweils angegebenen Standort einlösbar.
3. Gutscheine für UNISON München sind ausschließlich bei UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG einlösbar, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.
4. Gutscheine für UNISON Poing sind ausschließlich bei UNISON Hairstyle and Education Poing einlösbar, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.
5. Gutscheine unterliegen der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung. Die Gültigkeit beträgt grundsätzlich drei Jahre ab Ende des Kaufjahres, sofern keine abweichende gesetzlich zulässige Regelung angegeben ist.
6. Gutscheine sind übertragbar, jedoch nicht in bar auszahlbar.
7. Eine Teileinlösung ist möglich, soweit das jeweilige Gutscheinsystem dies technisch abbildet.
8. Bei Verlust, Diebstahl oder missbräuchlicher Nutzung besteht kein Anspruch auf Ersatz, sofern UNISON den Verlust, Diebstahl oder Missbrauch nicht zu vertreten hat.
9. Rabattaktionen, Sonderangebote oder Aktionsvorteile können vom Gutscheinkauf ausgeschlossen sein, sofern dies in den jeweiligen Aktionsbedingungen angegeben ist. Die Einlösung entgeltlich erworbener Wertgutscheine als Zahlungsmittel für berechnete Dienstleistungen und Produkte bleibt unberührt.
10. Bei online gekauften Wertgutscheinen kann ein gesetzliches Widerrufsrecht bestehen, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund vorliegt. Einzelheiten ergeben sich aus § 16 dieser AGB und der Widerrufsbelehrung.
11. Wurde ein Wertgutschein bereits ganz oder teilweise eingelöst, prüfen wir im Einzelfall, ob und in welchem Umfang ein Widerruf noch möglich ist und welche gesetzlichen Folgen sich daraus ergeben.

12. Bei einem Dienstleistungstermin kann nur ein Rabattcode, Rabattgutschein oder sonstiger unentgeltlich gewährter Rabattvorteil angewendet werden. Mehrere Rabattaktionen, etwa Corporate Benefits, Geburtstags- und Neukundenvorteile, sind bei demselben Termin nicht kombinierbar.

13. Entgeltlich erworbene Wertgutscheine sind keine Rabattaktionen. Sie können mit ihrem vorhandenen Guthaben zur Bezahlung des nach Anwendung des einen zulässigen Rabatts verbleibenden Preises verwendet werden. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

§ 18 Terminausfälle durch UNISON

1. UNISON kann Termine bei Krankheit von Mitarbeitenden, höherer Gewalt, technischen Problemen, unvorhersehbaren betrieblichen Umständen oder sonstigen wichtigen Gründen kurzfristig verschieben oder absagen.

2. Ein Anspruch auf Durchführung zum ursprünglich gebuchten Zeitpunkt besteht in diesen Fällen nicht.

3. Bereits geleistete Anzahlungen werden bei einer Terminabsage durch UNISON vollständig über das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel erstattet. Bei einer einvernehmlichen Verschiebung eines angezahlten Friseurtermins wird die bereits geleistete Anzahlung auf den Ersatztermin übertragen.

4. Eine Bearbeitungsgebühr fällt bei einer Terminabsage durch UNISON nicht an.

5. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von Reise-, Verdienstausschlag- oder sonstigen Folgekosten, sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

§ 19 Produktkäufe, Kosmetikprodukte, Hygieneprodukte, Haarbürsten, Elektroartikel und Click and Collect

1. Produktkäufe im Salon sind grundsätzlich verbindlich.

2. Bei mangelfreien Produkten, die im Salon gekauft wurden, besteht kein gesetzliches Rückgabe- oder Umtauschrecht. UNISON bietet keine freiwillige Rücknahme oder keinen freiwilligen Umtausch mangelfreier Ware an. Gesetzliche Verbraucherrechte bleiben unberührt.

3. Kosmetikprodukte, Haarpflegeprodukte, Stylingprodukte, Treatments, Verbrauchsprodukte, Haarbürsten, Kämme, Massagebürsten, Tools, Applikatoren und vergleichbare Hygieneprodukte sind bei mangelfreiem Zustand von Rückgabe und Umtausch ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

4. Aus hygienischen Gründen werden geöffnete, benutzte, entsiegelte, beschädigte, verunreinigte oder aus Hygiene- oder Gesundheitsschutzgründen nicht mehr verkehrsfähige Produkte nicht zurückgenommen, soweit gesetzlich zulässig.

5. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bei mangelhafter Ware bleiben unberührt.

6. UNISON bietet Online-Produktkäufe im Click-&-Collect-Shop über Belbo an. Es gelten zusätzlich die im jeweiligen Bestellprozess angezeigten Informationen sowie die gesetzlichen Vorschriften.

7. Bei Fernabsatzverträgen über Produkte mit Verbraucherinnen und Verbrauchern kann ein gesetzliches Widerrufsrecht bestehen, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund greift.

8. Bei versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, kann das Widerrufsrecht ausgeschlossen sein, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

9. Haarbürsten, Kämme, Massagebürsten, Tools und vergleichbare Hygieneprodukte sollten bei Fernabsatz- oder Click-and-Collect-Angeboten nur in hygienisch geschützter oder versiegelter Form abgegeben werden. Eine Rücknahme nach Öffnung, Nutzung oder Entfernung eines Hygieneschutzes ist ausgeschlossen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

10. Für Elektroartikel gelten die gesetzlichen Mängelrechte. UNISON übernimmt keine eigene Garantie für Elektroartikel, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich erklärt wurde.

11. Herstellergarantien für Elektroartikel, insbesondere bei Geräten, Tools oder sonstigen technischen Produkten, gelten ausschließlich nach den jeweiligen Garantiebedingungen des Herstellers.

12. Für die Inanspruchnahme einer Herstellergarantie können Kaufbeleg, Seriennummer, Originalverpackung, Herstellerregistrierung oder weitere Nachweise erforderlich sein. Kundinnen und Kunden sind für die Einhaltung der jeweiligen Herstellerbedingungen verantwortlich.
13. UNISON kann mangelhafte Elektroartikel prüfen und, soweit erforderlich oder sinnvoll, an den Hersteller oder einen Servicepartner weiterleiten. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.
14. Schäden durch unsachgemäße Nutzung, Fremdeingriffe, Sturz, Feuchtigkeit, zweckwidrige Verwendung, nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch oder Nichtbeachtung von Herstellerhinweisen begründen keine Ansprüche gegen UNISON, soweit gesetzlich zulässig.
15. Bestellungen im Click-&-Collect-Shop werden ausschließlich online aufgegeben und vollständig online über den eingesetzten Zahlungsdienstleister bezahlt. Eine Zahlung erst bei Abholung im Salon ist ausgeschlossen. Eine erfolgreiche Zahlungs- und Bestellbestätigung wird elektronisch übermittelt; ohne erfolgreich abgeschlossene Zahlung wird keine Bestellung ausgeführt.
16. Bestellt werden können nur Artikel, die im elektronischen Warenbestand als verfügbar angezeigt werden. Sollte trotz Bestandsführung im Ausnahmefall eine Übergabe wegen eines Bestandsfehlers, einer Beschädigung oder eines vergleichbaren Grundes nicht möglich sein, informiert UNISON die bestellende Person und erstattet den für den betroffenen Artikel gezahlten Betrag, soweit kein einvernehmlicher Ersatz möglich ist.
17. Ein Kaufvertrag über eine Click-&-Collect-Bestellung kommt mit der Annahme der Bestellung durch UNISON zustande. Maßgeblich sind die im Bestellprozess angezeigten Produkt- und Preisangaben sowie die elektronische Bestätigung.
18. Eine Bestellung für den Standort München wird ausschließlich bei UNISON München abgeholt; für den Standort Poing entsprechend ausschließlich bei UNISON Poing. Nach Bereitstellung erhält die bestellende Person eine Abholbenachrichtigung. Abholbenachrichtigungen werden ausschließlich während der regulären Öffnungszeiten des betreffenden Standorts versandt. Die Ausgabe der Ware erfolgt während dieser Öffnungszeiten gegen geeigneten Bestellnachweis.
19. Eine dritte Person darf die Ware abholen, wenn sie die Bestellnummer sowie eine nachvollziehbare Vollmacht oder Abholberechtigung der bestellenden Person vorlegt. UNISON darf einen geeigneten Identitätsnachweis verlangen und bei begründeten Zweifeln die Übergabe bis zur Klärung verweigern.
20. Die Ware ist innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Abholbenachrichtigung abzuholen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Abholung, fordert UNISON erneut zur Abholung auf und setzt eine Nachfrist von weiteren 14 Kalendertagen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist kann UNISON bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten und nachweisbare zusätzliche Lagerkosten oder sonstige ersatzfähige Schäden verlangen. Weder die Zahlung noch das Eigentum an der Ware verfällt automatisch durch Fristablauf.
21. Eine freiwillige Stornierung von Click-&-Collect-Bestellungen oder freiwillige Rücknahme mangelfreier Waren wird nicht angeboten. Gesetzliche Widerrufs- und Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.
22. Bei Online-Warenkäufen besteht für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen, soweit keine gesetzliche Ausnahme eingreift. Die Frist beginnt grundsätzlich mit dem Erhalt der Ware durch die kaufende oder eine von ihr benannte empfangsberechtigte Person, nicht bereits mit Zahlung oder Abholbenachrichtigung. Näheres regelt die gesonderte Widerrufsbelehrung.
23. Die persönliche Rückgabe am ursprünglichen UNISON-Abholstandort ist der reguläre und bevorzugte Rückgabeweg. UNISON stellt keine kostenlosen Retourenlabels bereit und organisiert keine freiwilligen Versandretouren. Gesetzlich zulässige Rücksendungen und Verbraucherrechte bleiben unberührt. Soweit gesetzlich zulässig und vor Vertragsschluss ordnungsgemäß darüber informiert, trägt die kaufende Person die unmittelbaren Rücksendekosten.
24. Bei wirksamem gesetzlichen Widerruf sind Waren innerhalb der gesetzlichen Frist persönlich zurückzugeben oder zurückzusenden. UNISON kann die Rückzahlung bei Warenkäufen bis zum Erhalt der Ware beziehungsweise einem gesetzlich ausreichenden Rücksendenachweis zurückhalten, soweit gesetzlich zulässig.

25. Bei einem gesetzlichen Widerruf kann eine unbeschädigte Originalverpackung nicht generell zur Voraussetzung gemacht werden. Bei einem Umgang mit der Ware, der über die erforderliche Prüfung ihrer Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise hinausgeht, kann UNISON unter den gesetzlichen Voraussetzungen Wertersatz verlangen. Für versiegelte Hygieneprodukte gelten die bereits in den Absätzen 8 und 9 geregelten gesetzlichen Ausnahmen.

26. Allergien, individuelle Unverträglichkeiten oder subjektives Nichtgefallen begründen für sich genommen keinen Anspruch auf freiwillige Rückgabe. Gesetzliche Ansprüche, insbesondere bei mangelhafter Ware und gesetzlicher Haftung, bleiben unberührt.

27. Bei der persönlichen Übergabe erhält die abholende Person Gelegenheit, die Ware auf erkennbare Beschädigungen und Übereinstimmung mit der Bestellung zu prüfen. Auffälligkeiten sollen möglichst sofort angezeigt werden; gesetzliche Mängelrechte bleiben auch bei einer späteren Anzeige bestehen.

28. Rückzahlungen erfolgen ausschließlich über das ursprünglich eingesetzte Zahlungsmittel. Gesetzliche Erstattungsfristen bleiben maßgeblich; technisch bedingte Gutschriftlaufzeiten des Zahlungsdienstleisters bleiben hiervon unberührt. Bei vollständiger oder teilweiser Rückerstattung ist der für die betroffenen Artikel tatsächlich gezahlte, gegebenenfalls rabattierte Kaufpreis maßgeblich. Nicht in Anspruch genommene Rabatte werden nicht bar ausgezahlt.

§ 20 Sonderbestellungen, Extensions, Perücken, Zweithaar und Haarteile

1. Sonderbestellungen, Extensions, Perücken, Zweithaar, Haarteile, Tapes, Bondings, Wefts, Oberkopfverdichtungen, individuell ausgewählte Haare, Sonderfarben, Sonderlängen, Sonderanfertigungen und vergleichbare Produkte werden ausschließlich nach vorheriger Beratung im Salon bestellt.

2. Eine Bestellung erfolgt erst nach ausdrücklicher Freigabe der Kundin oder des Kunden und nach vollständiger Vorauszahlung des vereinbarten Bestellwerts.

3. Die vollständige Vorauszahlung beträgt 100 % des vereinbarten Bestellwerts und ist vor Ort im Salon zu leisten. Es werden die von UNISON jeweils angebotenen Zahlungsmittel akzeptiert.

4. Die Regelungen zu Beratungsgebühren und deren Verrechnung bleiben hiervon unberührt und richten sich nach § 6 dieser AGB.

5. Maßgeblich für die Bestellung sind die im Beratungstermin festgelegten und von der Kundin oder dem Kunden freigegebenen Bestelldaten. Dies betrifft insbesondere Hersteller, System, Haarmenge, Haarlänge, Farbe, Farbnuance, Struktur, Dichte, Befestigungsart, Verwendungszweck, Standort, Preis und sonstige relevante Bestelldetails.

6. Nach Freigabe und Zahlung wird die Bestellung verbindlich ausgelöst. Eine Stornierung, Rückgabe oder ein Rücktritt wegen Meinungsänderung, Nichtgefallen, Farbwechselwunsch, Preisänderungswunsch, Terminänderung oder sonstiger nachträglicher Entscheidung ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

7. Individuell angefertigte, individuell ausgewählte, speziell bestellte oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnittene Produkte sind vom Widerruf ausgeschlossen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

8. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.

9. Lieferzeiten sind unverbindlich, soweit sie von Hersteller, Lieferant, Verfügbarkeit, Versanddienstleister, Zoll, Produktionszeit oder sonstigen außerhalb des Einflussbereichs von UNISON liegenden Umständen abhängig sind.

10. Geringfügige materialtypische Abweichungen bei Echthaar, Extensions, Perücken, Zweithaar oder Haarteilen, insbesondere in Farbe, Struktur, Fall, Dichte, Glanz, Verarbeitung, Haarverhalten nach dem Waschen oder Tragen sowie natürlicher Haarbeschaffenheit, stellen keinen Mangel dar, sofern die vereinbarte Beschaffenheit nicht wesentlich abweicht.

11. Sonderbestellungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des jeweils vertragsführenden UNISON-Standorts beziehungsweise, soweit einschlägig, des Lieferanten oder Herstellers.

12. Für Extensions, Zweithaar, Perücken, Haarteile und vergleichbare Produkte können je nach Hersteller gesonderte Herstellergarantien, Pflegeprogramme, Pflegepässe, Haarversicherungen oder sonstige Herstellerleistungen bestehen.
13. Eine solche Garantie wird ausschließlich durch den jeweiligen Hersteller nach dessen Garantiebedingungen gewährt. UNISON gibt keine eigene Garantie, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
14. Gesetzliche Gewährleistungsrechte der Kundinnen und Kunden bleiben von Herstellergarantien unberührt.
15. Soweit ein Hersteller die Inanspruchnahme einer Garantie, Haarversicherung oder sonstigen Herstellerleistung vom Kauf und der Verwendung bestimmter Pflegeprodukte, Bürsten, Zubehörprodukte, Kontrolltermine, Pflegepässe oder Nachsorgetermine abhängig macht, gelten ausschließlich die jeweiligen Herstellerbedingungen.
16. UNISON weist Kundinnen und Kunden im Rahmen der Beratung auf empfohlene oder vom Hersteller vorausgesetzte Pflegeprodukte, Bürsten und Zubehörprodukte hin. Diese können je nach Herstelleranforderung als Paket oder als einzelne Produkte erworben werden.
17. Entscheiden sich Kundinnen und Kunden gegen den Kauf oder die Verwendung der vom Hersteller vorausgesetzten Pflegeprodukte, Bürsten oder Zubehörprodukte oder werden empfohlene Kontroll- oder Nachsorgetermine nicht wahrgenommen, kann dies zum Verlust oder zur Einschränkung einer Herstellergarantie, Haarversicherung oder sonstigen Herstellerleistung führen.
18. Schäden oder Qualitätsveränderungen, die durch unsachgemäße Pflege, ungeeignete Produkte, Fremdbehandlungen, chemische Behandlungen außerhalb von UNISON, übermäßige Hitze, mechanische Belastung, Chlorwasser, Salzwasser, Sauna, nicht eingehaltene Kontrolltermine oder Nichtbeachtung der Pflegehinweise entstehen, begründen keine Ansprüche gegen UNISON, soweit gesetzlich zulässig.
19. Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, die erhaltenen Pflege-, Trage- und Nachsorgehinweise einzuhalten und bei Auffälligkeiten unverzüglich Kontakt mit UNISON aufzunehmen.

§ 21 Schulungen

1. Schulungen von UNISON können ausschließlich von Unternehmen, Friseurbetrieben und selbstständig unternehmerisch handelnden Personen zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken gebucht werden. An den Schulungen dürfen insbesondere Mitarbeitende und Auszubildende des buchenden Unternehmens teilnehmen.
2. Vertragspartner und zur Zahlung verpflichtete buchende Partei ist ausschließlich das Unternehmen beziehungsweise die unternehmerisch handelnde Person. Private Buchungen durch Verbraucherinnen und Verbraucher werden nicht angeboten.
3. Bei der Buchung sind die vollständige Unternehmensbezeichnung, die geschäftliche Rechnungsanschrift und gegebenenfalls die teilnehmenden Personen anzugeben. Mit der Buchung bestätigt das Unternehmen, ausschließlich zu beruflichen beziehungsweise unternehmerischen Zwecken zu handeln.
4. Schulungen können bis 14 Tage vor dem Termin kostenfrei storniert werden.
5. Bei Stornierung zwischen 13 und 7 Tagen vor Schulungsbeginn werden 50 % des Schulungspreises fällig.
6. Bei Stornierung ab 6 Tagen vor Schulungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100 % des Schulungspreises fällig.
7. Den Teilnehmenden beziehungsweise dem buchenden Unternehmen bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass UNISON kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
8. UNISON kann Schulungen aus wichtigem Grund, insbesondere bei Krankheit, zu geringer Teilnehmerzahl, höherer Gewalt oder technischen beziehungsweise organisatorischen Gründen, verschieben oder absagen. Bereits gezahlte Schulungsgebühren werden in diesem Fall erstattet oder auf Wunsch auf einen Ersatztermin angerechnet.

§ 22 Eigentumsvorbehalt

1. Alle verkauften Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des jeweils vertragsführenden UNISON-Standorts.
2. Eine Weitergabe, Rückgabe oder gewerbliche Nutzung vor vollständiger Bezahlung ist unzulässig, soweit dadurch Rechte von UNISON beeinträchtigt werden.

§ 23 Aufrechnung und Zurückbehaltung

1. Eine Aufrechnung durch Kundinnen und Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.
2. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur ausgeübt werden, wenn es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
3. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

§ 24 Allgemeine Haftungsregelung

1. UNISON haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
2. UNISON haftet ebenfalls nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden, die auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung beruhen.
3. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet UNISON nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Kundinnen und Kunden regelmäßig vertrauen dürfen. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
4. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
5. Zwingende gesetzliche Haftungstatbestände bleiben unberührt.

§ 25 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
2. Vertragssprache ist Deutsch.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
4. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

ENGLISH TRANSLATION | OCTOBER 2026

This English translation is provided for information only. The German version is the authoritative contractual version.

UNISON Munich
UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG
Kreuzstraße 6, 80331 Munich, Germany

UNISON Poing
UNISON Hairstyle and Education Poing
Owner Johannes Mittermeier
Neufarner Straße 12, 85586 Poing, Germany

§ 1 Scope and Contracting Party

1. These General Terms and Conditions apply to all contracts between customers and the relevant contracting UNISON location: UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG, Kreuzstraße 6, 80331 Munich, Germany or UNISON Hairstyle and Education Poing, owner Johannes Mittermeier, Neufarner Straße 12, 85586 Poing, Germany.
2. The relevant contracting party is the location at which the appointment is booked, the voucher is purchased, the service is provided, the product is purchased, the special order is placed or the training course is booked.
3. These Terms and Conditions apply to hairdressing services, consultation appointments, digital consultations, appointment bookings, deposits, vouchers, product purchases, click-and-collect orders, special orders, extensions, second hair, wigs, hairpieces, bonus programmes, customer loyalty promotions and training courses, unless otherwise agreed in writing.
4. By booking an appointment, purchasing a voucher, purchasing a product, placing a special order or booking a training course, customers accept these Terms and Conditions in the version valid at that time.
5. These Terms and Conditions are available in the salon and online at www.unisonhair.de/agb at all times.

§ 2 Appointment Booking

1. Appointments may be booked online through the external booking platform Belbo, by telephone or directly in the salon.
2. A binding service contract is concluded when an appointment is booked.
3. Booking confirmations are usually sent by e-mail. Customers who provide no e-mail address or an incorrect e-mail address will not receive an automated booking confirmation and bear the risk of incorrect or incomplete contact details.
4. To avoid incorrect bookings, we recommend booking by telephone or booking a paid consultation appointment in advance if there is any uncertainty.
5. Appointments may be rescheduled or cancelled only via the links contained in the booking confirmations or booking reminders sent by e-mail, through the Belbo booking portal under the "Appointments" section, or by telephone during our opening hours.
6. Cancellations by e-mail, WhatsApp, SMS or social media cannot be processed for ongoing appointment management. This applies only to organisational appointment cancellations and rescheduling. Statutory rights of withdrawal remain unaffected.

7. For every appointment booking, customers are informed no later than before completion of the booking that the appointment is binding, and are informed of the applicable cancellation periods, possible no-show or cancellation compensation and these Terms and Conditions. For online bookings, this information is provided during the booking process. For telephone or in-salon bookings, this information is provided verbally, by notice in the salon or by reference to the Terms and Conditions available online. The booking confirmation may repeat this information.

8. Customers must provide complete and accurate information when making an appointment. This includes in particular full name, telephone number, e-mail address, full postal address, desired location, desired service, treatment-related information and any other information required for appointment management, customer records, customer file, invoicing, deposits, debt collection, complaint handling, discount eligibility, customer history or statutory documentation duties.

9. If mandatory information is not provided, is incomplete or is incorrect, UNISON may refuse the booking, decline to confirm the appointment, refuse to provide the service or request the missing information.

10. Hairdressing appointments for which a deposit has been paid may be rescheduled up to 24 hours before the appointment starts, subject to availability. The deposit paid is transferred in full to the replacement appointment. A change in the services or price may require an adjustment of the amount due. Fully prepaid consultation appointments cannot be rescheduled; they must be cancelled in due time and, if needed, booked and paid for again (§ 6).

§ 3 Prices, Online Payments, Deposits and Refunds

1. All prices include statutory VAT where applicable.

2. Payment is generally due directly after the service in the salon, in cash, by EC/debit card, credit card, other payment methods offered by UNISON, or by offsetting deposits or vouchers.

3. For services with an expected service value of EUR 300 or more, a deposit of 70% of the expected service price is required. This applies regardless of whether the appointment is booked online, by telephone or in person in the salon.

4. The deposit must be paid before the appointment. Depending on the booking channel and technical availability, it may be paid online via Belbo or Stripe, in the salon or by another payment method offered by UNISON.

5. Payment confirms the booked appointment or the relevant paid booking.

6. If an appointment is cancelled in due time, no later than 24 hours before it starts, any deposit paid is refunded via the original payment method. Payment-processing fees already incurred are not refunded.

7. If an appointment is cancelled late, within 24 hours before the appointment starts, or if the customer does not attend, the cancellation rules in § 4 of these Terms and Conditions apply.

8. Where technically supported, refunds for timely cancellations are processed automatically through Belbo or the payment service provider used. If a hairdressing appointment with a deposit is rescheduled in due time, the deposit is transferred to the replacement appointment. Cancellation compensation is governed by § 4 or, for consultation appointments, § 6.

9. If an appointment is cancelled within 24 hours before it starts or the customer does not attend, UNISON may charge compensation of 90% of the booked service price in accordance with § 4. A deposit of 70% already paid is credited in full against that compensation and is not refunded separately. Any remaining difference may be claimed. Statutory rights and the right to prove a lower or non-existent loss remain unaffected.

10. Refunds are made exclusively through the same payment method used for the original transaction. Mandatory statutory provisions remain unaffected.

11. No fees are charged for refunds made in connection with statutory withdrawal rights.

12. A right to a refund exists only in accordance with statutory law, these Terms and Conditions or an express agreement.

§ 4 Cancellation Periods, Cancellation Compensation and Illness

1. Hairdressing services may be cancelled free of charge up to 24 hours before the appointment starts. Hairdressing appointments with a deposit may be rescheduled within that period in accordance with § 2. Section 6 applies to fully prepaid consultation appointments.
2. If an appointment is cancelled within 24 hours before it starts or if the customer does not attend, UNISON is entitled to charge compensation amounting to 90% of the booked service price. A material cost component of 10% is not charged.
3. This charge is not a contractual penalty, but a flat-rate compensation for the loss caused by late cancellation or no-show. It reflects in particular the blocked working time, reserved employee capacity, reserved service chair, organisational effort and the regular lack of opportunity to refill high-value or time-intensive appointments at short notice with an equivalent booking.
4. Customers expressly remain entitled to prove that UNISON suffered no loss or a substantially lower loss.
5. Deposits already paid are credited in full against the cancellation compensation owed. Where compensation amounts to 90%, the deposit of 70% of the booked service price is generally credited in full and no portion of it is refunded separately. Any remaining difference may be claimed. Paragraph 4 remains unaffected.
6. No automatic partial refund of the deposit is made in the event of late cancellation. Any right to a refund arising in an individual case under statutory provisions or because less compensation, or no compensation, is owed remains unaffected.
7. Illness must be reported by telephone on the day of the appointment no later than one hour after the relevant salon opens in order for compensation to be avoided in an individual case.
8. In justified individual cases, UNISON may request suitable evidence, in particular a medical certificate. In individual cases, such evidence may be submitted by e-mail by the following day.
9. Any decision not to charge or to reduce compensation in the event of short-notice illness is made after review of the individual case.
10. Consultation appointments are subject to the special cancellation rules in § 6. The illness provisions in paragraphs 7 to 9 apply accordingly.
11. Invoices for cancellation or no-show compensation are due upon receipt of the invoice, unless the invoice states a different payment deadline.
12. In the event of late payment, UNISON may assert the statutory consequences of default. Reminder fees, debt collection costs and legal enforcement costs may be claimed to the extent permitted by law.

§ 5 Late Arrival and No-Show

1. If a customer arrives more than 5 minutes late, the originally booked service may be adjusted in time, shortened or, if organisationally possible, transferred to another team member.
2. If, due to the late arrival, the service can no longer be performed properly or in an organisationally reasonable way, or if the customer does not want an adjusted service, UNISON may cancel the appointment with costs in accordance with § 4.
3. Failure to attend without cancellation is treated as a failure to properly make use of a binding appointment. UNISON is entitled to claim compensation in accordance with § 4.
4. Statutory rights and objections of the customer remain unaffected.

§ 6 Consultation Appointments

1. Consultation appointments can only be booked online.
2. Consultation appointments must be paid 100% in advance online. Without full advance payment, there is no entitlement to the consultation appointment being carried out.
3. Consultation appointments may take place in the salon or digitally, provided that the relevant type of consultation is offered online.

4. For new customers, the consultation fee is fully credited if a subsequent appointment is booked.
5. For returning customers, the consultation fee is credited only for consultations relating to extensions, second hair or wigs.
6. The crediting of the consultation fee requires the follow-up appointment or follow-up service to be booked within the communicated period and at the relevant location, if such a period is specified.
7. Fully prepaid consultation appointments may be cancelled up to 24 hours before they start but cannot be rescheduled. If cancelled in due time, the payment is refunded through the original payment method in accordance with § 3. A new consultation requires a new booking and payment in full.
8. Digital consultations may be subject to a statutory right of withdrawal unless a statutory exclusion applies or the right of withdrawal has expired under the statutory rules. Details are set out in § 16 of these Terms and Conditions and in the withdrawal information.
9. If cancelled within 24 hours before the appointment starts or in the event of non-attendance, compensation amounting to the prepaid consultation fee (100%) is generally charged and offset against the advance payment. The customer may prove that UNISON suffered no loss or a substantially lower loss. Statutory withdrawal and refund rights remain unaffected.
10. In the event of short-notice illness, the rules in § 4 paragraphs 7 to 9 apply accordingly. UNISON decides on any full or partial waiver of compensation after reviewing the individual circumstances.

§ 7 Conduct in the Salon, House Rules and Protection of Staff

1. UNISON exercises house rules in its salons.
2. Persons who disrupt salon operations, fail to follow team instructions, disturb other customers or behave disrespectfully, insultingly, discriminatorily, threateningly, sexually harassingly, aggressively or otherwise inappropriately towards staff, owners, management, guests or other persons in the salon may be asked to leave the salon.
3. UNISON may refuse, interrupt or stop a service if safe, respectful, trustful or professional performance is no longer possible.
4. If a service is stopped or not provided due to serious misconduct by the customer, UNISON may claim appropriate remuneration or compensation in accordance with statutory law and these Terms and Conditions.
5. In particular, threats, insults, sexual harassment, discrimination, stalking, aggressive communication, repeated disruption of salon operations, unauthorised recordings and defamatory or untrue factual allegations against staff, owners, UNISON or other customers are not permitted.
6. Statutory rights of customers remain unaffected.

§ 8 Minors

1. Chemical treatments are generally not carried out on persons under the age of 16.
2. For persons aged between 16 and 18, chemical treatments are carried out only with the written consent of a parent or legal guardian.
3. UNISON reserves the right to refuse a service for minors if there are health-related, professional or legal concerns.

§ 9 Duty to Inform and Health Information

1. Before treatment begins, customers must inform UNISON about allergies, skin or scalp conditions, intolerances, known reactions to cosmetic products, medication, pregnancy and any other relevant health limitations.
2. This applies in particular to chemical treatments, colour services, bleaching, tinting, perming or reshaping services, keratin treatments, extensions, second hair, wigs, scalp treatments and care treatments.

3. If relevant information is not provided, is incomplete or is incorrect, UNISON may refuse, stop or adjust the treatment.
4. UNISON accepts no liability for consequences caused by relevant health information not being provided, being incomplete or being incorrect despite enquiries, provided that the damage was caused by this and no mandatory statutory liability applies.
5. Liability for damage resulting from injury to life, body or health, and liability for damage caused by intentional or grossly negligent breach of duty, remains unaffected.

§ 10 Statutory Rights in Case of Defects, Complaints and Allergies

1. UNISON performs all services with professional care and to the best of its knowledge.
2. If there is a reason for complaint, UNISON must be informed within 7 days after the treatment so that timely review and, where appropriate, rectification is possible.
3. Complaints must be submitted only by e-mail: For Munich: muenchen@unisonhair.de For Poing: poing@unisonhair.de
4. For proper review, meaningful photographs are required, in particular front view, left and right side and back of the head. Full name, treatment date and booked service must also be provided.
5. UNISON is primarily entitled to review the complaint and, if the complaint is justified, to rectify it within a reasonable period.
6. Reimbursement or price reduction will be considered only in accordance with statutory law, in particular if justified rectification is impossible, has failed or is unreasonable.
7. Colour results may vary depending on hair structure, starting base, previous treatments, care routine, styling habits and home aftercare. Individual colour perception or subjective impressions do not constitute grounds for complaint if the professionally agreed service has been provided.
8. Further claims, in particular for travel expenses, loss of earnings, travel costs or other consequential costs, are excluded to the extent permitted by law.
9. Statutory rights in case of defects remain unaffected.
10. Before treatment begins, customers must inform UNISON about allergies, intolerances, skin or scalp conditions, medication or pregnancy. In cases of doubt, UNISON may recommend a paid allergy test or refuse the treatment.

§ 11 Liability and Personal Belongings

1. Customers are responsible for personal belongings brought into the salon. This applies in particular to clothing, jewellery, mobile phones, laptops, tablets, bags, glasses, headphones and other valuables.
2. UNISON is liable for loss, theft or damage to personal belongings only in accordance with statutory law.
3. During chemical or colour services, splashes or contact with colour, bleach, tint, care products or other working materials cannot be fully excluded despite careful work.
4. Handbags, clothing, electronic devices and other objects must not be placed in the colour or technical area. Damage caused by improper placement, failure to follow instructions or the customer's own conduct does not give rise to liability on the part of UNISON, to the extent permitted by law.
5. Jewellery, in particular earrings, necklaces, watches, piercings and similar items, must be removed by the customer before the treatment if requested. UNISON is liable for damage caused by chemical reactions, mechanical effects or loss only in accordance with statutory law.
6. In the event of damage, the matter may, upon request, be forwarded to the business liability insurer. Any settlement is made only after review by the insurer and usually takes account of the current value. The damaged item and proof of purchase must be provided for this purpose.
7. No liability is accepted for cloakroom items or items left in the salon, to the extent permitted by law. A corresponding notice is visibly displayed in the salon.

8. Liability for damage resulting from injury to life, body or health, and liability for damage caused by intentional or grossly negligent breach of duty, remains unaffected.

§ 12 Photo, Video, Recording and Product Consultation Rights

1. UNISON occasionally creates photo and video recordings in the salon for training, documentation and marketing purposes, in particular of special colour, cutting, styling or treatment results, events, training sessions or editorial content.
2. Publication is made only after prior consent of the persons shown.
3. Consent may be withdrawn at any time with effect for the future.
4. There is no entitlement to remuneration unless expressly agreed otherwise.
5. Guests may not make or publish audio, photo or video recordings of staff, owners, other customers, internal processes, consultation materials, product shelves, product recommendations, colour formulas, customer data, price documents or other internal information without express permission.
6. Product consultations, product recommendations, care recommendations, product lists and comparable consultation content are consultation services provided by UNISON.
7. A documented product recommendation, for example as a photograph, list, written recommendation or other documentation provided to the customer, is permitted only with UNISON's consent and is charged as a paid service at the current price communicated in advance in the applicable price list, unless expressly agreed otherwise.
8. Without UNISON's consent, photographs or recordings of product recommendations, product combinations, consultation content or product shelves are not permitted.
9. In the event of unauthorised recordings, UNISON may request deletion, refuse further consultation, exercise its house rules and reserve statutory claims.

§ 13 Hygiene, Safety and Conduct in Treatment Areas

1. UNISON works according to high hygiene and safety standards. Tools, workstations and treatment areas are cleaned and maintained regularly.
2. Customers are responsible for personal preparation, in particular clean and treatable hair, unless another service has been booked in advance.
3. In the event of visible soiling, product build-up, hygiene concerns or hair that cannot be treated, UNISON may refuse or adjust a service or charge for an additional service.
4. Access to colour, technical or laboratory areas is allowed only for customers with a booked service and only as instructed by the team.
5. Accompanying persons and children must not interfere with salon operations. Parents, guardians and accompanying persons are liable to the statutory extent for damage caused by persons under their supervision.
6. The liability rules in § 11 apply additionally.

§ 14 Data Protection and Processing of Personal Data

1. UNISON processes personal data confidentially and in accordance with applicable data protection laws.
2. Personal data is processed in particular for appointment management, contract performance, invoicing, customer communication, handling enquiries, appointment reminders, complaints, deposits, voucher processing, customer records, customer files, discount eligibility, customer history, debt enforcement and statutory documentation duties.
3. Where external service providers are used, in particular Belbo, payment service providers such as Stripe, or newsletter and IT service providers, this is done in accordance with statutory law and the applicable privacy notices.

4. Further information on the processing of personal data is available in the privacy policy at www.unisonhair.de/datenschutz.

§ 15 Bonus Programmes and Customer Loyalty Promotions

1. UNISON may offer changing bonus programmes, referral promotions, special promotions, customer loyalty programmes, events and cooperation offers.
2. Participation is governed by the promotion terms communicated in each case.
3. Bonus points, benefits or promotional credits are not redeemable for cash, not transferable and not legally enforceable, to the extent permitted by law.
4. Promotions may be time-limited, location-specific, personal or limited to certain services, products or periods.
5. UNISON reserves the right to change or discontinue bonus programmes and customer loyalty promotions for the future at any time. Benefits already granted remain redeemable within the scope of their applicable terms.

§ 16 Right of Withdrawal for Online Bookings, Value Vouchers and Distance Contracts

1. For distance contracts with consumers, a statutory right of withdrawal may exist unless a statutory exclusion applies or the right of withdrawal has expired under the statutory rules.
2. Consumers are natural persons who enter into a legal transaction for purposes that are predominantly outside their trade, business or profession.
3. The statutory right of withdrawal and contractual cancellation periods must be distinguished from one another. Withdrawal means a declaration to reverse an online contract within the statutory withdrawal period, provided that a statutory right of withdrawal exists. Cancellation means cancelling or rescheduling a specific appointment under these Terms and Conditions and the conditions displayed during the booking process.
4. Online-booked services may be subject to a statutory right of withdrawal unless a statutory exclusion under § 312g German Civil Code applies or the right of withdrawal has expired under the statutory rules.
5. If a service is to begin before the statutory withdrawal period has expired, the customer's express consent is required in the booking process if the statutory consequences of beginning before expiry of the withdrawal period are to be triggered.
6. For services, the right of withdrawal may expire under the statutory rules, in particular under § 356 German Civil Code, if UNISON has fully performed the service and the customer expressly consented before the service began to UNISON beginning performance before expiry of the withdrawal period.
7. In addition, before the service begins, the customer must have confirmed awareness that the right of withdrawal expires upon full performance of the contract by UNISON.
8. Where provided by law, reasonable compensation for value may be owed under § 357a German Civil Code if withdrawal takes place after services have already begun or have been partially performed.
9. For value vouchers purchased online, consumers generally have a statutory right of withdrawal unless a statutory exclusion applies.
10. In the event of an effective statutory withdrawal, refunds are made in accordance with statutory law, generally through the same payment method used for the original transaction. No fees are charged for such refund.
11. Details on the right of withdrawal, value vouchers, online appointment bookings, deposits and the electronic withdrawal function are set out in the withdrawal information at www.unisonhair.de/widerrufsbelehrung.
12. The electronic withdrawal function required for online contracts subject to a statutory right of withdrawal is available through the respective online booking or ordering interface.

§ 17 Vouchers

1. UNISON sells only value vouchers online unless expressly stated otherwise.
2. Value vouchers are redeemable for services and products at the location specified.
3. Vouchers for UNISON Munich are redeemable only at UNISON Hairstyle and Education München GmbH & Co. KG unless expressly stated otherwise.
4. Vouchers for UNISON Poing are redeemable only at UNISON Hairstyle and Education Poing unless expressly stated otherwise.
5. Vouchers are subject to the regular statutory limitation period. The validity period is generally three years from the end of the year of purchase unless a different legally permissible rule is specified.
6. Vouchers are transferable but not redeemable for cash.
7. Partial redemption is possible if technically supported by the relevant voucher system.
8. In the event of loss, theft or misuse, there is no entitlement to replacement unless UNISON is responsible for the loss, theft or misuse.
9. Discount promotions, special offers and promotional benefits may be excluded from voucher purchases if stated in the applicable promotion terms. Purchased value vouchers may still be used as a means of payment for eligible services and products.
10. Value vouchers purchased online may be subject to a statutory right of withdrawal unless a statutory exclusion applies. Details are set out in § 16 of these Terms and Conditions and in the withdrawal information.
11. If a value voucher has already been redeemed in whole or in part, we will review in the individual case whether and to what extent withdrawal is still possible and what statutory consequences arise.
12. Only one discount code, promotional voucher or other discount benefit granted free of charge may be applied to any one service appointment. Multiple promotions, such as Corporate Benefits, birthday or new-customer discounts, cannot be combined for the same appointment.
13. Purchased value vouchers are not discount promotions. Their available balance may be used to pay the remaining price after application of the one permissible discount. Statutory rights remain unaffected.

§ 18 Appointment Cancellations by UNISON

1. UNISON may reschedule or cancel appointments at short notice in the event of staff illness, force majeure, technical problems, unforeseeable operational circumstances or other important reasons.
2. In such cases, there is no entitlement to performance at the originally booked time.
3. Where UNISON cancels an appointment, deposits already paid are refunded in full through the original payment method. If both parties agree to reschedule a hairdressing appointment for which a deposit has been paid, that deposit is transferred to the replacement appointment.
4. No processing fee is charged if UNISON cancels an appointment.
5. Further claims, in particular compensation for travel expenses, loss of earnings or other consequential costs, are excluded to the extent permitted by law.

§ 19 Product Purchases, Cosmetics, Hygiene Products, Hairbrushes, Electrical Items and Click and Collect

1. Product purchases in the salon are generally binding.
2. For non-defective products purchased in the salon, there is no statutory general right of return or exchange. UNISON does not offer voluntary returns or exchanges of non-defective goods. Statutory consumer rights remain unaffected.

3. Cosmetic products, hair care products, styling products, treatments, consumables, hairbrushes, combs, massage brushes, tools, applicators and comparable hygiene products in defect-free condition are excluded from return and exchange to the extent permitted by law.
4. For hygiene reasons, opened, used, unsealed, damaged, contaminated products or products no longer saleable for hygiene or health protection reasons are not taken back, to the extent permitted by law.
5. Statutory rights in case of defective goods remain unaffected.
6. UNISON offers online product purchases through its Belbo click-and-collect shop. The information displayed during the respective order process and statutory provisions apply in addition.
7. For distance contracts for products with consumers, a statutory right of withdrawal may exist unless a statutory exclusion applies.
8. For sealed goods that are not suitable for return for reasons of health protection or hygiene, the right of withdrawal may be excluded if the seal has been removed after delivery.
9. Hairbrushes, combs, massage brushes, tools and comparable hygiene products should be supplied in hygienically protected or sealed form for distance selling or click-and-collect offers. Return after opening, use or removal of hygiene protection is excluded where the statutory requirements are met.
10. Statutory rights in case of defects apply to electrical items. UNISON does not provide its own guarantee for electrical items unless expressly stated in writing.
11. Manufacturer guarantees for electrical items, in particular devices, tools or other technical products, apply exclusively in accordance with the respective guarantee terms of the manufacturer.
12. To make use of a manufacturer guarantee, proof of purchase, serial number, original packaging, manufacturer registration or other evidence may be required. Customers are responsible for complying with the relevant manufacturer conditions.
13. UNISON may inspect defective electrical items and, where necessary or appropriate, forward them to the manufacturer or a service partner. Statutory rights in case of defects remain unaffected.
14. Damage caused by improper use, third-party interference, dropping, moisture, misuse, use contrary to the intended purpose or failure to follow manufacturer instructions does not give rise to claims against UNISON, to the extent permitted by law.
15. Orders in the click-and-collect shop are placed exclusively online and paid for in full online through the payment service provider used. Payment on collection in the salon is not offered. Successful payment and order confirmation is sent electronically; no order is fulfilled without completed payment.
16. Only products displayed as available in the electronic inventory may be ordered. If, exceptionally, handover is not possible because of a stock error, damage or a comparable reason, UNISON informs the buyer and refunds the amount paid for the affected item unless an agreed replacement is possible.
17. A purchase contract for a click-and-collect order is concluded when UNISON accepts the order. The product and price information shown during the ordering process and the electronic confirmation are decisive.
18. Orders placed for the Munich location can be collected only from UNISON Munich; orders placed for Poing can be collected only from UNISON Poing. Once the goods are ready, the buyer receives a collection notification. Collection notifications are sent exclusively during the regular opening hours of the relevant location. Goods are handed over during those hours against suitable proof of order.
19. A third party may collect the goods if they present the order number and credible proof of authorisation from the buyer. UNISON may request suitable proof of identity and may refuse handover pending clarification where there are reasonable doubts.
20. Goods must be collected within 14 calendar days after receipt of the collection notification. If not collected within that period, UNISON issues a further collection request and allows an additional grace period of 14 calendar days. If the grace period expires without collection, UNISON may withdraw from the contract where the statutory requirements are met and claim demonstrable additional storage costs or

other recoverable losses. Neither the payment nor ownership of the goods is automatically forfeited when the period expires.

21. UNISON does not offer voluntary cancellation of click-and-collect orders or voluntary returns of non-defective goods. Statutory rights of withdrawal and statutory rights in case of defects remain unaffected.

22. Consumers generally have a statutory 14-day right of withdrawal for online purchases of goods unless a statutory exception applies. The period generally begins when the buyer or another authorised recipient designated by the buyer receives the goods, not when payment or the collection notification is made. Further details are set out in the separate withdrawal information.

23. Personal return of the goods to the original UNISON collection location is the regular and preferred return method. UNISON does not provide free return labels or organise voluntary return shipments. Legally permitted return shipments and consumer rights remain unaffected. Where permitted by law and duly disclosed before contract conclusion, the buyer bears the direct return shipping costs.

24. Following a valid statutory withdrawal, goods must be returned in person or shipped back within the statutory time limits. For purchases of goods, UNISON may withhold the refund until receipt of the goods or legally sufficient proof of return shipment where permitted by law.

25. An undamaged original package cannot be made a universal prerequisite for statutory withdrawal. If the goods have been handled beyond what is necessary to establish their nature, characteristics and functioning, UNISON may claim compensation for loss of value where the statutory requirements are met. The statutory exceptions for sealed hygiene products are governed by paragraphs 8 and 9 above.

26. Allergies, individual intolerances or subjective dislike do not by themselves confer a right to voluntary return. Statutory claims, particularly for defective goods and statutory liability, remain unaffected.

27. At personal handover, the person collecting the goods has the opportunity to check for visible damage and consistency with the order. Any issues should preferably be reported immediately; statutory rights in case of defects remain available even if reported later.

28. Refunds are made exclusively through the original payment method. Statutory refund periods remain decisive; any technical crediting times of the payment service provider are unaffected. In the event of a full or partial refund, the amount actually paid for the relevant items, including any applicable discount, is decisive. Unused discounts are not paid out in cash.

§ 20 Special Orders, Extensions, Wigs, Second Hair and Hairpieces

1. Special orders, extensions, wigs, second hair, hairpieces, tapes, bondings, wefts, crown hair thickening systems, individually selected hair, special colours, special lengths, custom-made products and comparable products are ordered only after prior consultation in the salon.

2. An order is placed only after the customer's express approval and after full advance payment of the agreed order value.

3. Full advance payment is 100% of the agreed order value and must be paid on site in the salon. The payment methods offered by UNISON at the relevant time are accepted.

4. The rules on consultation fees and their crediting remain unaffected and are governed by § 6 of these Terms and Conditions.

5. The order is based on the order details defined in the consultation and approved by the customer. This includes in particular manufacturer, system, hair quantity, hair length, colour, shade, structure, density, attachment method, intended use, location, price and other relevant order details.

6. After approval and payment, the order is bindingly triggered. Cancellation, return or withdrawal due to a change of mind, dislike, desire to change colour, desire to change price, appointment change or any other later decision is excluded to the extent permitted by law.

7. Individually manufactured, individually selected, specially ordered or personalised products are excluded from withdrawal where the statutory requirements are met.

8. Statutory rights in case of defects remain unaffected.

9. Delivery times are non-binding to the extent that they depend on manufacturer, supplier, availability, shipping provider, customs, production time or other circumstances outside UNISON's control.
10. Minor material-typical variations in human hair, extensions, wigs, second hair or hairpieces, in particular in colour, structure, fall, density, shine, processing, hair behaviour after washing or wearing and natural hair characteristics, do not constitute a defect if the agreed quality does not deviate materially.
11. Special orders remain the property of the relevant contracting UNISON location or, where applicable, of the supplier or manufacturer until full payment has been made.
12. For extensions, second hair, wigs, hairpieces and comparable products, separate manufacturer guarantees, care programmes, care passports, hair insurance or other manufacturer services may exist depending on the manufacturer.
13. Any such guarantee is granted exclusively by the relevant manufacturer under that manufacturer's guarantee terms. UNISON does not provide its own guarantee unless expressly agreed in writing.
14. Statutory rights in case of defects remain unaffected by manufacturer guarantees.
15. If a manufacturer makes the use of a guarantee, hair insurance or other manufacturer service conditional upon the purchase and use of certain care products, brushes, accessories, check-up appointments, care passports or aftercare appointments, only the respective manufacturer terms apply.
16. During the consultation, UNISON informs customers about care products, brushes and accessories recommended or required by the manufacturer. Depending on the manufacturer requirements, these may be purchased as a package or as individual products.
17. If customers decide not to purchase or use the care products, brushes or accessories required by the manufacturer, or if recommended check-up or aftercare appointments are not attended, this may lead to loss or restriction of a manufacturer guarantee, hair insurance or other manufacturer service.
18. Damage or quality changes caused by improper care, unsuitable products, third-party treatments, chemical treatments outside UNISON, excessive heat, mechanical stress, chlorinated water, salt water, sauna, missed check-up appointments or failure to follow care instructions do not give rise to claims against UNISON, to the extent permitted by law.
19. Customers must follow the care, wearing and aftercare instructions received and must contact UNISON without delay if any issues arise.

§ 21 Training Courses

1. UNISON training courses may be booked only by businesses, hairdressing salons and self-employed entrepreneurs acting for professional or commercial purposes. Employees and apprentices of the booking business may attend the courses.
2. The contracting party and party liable for payment is exclusively the business or person acting in a business capacity. Private bookings by consumers are not offered.
3. The booking must state the full business name, the business billing address and, where applicable, the names of participants. By booking, the business confirms that the booking is made solely for professional or business purposes.
4. Training courses may be cancelled free of charge up to 14 days before the course date.
5. If cancelled between 13 and 7 days before the start of the training course, 50% of the course price is due.
6. If cancelled from 6 days before the start of the training course or in the event of no-show, 100% of the course price is due.
7. Participants or the booking company expressly remain entitled to prove that UNISON suffered no loss or a substantially lower loss.
8. UNISON may reschedule or cancel training courses for good cause, in particular in the event of illness, insufficient participant numbers, force majeure or technical or organisational reasons. Fees already paid will in that case be refunded or, upon request, applied to an alternative date.

§ 22 Retention of Title

1. All products sold remain the property of the relevant contracting UNISON location until paid in full.
2. Transfer, return or commercial use before full payment is not permitted if this impairs UNISON's rights.

§ 23 Set-Off and Rights of Retention

1. Customers may set off claims only if those claims are undisputed or have been finally determined by a court.
2. A right of retention may be exercised only if it arises from the same contractual relationship.
3. Mandatory statutory rights remain unaffected.

§ 24 General Liability

1. UNISON is liable in accordance with statutory law for damage resulting from injury to life, body or health.
2. UNISON is also liable in accordance with statutory law for damage caused by intentional or grossly negligent breach of duty.
3. In the case of simple negligence, UNISON is liable only for breach of material contractual obligations, the fulfilment of which is essential for proper performance of the contract and on compliance with which customers may regularly rely. In such cases, liability is limited to the typical, foreseeable damage.
4. Any further liability is excluded to the extent permitted by law.
5. Mandatory statutory liability remains unaffected.

§ 25 Final Provisions

1. The law of the Federal Republic of Germany applies.
2. The contractual language is German.
3. If any individual provision of these Terms and Conditions is or becomes invalid, the validity of the remaining provisions remains unaffected.
4. In all other respects, the statutory provisions apply.