

Terugbetalingsbeleid – LaserMe BV

📍 Kasteelplein 10, 2300 Turnhout

✉ info@laserme.be | 🌐 www.laserme.be

BTW: BE1028955115

1. Algemeen

Bij LaserMe BV streven wij naar tevreden klanten en hoogwaardige service. Toch kan het gebeuren dat een product of dienst niet aan de verwachtingen voldoet.

Onderstaande bepalingen beschrijven hoe terugbetalingen en retouren worden behandeld voor **producten, online aankopen en behandelingen**.

2. Producten – Aankoop in de kliniek of via webshop

2.1 Herroepingsrecht (online aankopen)

Conform de Belgische wetgeving betreffende verkoop op afstand heb je als consument het recht om binnen **14 kalenderdagen** na ontvangst van het product af te zien van de aankoop, zonder opgave van reden en zonder kosten.

Om hiervan gebruik te maken:

- Meld je retour via e-mail (info@laserme.be) met vermelding van je naam, ordernummer en product.
- Stuur het product **onbeschadigd, ongebruikt en in originele verpakking** terug binnen 14 dagen na melding.
- Verzendkosten voor retour zijn ten laste van de klant.

2.2 Uitzonderingen op retourrecht

Retouren of terugbetalingen zijn **niet mogelijk** voor:

- Producten die geopend of gebruikt zijn.
- Hygiënische producten, huidverzorging of cosmetica waarvan de verzegeling is verbroken.
- Producten gekocht in de kliniek (aankoop in persoon, geen verkoop op afstand).
- Producten met persoonlijke intolerantie, huidreactie of ontevredenheid over effect (subjectieve reactie).

2.3 Terugbetaling

Na ontvangst en controle van de retourzending:

- Wordt het aankoopbedrag binnen **14 werkdagen** teruggestort via dezelfde betaalmethode.
- Indien het product beschadigd, geopend of onvolledig is, kan de terugbetaling geheel of gedeeltelijk geweigerd worden.

3. Behandelingen

3.1 Geen terugbetaling na uitgevoerde behandeling

Na uitvoering van een behandeling (laser, tattoo verwijdering, huidverzorging, ontharing, enz.) is **geen terugbetaling mogelijk**, aangezien de dienst al geleverd is.

LaserMe BV levert professionele diensten waarbij resultaten per persoon kunnen variëren; **persoonlijke ontevredenheid of een individuele reactie op de behandeling valt niet onder terugbetaling of garantie.**

3.2 Annulatie van afspraken

- Afspraken kunnen **kosteloos geannuleerd worden tot 48 uur voor het geplande tijdstip**. Dit via ons online bookingsplatform of via mail info@laserme.be of telefonisch (bellen)
- Bij niet-tijdige annulatie of niet-verschijnen wordt **100% van de behandeling aangerekend**.
- In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld noodsituatie) kan een gedeeltelijke compensatie of herschikking worden toegestaan naar goedgevoelen van LaserMe BV.
- Bij een behandeltraject / Domicilie wordt een laattijdige annulering of niet verschijnen, de sessie als **uitgevoerd beschouwd** en wordt er geen terugbetaling voorzien.

3.3 Vooruitbetalingen en maandelijkse betalingen

a. Vooruitbetaalde bedragen of maandelijkse betalingen maken deel uit van de totale overeenkomst en worden niet terugbetaald indien de Klant de behandeling voortijdig stopzet of niet aanwezig is op geplande afspraken.

b. De betalingsverplichting blijft gelden tot het einde van de contractduur, tenzij de Onderneming schriftelijk anders beslist.

4. Uitzonderlijke omstandigheden

In uitzonderlijke gevallen, zoals medische contra-indicatie, kan de Onderneming mits voorlegging van een geldig medisch attest beslissen om:

- de behandeling tijdelijk te onderbreken, of
- (gedeeltelijk) terug te betalen in verhouding tot het niet-uitgevoerde deel van het traject.
Dergelijke beslissingen gebeuren uitsluitend op **goede wil** van de Onderneming en vormen geen verworven recht.
- Ziekte of ongemakken zoals griep, hoofdpijn, migraine of vergelijkbare klachten worden **niet beschouwd als een geldig excuus** voor laattijdige annulering of niet-verschijnen, tenzij de Klant een **geldig medisch attest kan voorleggen binnen vier uur na het tijdstip van de gemiste afspraak**.

grensoverschrijdend gedrag of bedrag

1. Financiële grensoverschrijding (bedrag / wanbetaling)

- Situaties waarin de **klant de betalingsverplichtingen niet naleeft** of misbruik maakt van het betalingssysteem.

Voorbeelden:

- Onbetaalde maandelijkse domiciliëringen (meer dan 1 maand achterstand).

- Herhaaldelijk weigeren van automatische afschrijving of terugboeken van betalingen.
- Pogingen tot fraude, valse betaalbewijzen of onterechte betwistingen.
- Niet naleven van het contractueel afgesproken bedrag of betalingsregeling.

Gevolg: De onderneming mag de behandelingen **onmiddellijk stopzetten** en een **schadevergoeding eisen**, bijvoorbeeld: een forfaitair bedrag (bijv. €50 administratiekost), of de resterende waarde van het contract tot het einde van de looptijd.

2. Gedragmatige grensoverschrijding (respect / veiligheid)

Situaties waarin de klant zich **respectloos, intimiderend of storend gedraagt** tegenover personeel of andere klanten.

- **Voorbeelden:**
- Verbaal of fysiek agressief gedrag.
- Seksueel getinte of ongepaste opmerkingen of handelingen.
- Beledigingen, bedreigingen of respectloze communicatie.
- Weigeren van veiligheidsregels (bv. bril dragen bij laserbehandeling).
- Onhygiënisch of storend gedrag dat de werkomgeving verstoort.

Gevolg: De onderneming mag de behandeling **onmiddellijk beëindigen**, zonder terugbetaling, en eventueel een **vergoeding aanrekenen voor de gereserveerde tijd** of **morele schade**.

3. Misbruik van diensten of personeel

- **Voorbeelden:**
- Herhaaldelijk laattijdig annuleren of niet opdagen.
- Pogingen om gratis extra behandelingen of producten te bekomen.
- Opzettelijk foutieve informatie geven over gezondheidstoestand of medicatie, waardoor de behandeling onveilig wordt.
- Ongeoorloofd filmen of fotograferen in de behandelruimte.

Gevolg: Onmiddellijke stopzetting van de samenwerking, zonder terugbetaling van resterende sessies. De salon kan ook een **vergoeding voor verloren tijd** of **geblokkeerde agenda-uren** aanrekenen (bijv. het volledige tarief van de gemiste sessie).

5. Niet-geleverde of foutieve leveringen

- Indien een besteld product niet wordt geleverd of foutief werd geleverd, gelieve ons binnen **7 dagen na ontvangst** te contacteren via info@laserme.be.
- Na controle zal een **vervangend product of terugbetaling** plaatsvinden binnen 14 werkdagen.
- LaserMe BV is niet verantwoordelijk voor schade of verlies tijdens verzending door derden (zoals Bpost), maar helpt uiteraard bij het opvolgen van het dossier.

6. Contact & klachten

Voor vragen of klachten over terugbetalingen of retouren kun je ons bereiken via:

✉ info@laserme.be

 **LaserMe BV, Kasteelplein 10, 2300 Turnhout**

Wij streven ernaar elke aanvraag binnen **7 werkdagen** te behandelen.

6. Toepasselijk recht

Op dit terugbetalingsbeleid is het **Belgisch recht** van toepassing. In geval van geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement Turnhout bevoegd.

 *Laatst bijgewerkt: 12 november 2025*

© LaserMe BV – Alle rechten voorbehouden