

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

HairZstueck by Jenny Hoppe

Standort Meerane  
Guteborner Allee 3  
08393 Meerane

Standort Leipzig  
Creuzigerstraße 8  
04229 Leipzig

Stand: August 2026

## 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Terminvereinbarungen, Beratungen, Dienstleistungen und Warenverkäufe zwischen HairZstueck by Jenny Hoppe – nachfolgend „HairZstueck“ – und unseren Kundinnen und Kunden.

Mit der verbindlichen Vereinbarung eines Termins kommt ein Vertrag über die vereinbarte Dienstleistung bzw. die verbindliche Reservierung der hierfür erforderlichen Arbeitszeit zustande.

Unsere AGB werden unseren Kundinnen und Kunden vor bzw. bei Vertragsschluss zugänglich gemacht. Bei Terminvereinbarungen über digitale Kommunikationswege kann hierzu insbesondere ein Hinweis auf die online abrufbaren AGB sowie ein entsprechender Link übermittelt werden.

## 2. Dienstleistungen

HairZstueck erbringt seine Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen sowie nach den anerkannten fachlichen Standards des Friseurhandwerks.

Vor Beginn der Behandlung werden die geplanten Leistungen mit der Kundin bzw. dem Kunden abgestimmt.

Aufgrund individueller Faktoren wie Haarstruktur, Haardichte, Ausgangsfarbe, vorheriger chemischer Behandlungen und Haarzustand können Behandlungsergebnisse von Bildvorlagen oder Beispielbildern abweichen.

Bildvorlagen dienen grundsätzlich der Orientierung und stellen keine Garantie für ein

vollständig identisches Ergebnis dar, sofern ein bestimmtes Ergebnis nicht ausdrücklich als Beschaffenheit vereinbart wurde.

### 3. Terminvereinbarung und verbindliche Reservierung

HairZstueck arbeitet überwiegend auf Terminbasis.

Termine können insbesondere persönlich, telefonisch, über WhatsApp oder über andere von HairZstueck angebotene Kommunikations- und Buchungswege vereinbart werden.

Nach verbindlicher Bestätigung werden Datum, Uhrzeit, voraussichtliche Dauer und die vereinbarte Dienstleistung für die Kundin bzw. den Kunden reserviert.

Bei zeitintensiven Dienstleistungen – insbesondere Haarverlängerungen, Haarverdichtungen, Extensions, Tressen, umfangreichen Farbkorrekturen, Hochzeitsstylings und sonstigen Großprojekten – können mehrere Stunden oder ein vollständiger Arbeitstag exklusiv für eine Kundin bzw. einen Kunden reserviert werden.

Die hierfür reservierte Mitarbeiterzeit steht während dieses Zeitraums anderen Kundinnen und Kunden nicht zur Verfügung.

### 4. Beratungen

Ausführliche Beratungen stellen bei HairZstueck eine eigenständige fachliche Leistung dar und können kostenpflichtig sein.

Dies gilt insbesondere für Beratungen zu Haarverlängerungen, Haarverdichtungen, Extensions und Tressen, umfangreichen Farbveränderungen und Farbkorrekturen, Großprojekten sowie individuellen Haar- und Pflegekonzepten.

Eine ausführliche Beratung kann insbesondere folgende Leistungen umfassen:

- \* Analyse von Haarzustand, Haarstruktur und Ausgangssituation,
- \* fachliche Einschätzung der technischen Möglichkeiten,
- \* Farb- und Strukturanpassung,
- \* Auswahl geeigneter Haare, Materialien und Produkte,
- \* Erläuterung der geplanten Arbeitsschritte,
- \* Entwicklung eines individuellen Behandlungskonzeptes,
- \* Kalkulation des voraussichtlichen Material- und Arbeitsaufwandes,
- \* Planung des Behandlungstermins,
- \* Bestellung bzw. Organisation benötigter Materialien sowie
- \* den damit verbundenen Verwaltungs- und Organisationsaufwand.

Die Kundin bzw. der Kunde erhält hierbei fachliches Wissen, eine individuelle Einschätzung und eine konkrete Planung. Diese Beratungsleistung ist unabhängig davon erbracht, ob anschließend ein Behandlungstermin vereinbart oder durchgeführt wird.

Der jeweils geltende Preis einer kostenpflichtigen Beratung wird vor Durchführung der Beratung mitgeteilt.

Eine Anrechnung der Beratungsgebühr auf eine spätere Behandlung erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

## 5. Preise und Zahlung

Alle gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern angegebenen Preise verstehen sich einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

Da Haarlänge, Haardichte, Materialbedarf, Ausgangssituation und tatsächlicher Arbeitsaufwand individuell unterschiedlich sein können, handelt es sich bei vorab genannten Preisen – sofern nicht ausdrücklich ein verbindlicher Festpreis vereinbart wurde – um eine Kalkulation bzw. Preisorientierung.

Ergibt sich während der Behandlung ein wesentlicher zusätzlicher Aufwand, der vorher nicht erkennbar war, wird dieser vor Durchführung zusätzlicher Leistungen mit der Kundin bzw. dem Kunden besprochen.

Die Vergütung ist grundsätzlich unmittelbar nach Erbringung der Dienstleistung fällig, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

## 6. Anzahlungen und Vorauszahlungen

Für zeitintensive Termine, Großprojekte, Extensions, Haarverlängerungen, Haarverdichtungen, Hochzeitsleistungen und andere Dienstleistungen mit erheblichem Planungs-, Personal- oder Materialaufwand kann HairZstueck eine angemessene Anzahlung verlangen.

Die Höhe der Anzahlung wird vor der verbindlichen Terminbuchung mitgeteilt.

Bei ordnungsgemäßer Durchführung des vereinbarten Termins wird die Anzahlung auf die Vergütung der entsprechenden Dienstleistung angerechnet.

Eine Anzahlung stellt nicht automatisch eine Stornierungs- oder Ausfallgebühr dar.

Bei einer Absage kann die Anzahlung jedoch mit berechtigten offenen Forderungen verrechnet werden. Hierzu können insbesondere eine bereits vereinbarte Beratungsvergütung, tatsächlich entstandene und nicht vermeidbare Materialkosten oder eine berechnete Ausfallentschädigung gehören.

Ein danach verbleibendes Guthaben wird der Kundin bzw. dem Kunden zurückerstattet.

## 7. Individuell bestellte Haare, Waren und Materialien

Werden aufgrund eines verbindlichen Auftrags besondere Haare, Extensions, Tressen, Haarteile, Produkte oder andere Materialien individuell bestellt oder angefertigt, können hierdurch gesonderte Kosten entstehen.

Kann die betreffende Ware ohne wirtschaftlichen Nachteil storniert, zurückgegeben oder anderweitig verwendet werden, wird dies bei einer eventuellen Abrechnung berücksichtigt.

Nicht stornierbare, nicht zurückgebbare oder nicht anderweitig verwendbare Waren oder Sonderanfertigungen können im gesetzlich zulässigen Umfang berechnet werden, soweit die entsprechenden Kosten tatsächlich entstanden sind.

## 8. Terminabsagen und Terminverschiebungen

Wir wissen, dass sich persönliche Pläne ändern können. Gleichzeitig bedeutet ein verbindlich reservierter Termin für HairZstueck fest eingeplante Mitarbeiter- und Arbeitszeit.

Wir bitten deshalb darum, Termine so früh wie möglich abzusagen oder zu verschieben.

Für reguläre Termine gilt grundsätzlich eine Absagefrist von mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin.

Für Großtermine mit einer reservierten Dauer von vier Stunden oder mehr, insbesondere Haarverlängerungen, Haarverdichtungen, umfangreiche Farbkorrekturen und vergleichbare Großprojekte, gilt grundsätzlich eine Absagefrist von mindestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin.

Maßgeblich ist der Zeitpunkt, zu dem die Absage bei HairZstueck eingeht.

Die Absage kann über die von HairZstueck hierfür angebotenen Kommunikationswege erfolgen.

## 9. Kurzfristige Absagen und Nichterscheinen

Erfolgt eine Absage nach Ablauf der jeweils geltenden Absagefrist oder erscheint die Kundin bzw. der Kunde ohne Absage nicht zum vereinbarten Termin, kann HairZstueck eine angemessene Ausfallentschädigung verlangen, soweit durch die kurzfristige Absage tatsächlich ein wirtschaftlicher Ausfall entstanden ist.

Bei der Ermittlung einer Ausfallentschädigung werden insbesondere berücksichtigt:

- \* die Dauer des reservierten Termins,
- \* die vereinbarte Dienstleistung,
- \* die hierfür reservierte Mitarbeiterzeit,
- \* der voraussichtliche Arbeitsaufwand,
- \* ersparte Aufwendungen,
- \* eine vollständige oder teilweise anderweitige Vergabe des Termins sowie
- \* sonstige durch den Ausfall ersparte oder anderweitig erzielte Einnahmen.

Eine bereits geleistete Anzahlung kann mit einer berechtigten Ausfallforderung verrechnet werden.

Der Kundin bzw. dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass HairZstueck überhaupt kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

Wird der freigewordene Zeitraum vollständig oder teilweise anderweitig vergeben, wird dies bei der Berechnung des tatsächlichen Ausfalls entsprechend berücksichtigt.

HairZstueck bleibt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen der Nachweis eines konkret entstandenen Schadens vorbehalten.

## 10. Verspätungen

Bei einer absehbaren Verspätung bitten wir um möglichst frühzeitige Information.

Je nach Dauer der Verspätung kann es erforderlich sein, die geplante Dienstleistung zu verkürzen oder anzupassen, damit nachfolgende Termine eingehalten werden können.

Ist die Durchführung der vereinbarten Dienstleistung aufgrund einer erheblichen, von der Kundin bzw. dem Kunden zu vertretenden Verspätung nicht mehr möglich, kann dies hinsichtlich eines tatsächlich entstandenen Ausfalls entsprechend den Regelungen über kurzfristige Terminabsagen behandelt werden.

## 11. Krankheit und außergewöhnliche Umstände

Bei Krankheit, Unfall oder anderen außergewöhnlichen persönlichen Umständen bitten wir um unverzügliche Kontaktaufnahme.

HairZstueck kann im jeweiligen Einzelfall aus Kulanz von einer Ausfallentschädigung ganz oder teilweise absehen, die Anzahlung auf einen Ersatztermin übertragen oder eine andere individuelle Lösung anbieten.

Ein genereller Anspruch auf eine Kulanzentscheidung besteht nicht.

Gesetzliche Rechte der Kundinnen und Kunden bleiben unberührt.

## 12. Absagen durch HairZstueck

Muss HairZstueck einen Termin beispielsweise aufgrund von Krankheit einer Mitarbeiterin, technischen Problemen, höherer Gewalt oder anderen nicht vorhersehbaren Umständen absagen oder verschieben, informieren wir die betroffene Kundin bzw. den Kunden so früh wie möglich.

Bereits geleistete Zahlungen für noch nicht erbrachte Leistungen werden auf Wunsch zurückerstattet oder nach Vereinbarung auf einen Ersatztermin übertragen.

Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

## 13. Mitwirkungspflichten der Kundinnen und Kunden

Für eine fachgerechte und sichere Behandlung benötigen wir vollständige und wahrheitsgemäße Angaben über Umstände, die für die konkrete Behandlung relevant sein können.

Hierzu können insbesondere vorherige chemische Behandlungen, verwendete Haarprodukte, bekannte Unverträglichkeiten oder sonstige für die jeweilige Dienstleistung relevante Informationen gehören.

Bei erkennbaren fachlichen oder gesundheitlichen Risiken kann HairZstueck eine bestimmte Behandlung ablehnen, verschieben oder eine alternative Behandlung empfehlen.

## 14. Reklamationen und Mängel

Sollte eine Kundin bzw. ein Kunde mit einer erbrachten Leistung nicht zufrieden sein

oder einen möglichen Mangel feststellen, bitten wir darum, HairZstueck möglichst zeitnah zu informieren.

Eine zeitnahe Mitteilung ermöglicht es uns insbesondere bei Haarfarben, Extensions, chemischen Behandlungen und vergleichbaren Dienstleistungen, den ursprünglichen Zustand fachlich zu beurteilen und gegebenenfalls eine geeignete Nacherfüllung anzubieten.

Eine freiwillige Bitte um zeitnahe Kontaktaufnahme verkürzt oder beseitigt keine gesetzlichen Gewährleistungs- oder Mängelrechte.

Soweit gesetzlich vorgesehen, steht HairZstueck zunächst das Recht zur Nacherfüllung zu.

#### 15. Nachträgliche Veränderungen durch die Kundin bzw. den Kunden oder Dritte

Werden nach einer beanstandeten Behandlung Veränderungen durch die Kundin bzw. den Kunden selbst oder durch einen anderen Dienstleister vorgenommen, bevor HairZstueck Gelegenheit zur fachlichen Prüfung und gegebenenfalls Nacherfüllung hatte, kann dies die Beurteilung des ursprünglichen Behandlungsergebnisses erschweren.

Die gesetzlichen Rechte beider Vertragsparteien bleiben unberührt.

#### 16. Pflegehinweise

Bei bestimmten Dienstleistungen – insbesondere Haarverlängerungen, Haarverdichtungen, Extensions, Blondierungen und umfangreichen Farbveränderungen – können besondere Pflegehinweise erforderlich sein.

Die Kundin bzw. der Kunde sollte diese Pflegehinweise beachten, um das Behandlungsergebnis möglichst lange zu erhalten und Schäden zu vermeiden.

Soweit ein später auftretender Schaden nachweislich auf unsachgemäße Pflege, ungeeignete Produkte oder eine Behandlung durch Dritte zurückzuführen ist, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

#### 17. Minderjährige

Bestimmte chemische oder umfangreiche Dienstleistungen an Minderjährigen können von HairZstueck aus fachlichen oder gesundheitlichen Gründen abgelehnt werden.

Soweit für eine Behandlung Minderjähriger die Zustimmung der gesetzlichen Vertreter erforderlich ist, muss diese vor Durchführung der entsprechenden Dienstleistung vorliegen.

## 18. Haftung

HairZstueck haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.

Im Übrigen richtet sich die Haftung nach den gesetzlichen Vorschriften.

Schmuck und andere Gegenstände, die die Behandlung behindern oder während der Behandlung beschädigt werden könnten, sollten vor Beginn der Dienstleistung abgelegt werden.

## 19. Gutscheine

Entgeltlich erworbene Gutscheine können für die bei HairZstueck angebotenen Dienstleistungen und – soweit entsprechend vorgesehen – Produkte eingelöst werden.

Für Werbe-, Rabatt- und Aktionsgutscheine können gesonderte Bedingungen, Aktionszeiträume und Voraussetzungen gelten.

Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

## 20. Fotos, Videos und Social Media

HairZstueck erstellt und veröffentlicht keine identifizierbaren Foto- oder Videoaufnahmen einer Kundin bzw. eines Kunden allein aufgrund des Salonbesuchs zu Werbe- oder Social-Media-Zwecken.

Soweit für Aufnahmen oder deren Veröffentlichung eine Einwilligung erforderlich ist, wird diese gesondert eingeholt.

Die Zustimmung zu Foto- oder Videoaufnahmen für Marketing-, Website- oder Social-Media-Zwecke ist freiwillig.

Eine Verweigerung oder ein späterer Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligung darf keinen Einfluss auf die Qualität oder Durchführung der gebuchten Friseurdienstleistung haben.



Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der jeweiligen Einwilligungserklärung und unserer Datenschutzerklärung.

## 21. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet.

Informationen über Art, Umfang, Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung sowie über die Rechte betroffener Personen ergeben sich aus unserer jeweils aktuellen Datenschutzerklärung.

## 22. Verhalten im Salon

Wir legen großen Wert auf einen respektvollen und wertschätzenden Umgang zwischen Kundinnen und Kunden sowie unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Bei beleidigendem, diskriminierendem, bedrohlichem, aggressivem oder anderweitig unzumutbarem Verhalten kann HairZstueck eine Behandlung ablehnen oder abbrechen und erforderlichenfalls ein Hausverbot aussprechen.

Die gesetzlichen Rechte beider Seiten bleiben unberührt.

## 23. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Beachtung zwingender Verbraucherschutzvorschriften.

Sollte eine einzelne Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, richtet sich die Rechtsfolge nach den gesetzlichen Vorschriften.

Die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen bleibt hiervon grundsätzlich unberührt.



HairZstueck by Jenny Hoppe

Guteborner Allee 3  
08393 Meerane

Creuzigerstraße 8  
04229 Leipzig

Stand: August 2026