

ALGEMEEN

- Salon Ostara staat voor kwaliteit zonder leed. Powered by nature, cruelty free & eco friendly.
- Al onze diensten zijn gebaseerd op de hoeveelheid werk/tijd die nodig is, niet op geslacht. Wij geloven dat diensten gebaseerd op geslacht erg ouderwets zijn.
- We hanteren een zero tolerance voor intolerantie beleid. Dit betekent dat we elkaar met respect behandelen. Verschillen maken ons juist mooi.
- Ben je student? Laat je Nederlandse studentenkaart zien en ontvang 10% korting op alle knip- en stylingservices boven de €40
- Wij werken met een loyaliteitssysteem. Dit betekent dat je voor elke service boven de €40 een punt krijgt. Na het verzamelen van 8 punten ontvang je 10% korting op je knipbehandeling.
- Omdat we onze klanten onze onverdeelde aandacht willen geven, nemen we geen telefoontjes aan tijdens afspraken. Als je ons wilt bereiken, stuur dan een e-mail of whatsapp en we doen ons best om tijdens werkuren binnen 48 uur contact met je op te nemen.
- Geen zin om te praten? Moet je nog wat werk doen terwijl je in de stoel zit? Geen probleem! Laat ons gewoon weten dat je deze keer liever een stille afspraak hebt.
- Voel je je ziek? Covid? Verkouden? Annuleer je afspraak en maak een nieuwe afspraak op een andere dag. Dit is een close contact beroep, dus waarschijnlijk maakt je ons ook ziek. Dit zal resulteren in inkomensverlies en we zullen niet in staat zijn om voor andere geweldige klanten te zorgen. Als je ziek op je afspraak verschijnt, zullen we je naar huis moeten sturen en annuleringskosten in rekening moeten brengen.
- Als je kinderen hebt of met kinderen werkt, is het niet ongevoel dat ze luizen krijgen. In dat geval: Annuleer je afspraak als je twijfelt of je ze ook hebt. Ze verspreiden zich heel snel in een salonomgeving en we moeten alles desinfecteren. Als er tijdens de afspraak luizen worden ontdekt, moeten we de afspraak onmiddellijk stopzetten en wordt de volledige prijs voor je afspraak in rekening gebracht.
- We werken alleen op afspraak. Je kunt online boeken, per e-mail of whatsapp (niet via social media).
- Als je om wat voor reden dan ook niet tevreden bent met het resultaat laat het ons dan meteen weten. Vaak is een aanpassing op de dag zelf eenvoudig te maken. In sommige gevallen moeten we een nieuwe afspraak maken vanwege tijdsbeperkingen. Als je ons dit later dan 48 uur na je afspraak laat weten, wordt dit als een aparte service in rekening gebracht.

ANNULERINGSBELEID

- Moet je een afspraak verzetten? Je kunt je afspraak tot 48 uur van tevoren kosteloos annuleren via e-mail of whatsapp (niet via socials). Bij annuleringen na deze tijd wordt 50% van de prijs van de dienst in rekening gebracht. Dit geldt ook als je ziek op je afspraak verschijnt.
- Niet komen opdagen? Je betaalt de volledige serviceprijs voor de verloren tijd.
- Late annuleringen & no shows hebben een enorme impact op onze persoonlijke inkomsten. Bijvoorbeeld: Eén no show per dag betekent dat we op jaarbasis +/- €8.000 - €10.000 verliezen. Daarom vragen we je om rekening te houden met de tijd die je reserveert. Op tijd afzeggen kost je slechts een minuut en stelt ons in staat om dit plekje aan iemand anders te geven.
- Ben je te laat? Neem dan contact met ons op en laat het ons zo snel mogelijk weten. Als je meer dan 10 minuten te laat bent, is het mogelijk dat we de afspraak niet door kunnen laten gaan. Als dit het geval is, gelden er annuleringskosten van 50% van de serviceprijs.
- Als je nog annuleringskosten moet betalen, zorg er dan voor dat je deze binnen 14 dagen betaalt.

AANBETALINGEN

- Ben je een nieuwe kleurklant? Voor je eerste afspraak is een aanbetaling vereist. Dit om onnodige no shows te voorkomen. Wanneer de aanbetaling 48 uur voor de afspraak nog steeds niet is voldaan, moeten we de afspraak helaas annuleren.
- Hoe hoog wordt mijn aanbetaling? Dat hangt volledig af van hoeveel tijd je reserveert. Omdat we het eerlijk willen houden en iemand die een uitgroei boekt niet hetzelfde in rekening willen brengen als iemand die bijvoorbeeld highlights boekt, rekenen we €20 voor elk gereserveerd uur.
- Moet je je afspraak verzetten? We behouden je aanbetaling voor je volgende afspraak. Als je later dan 48 uur voor je afspraak afzegt of niet komt opdagen, ben je je aanbetaling (gedeeltelijk) kwijt.