



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

## Algemene voorwaarden

Bij MellaCare kunt u terecht voor huidtherapeutische en cosmetische gezichts- en lichaamsbehandelingen. Tevens kunt u ook bij MellaCare terecht voor het aanschaffen van diverse gezichts- en lichaamsproducten via de webwinkel en in de praktijk.

### 1 Garantie

Op al onze producten gelden de garantiebepalingen van de fabrikant. Uw factuur geldt tevens als garantiebewijs. Bewaar deze factuur dus goed. Zonder overleg van de factuur kunnen wij helaas niet beoordelen of het product bij MellaCare is aangekocht.

1.1 Wanneer binnen 8 dagen na aankoop blijkt dat de geleverde artikelen niet goed zijn of afwijken van de bestelde artikelen, en deze niet binnen 14 werkdagen kunnen worden gecorrigeerd (juiste levering, nabestellen), ontvangt u na volledige retournering uw volledige aankoopbedrag terug, mits de verpakking niet aangebroken is.

1.2 Bent u niet tevreden over de geleverde artikelen en wilt u van uw bestelling afzien zendt dan uw bestelling binnen 14 werkdagen retour en uw betaling wordt gecrediteerd naar het door u opgegeven rekeningnummer, zoals aangegeven tijdens uw bestelling. Contante uitbetaling(en) zullen niet worden gehonoreerd.

**N.B.** Voor het bovenstaande punt geldt het volgende:

1.1.1. Uw retourzending moet vooraf aan MellaCare zijn gemeld. U kunt per email, per post of telefonisch (tijdens openingstijden). Uw melding kenbaar maken.



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

1.2.1 De producten zijn ongebruikt en onbeschadigd en dienen in de originele verpakking door MellaCare te worden ontvangen. U draagt zelf zorg voor een correcte verpakking (stevige doos, opgevuld of gewatteerde envelop).

## **2 Producten**

Onze producten bevatten geen lanoline, parabenen, minerale oliën, tenzij anders vermeld. Tevens zijn de producten niet op dieren getest, zijn ze geparfumeerd en ongeparfumeerd verkrijgbaar, bevatten geen geur- en kleurstoffen en conserveringsmiddelen.

### **Let op!**

De kleuren van de foundations, poeders en concealers zijn de daadwerkelijke kleuren zoals deze van de producten zijn gefotografeerd. Eventuele kleurafwijkingen kunnen plaatsvinden ivm de kleurenresolutie van uw computerbeeldscherm of belichting tijdens het fotograferen.

## **3 Plantaardige producten**

Onze producten zijn op plantaardige basis en kunnen dus ingrediënten bevatten die van invloed kunnen zijn op allergieën, zoals hooikoorts. U dient daar zelf rekening mee te houden indien u besluit producten via onze webwinkel aan te schaffen, waarvan de inhoud volledig of deels uit plantaardige ingrediënten bestaat.

MellaCare is niet aansprakelijk indien u zich niet vooraf heeft laten informeren omtrent het gebruik van huidverzorgingsproducten op plantaardige basis, die eventueel tot allergieën kunnen leiden in combinatie met onze huidverzorgingsproducten of vrij verkrijgbare medicijnen of overige producten bij de drogist of apotheek. Wij adviseren u om producten waarvan u de werking of het effect niet kent, de bijsluiter erop na te lezen of uw behandelende arts, apotheker of overige specialist te raadplegen.



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

Indien u een huidverzorgingsproduct en/of make up product aanschaft dient u deze vooraf te testen (binnenzijde van de pols/elleboog, achter het oor gedurende 24-48 uur op een schone ondergrond) voordat u het product aanbrengt op het desbetreffende huidoppervlak.

Indien er binnen 24- 48 uur een huidreactie optreedt (bv. roodheid, blaarvorming, jeuk, kleurverschil, bultjes lijkende op puistjes, strak gevoel), bent u mogelijk allergisch c.q. overgevoelig voor 1 of meerdere bestanddelen van het desbetreffende product.

Bent u bekend met een overgevoelige huid, vraagt u dan vooraf een proefmonster aan. Laat u dit na en constateert u achteraf, na de aanschaf van het product dat u allergisch of overgevoelig bent. Kunnen wij het reeds betaalde bedrag van uw aanschaf niet terugstorten. Ter compensatie bieden wij u een tegoedbon aan t.w.v. het aangeschafte product, welke binnen 3 maanden besteed dient te worden bij MellaCare in de webwinkel of in de praktijk.

Bent u niet zeker van een mogelijke allergische reactie, neemt u dan gerust contact met ons op, via het contactformulier. Of telefonisch contact tijdens openingstijden. Bij een overgevoelige huid adviseren wij u gebruik te maken van minerale make up. Make up op basis van mineralen bevatten veelal geen chemische (talkpoeder) en dierlijke bestanddelen (bismuth oxychloride).

#### **Let op!**

Dit geldt niet voor elke minerale make up lijn, dus vraag hierna bij de aanschaf van uw make up product. 4 Medicatie Indien u gebruik maakt van medicatie op recept of medicatie uit de losse verkoop bij de drogist of via het internet of langs een andere weg. Houdt u er rekening mee dat het combineren van bepaalde medicatie en huidverzorgingsproducten een negatieve werking kunnen hebben op uw huidconditie of de werking van de medicatie kan verstoren en/of de behandeling nadelig kan beïnvloeden.

MellaCare is niet verantwoordelijk voor geleden schade en/of letsel als gevolg van het verzwijgen van medische informatie, zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoening,



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

blessures, en/of medicijngebruik. Mocht u er niet zeker van zijn of het gebruik van bepaalde medicatie en uw huidverzorgingsproduct(en) elkaar kunnen verdragen, neemt u dan contact met de behandelaar van MellaCare op of raadpleeg uw behandelende arts, apotheek of de winkelier van het aangeschafte product.

## **5 Hygiëne**

U als cliënt dient de hygiëneregels in acht te nemen. Dit houdt in dat de cliënt fris en schoon aan de behandeling kan beginnen. Indien u zich niet aan deze hygiëne regel wenst te houden, mag de behandelaar van MellaCare U als cliënt weigeren. U dient de kosten voor het reserveren van de behandel tijd op de dag zelf contant, per pin of via mobiele overboeking via uw huisbank ter plekke te voldoen.

U als cliënt en wij als behandelaar willen op aangename wijze de behandeling ten uitvoer kunnen brengen.

## **6 Behandeling(en)**

### **6.1 Peeling**

Indien de cliënt een behandeling ondergaat waarbij de bovenste huidlaag deels wordt verwijderd c.q. opgelost met de volgende middelen producten/apparatuur dat een (onder) deel is van een acné behandeling, peeling (chemische, TCA, alpha hydroxy, fruitzuurpeeling (melkzuur, wijnpeeling, glycolzuur, etc.)), microdermabrasie, dermabrasie, duurzame ontharing, dermaroller.

Hetzij anders vermeld, waarbij de bovenste huidlaag en eventueel daar onderliggende huidlagen tevens zijn meegenomen tijdens de ingreep of behandeling. Komt de cliënt niet in aanmerking voor een peeling, ontharingsbehandeling (elektrische epilatie, harsen, laser ontharing, flitstechniek (IPL)) waarbij warmte, licht of stroom onderdeel vormen van de behandeling of vrij kan komen tijdens de behandeling.

Vooraf (minimaal 4 weken) aan de 1e behandeling, tijdens de behandeling en na de



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

behandeling is het niet toegestaan te zonnen, zonnebaden of anderszins waarmee de kans op pigmentverschuivingen wordt vergroot. Het is tevens niet toegestaan om op de dag zelf, en minimaal 2 dagen na de behandeling een bezoek te brengen aan een sauna en/of een intensieve peeling behandeling mechanisch, chemisch of fruitzuur behandeling te ondergaan.

### **6.2 Operatieve ingreep**

Indien de cliënt in het te behandelen gebied een operatieve ingreep heeft ondergaan, waarbij de huid nog in de genezingsfase bevindt, komt de cliënt niet in aanmerking voor een peeling, ontharingsbehandeling (elektrische epilatie, harsen, laser ontharing, flitstechniek (IPL)) of anderszins waarbij warmte, licht of stroom onderdeel vormen van de behandeling of vrij kan komen tijdens de behandeling. Die de kans op pigmentverschuivingen in het te behandelen gebied kan verhogen.

Indien de cliënt belangrijke informatie met betrekking tot de behandeling heeft verzwegen (hetzij bewust of onbewust) zijn de behandelaar en MellaCare niet aansprakelijk voor eventueel geleden schade als gevolg van de uitgevoerde behandeling.

### **6.3 Duurzame ontharing, laserepilatie MedArt diode laser 435**

Indien de cliënt een behandeling voor duurzame ontharing wilt ondergaan, ongeacht de locatie dient de cliënt vooraf aan de behandeling 4 - 6 weken niet in de zon, onder de zonnebank te zijn geweest.

#### **6.3.1 UV- straling (zon)**

Tijdens de behandelperiode en na de laatste behandeling (minimaal 4-6 weken na de laatste behandeling) is het tevens ook niet toegestaan om te zonnen (natuurlijke bron) of gebruik te maken van zonnebank of gezichtsbruinners (vb bruin-zonder-zon). Dit om de kans op pigmentverschuivingen te voorkomen.

Indien de cliënt belangrijke informatie met betrekking tot de behandeling heeft verzwegen



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

(hetzij bewust of onbewust) zijn de behandelaar en MellaCare niet aansprakelijk voor eventueel geleden schade als gevolg van de uitgevoerde behandeling(en).

#### **6.4 Coagulatie**

Indien de cliënt een behandeling ondergaat of wilt ondergaan voor het behandelen van couperose (teleangiëctasieën), spider naevi, bloedblaartjes. Behorende bij verwijde capillaire in het gezicht, decolleté, bovenbenen, onderbenen.

##### **6.4.1 UV straling (zon)**

De cliënt mag 4- 6 weken vooraf aan de behandeling niet onder de zonnebank of in de zon hebben gelegen of gebruik hebben gemaakt van een gezichtsbruiner (vb. bruin-zonder-zon) (indien de behandeling in het gezicht en/of decolleté plaatsvindt). Dit geldt ook gedurende de behandelperiode en na de laatste behandeling.

Indien de cliënt belangrijke informatie met betrekking tot de behandeling heeft verzwegen (hetzij bewust of onbewust) zijn de behandelaar en MellaCare niet aansprakelijk voor eventueel geleden schade als gevolg van de uitgevoerde behandeling.

#### **7 Gezondheidstoestand/-situatie**

De cliënt dient te allen tijde gedurende de behandelperiode eventuele wijzigingen omtrent de gezondheidstoestand en/of medicatiegebruik te melden aan de behandelaar en/of MellaCare.

De verandering in de gezondheidstoestand en/of medicijngebruik dient mondeling, schriftelijk (per brief, mail) of telefonisch te worden doorgegeven. Dit gegeven dient minimaal 48 uur voor de eerstvolgende behandeling te worden gemeld bij de behandelaar en/of MellaCare.

Indien de cliënt een eventuele wijziging in de gezondheidstoestand en/of medicatiegebruik niet tijdig of op de dag van de behandeling heeft gemeld aan de behandelaar. Of ontkennend heeft beantwoord op de vragen van de behandelaar met betrekking tot een



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

verandering in de gezondheidstoestand en/of medicatiegebruik die negatief van invloed kan zijn op de behandeling heeft verzwegen. Is de cliënt zelf verantwoordelijk voor eventuele opgedane, geleden schade in het te behandelen gebied.

### **8 Huisregels**

Indien de cliënt zich niet aan de huisregels houdt opgemaakt in de informed consent (toestemmingsverklaring), meegegeven brochure of anderszins schriftelijk overhandigde leefregels met betrekking tot de behandeling die de cliënt en de behandelaar samen zijn overeengekomen. Is de cliënt zelf aansprakelijk voor de voortgang, effect, resultaat van de behandeling en eventuele beschadigingen die kunnen ontstaan als gevolg voor het niet opvolgen van de leefregels.

### **9 Reserveringen, afname producten/diensten**

Per 1 januari 2016 is het niet meer mogelijk behandelingen en/of producten achteraf af te rekenen (uitgestelde betalingen). Oude afspraken uit het verleden komen daarbij te vervallen, herroeping op deze dienst is niet mogelijk.

Bij afname van een dienst(en) dient vooraf aan de afspraak (online boeking via Ideal) of op de dag van de behandeling afgerekend te worden. Een factuur of kassabon, kan op eigen verzoek worden verstrekt.

Product(en) worden meegegeven, nadat de betaling is voldaan.

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten en producten die bij MellaCare worden aangeboden.

#### **9.1 Betaalwijze**

U kunt de betalingen van dienst(en), product(en) per pin, contant of via een Ideallink in de praktijk of vooraf aan de behandeling/ bestelling, voldoen.

Deze voorwaarde geldt ook als u per e-mail, sms/app, telefonisch, via social media



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

(Facebook/G+/Twitter), of iedere andere social media platform, een afspraak wenst te maken.

#### **10 Annuleren reservering/afspraak**

Het annuleren van een reservering kan minimaal 24 uur vooraf aan de afspraak, kosteloos gebeuren, middels de annulerings link onderaan de bevestigingsmail- of herinneringsmail of tijdens openingstijden: telefonisch (voicemail), per e-mail, per sms, what's app.

Indien de cliënt/ u niet minimaal 24 uur vooraf aan de reservering/afspraak hebt geannuleerd is MellaCare genoodzaakt €35,- (no showtarief) in rekening te brengen. De annuleringskosten dient u (de cliënt) binnen 14 dagen te voldoen. Hetzij door digitale overboeking, hetzij door gebruik te maken van een de Ideal betaallink.

Bij het uitblijven van een betaling zal er geen nieuwe reservering worden aangemaakt, tot dat de openstaande betaling is voldaan.

Vervolg afspraken dienen in het vervolg vooruit betaald te worden, dit kan contant/ per pin of via Ideal.

Bij betalingen vooraf middels pin of contant, dient deze op de dag van de nieuwe reservering te worden voldaan.

Bij een Ideal/Mollie overboeking zal er minimaal 1 week voor de afspraak een betaalverzoek worden verzonden.

In het geval dat er een strippenkaart is afgenomen, zal er 1 strip per gemiste afspraak worden verzilverd.

**Bij het uitblijven van een betaling zal de openstaande nota worden overgedragen aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten, zijn voor eigen rekening, u als cliënt.**

#### **10.1 Annulering bij ziekte**





MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

In het geval u ziek bent de dag vooraf aan de behandeling of op de dag zelf, dient de reservering voor 8.00 h 's ochtends te zijn geannuleerd. Na 8.00 h zal het volledige behandel tarief in rekening worden gebracht, ongeacht de reden. U ontvangt daarvoor een betaallink. De betaling dient binnen 24 uur voldaan te zijn.

Bij het uitblijven van een betaling zal er geen nieuwe reservering worden aangemaakt, tot dat de openstaande betaling is voldaan.

#### **10.2 Annulering i.v.m. persoonlijke omstandigheden**

Annulering i.v.m. persoonlijke omstandigheden, zoals verhindering door verkeer (m.u.v. extreme weersomstandigheden), overwerk, verslapen, vervoersproblemen. Worden eveneens, bij het niet tijdig annuleren (minimaal 24 uur vooraf aan de reservering) in rekening gebracht. Reeds van te voren betaalde behandelkosten, worden niet gecrediteerd.

#### **Let op!**

#### **10.3 Annuleringskosten declareren zorgverzekeraar verzekerde zorg behandelingen**

Annuleringskosten voor verzekerde zorg behandelingen, komen geheel voor de eigen rekening. Deze behandelingen komen niet in aanmerking voor declaratie bij de eigen zorgverzekeraar.

#### **10.4 Van te voren betaalde behandelkosten**

Reeds vooraf in rekening gebrachte behandelkosten, worden niet gecrediteerd, indien de annulering minder dan 24 uur vooraf aan de afspraak heeft plaatsgevonden.

#### **11 Bevestigings- of herinneringsmail**

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan het niet hebben ontvangen van een reservering of een bevestiging. Het ontvangen van een herinnering per sms of e-mail, is een



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

gratis service. Het is uw eigen verantwoordelijkheid, om de afspraak te noteren op een voor u zichtbare plaats.

#### **11.1 Spambox**

Berichten afkomstig van MellaCare kunnen in de spambox terechtkomen.

#### **12 Beeldmateriaal en schriftelijke documentatie**

Voor de verslaglegging kan het noodzakelijk zijn dat er tijdens de behandeling(en) een dossier (i.v.m. de vooruitgang van de behandeling), foto's of een video opname vooraf, tussentijds en na de behandeling genomen worden om de voortgang van de behandeling te volgen.

Hiervoor wordt er vooraf toestemming aan u als cliënt gevraagd. Dit kan mondeling en/of schriftelijk plaatsvinden. Het beeldmateriaal wordt niet gebruikt voor publicatie en is alleen bestemd voor uw eigen dossier.

Indien uw (lees: Cliënt) beeldmateriaal geschikt is voor publicatie zal hier altijd schriftelijk en/of mondeling toestemming aan u als Cliënt worden gevraagd.

Het beeldmateriaal zal niet aan derden worden verstrekt zonder uw schriftelijke toestemming.

Mocht u desondanks toch constateren dat uw beeldmateriaal in handen van derden is terecht gekomen middels publicatie of anderszins. Dient u MellaCare hiervan op zeer korte termijn, na constatering, ervan te verwittigen, zodat er stappen ondernomen kunnen worden. U kunt daarbij het bewijs vastleggen d.m.v. beeldmateriaal.

#### **13 Levertijden en leveringsvoorwaarden**

Uw bestelling wordt zo snel mogelijk bij u afgeleverd, 3-5 werkdagen. Met uitzondering op zon- en feestdagen.

##### **13.1 Product niet voorradig**



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

Indien het door u bestelde artikel niet voorradig is, zal de levering uiterlijk binnen 14 dagen, plaatsvinden. Met uitzondering op zon- en feestdagen.

### 13.2 Verzendkosten

Voor de verzendkosten worden de tarieven van PostNL te Nederland, gehanteerd. Voor een actueel overzicht raadpleeg [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl).

## 14 Betalingsvoorwaarden

De Cliënt dient de betalingen van producten die via het internet zijn aangeschaft te voldoen middels Paypal of ideal/Mollie. Zodra de betaling bij ons is bijgeschreven en is verwerkt, word(t)(en) uw bestelling verzonden naar de door u opgegeven afleveradres.

Eventuele spel- en/of schrijffouten, de door de cliënt verstrekte gegevens, komen geheel voor rekening van uw eigen verantwoordelijkheid.

### 14.1 Aanschaf producten

Producten aangeschaft in de praktijk dienen contant, per pin, via mobiele overboeking via uw huisbankier of betaling via de webwinkel op [www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl) te worden voldaan.

### 14.2 Betaling diensten

Behandelingen die zijn uitgevoerd door de huidtherapeut, schoonheidsspecialiste en/of pedicure, dienen vooraf of direct na de behandeling te worden voldaan. Middels contante, via mobiele overboeking of pin betaling. Het achteraf (uitgestelde betaling) voldoen van betalingen voor reeds afgenomen diensten is niet mogelijk.

#### 14.2.1 Online betalingen reserveringen

Bij het aanmaken van een reservering via de online agenda, dient u de volledige behandelkosten vooruit te betalen. De betaling gebeurt via iDeal/Creditcard/Mollie betaaloctie.



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

Bij het niet tijdig annuleren van uw reservering (minder dan 24 uur van te voren), zie paragraaf (10; 10.1; 10.2; 10.3; 10.4), vindt er geen creditatie plaats van de aanbetaling. Bij een tijdige annulering (minimaal 24 uur voorafgaand aan uw afspraak), vindt er een creditatie plaats indien de behandeling vooruit is betaald. De creditatie vindt middels digitale overboeking naar uw bank plaats, indien de behandeling digitaal heeft plaatsgevonden.

#### **15.1 Verzekerde zorg**

Cliënten van wie de behandeling onder de verzekerde zorg valt kunnen de originele nota (dit is afhankelijk van uw polisvoorwaarden) na betaling in de praktijk indienen bij de eigen zorgverzekeraar. U dient als cliënt zelf zorg te dragen dat u een kopie voor de eigen administratie bewaard.

#### **15.2 Benodigde documenten verzekerde zorg**

Indien u in aanmerking komt voor verzekerde zorg dient u in het bezit te zijn van een geldige verwijsbrief (geldt alleen bij chronische huidaandoening of tenzij uw zorgverzekeraar dit expliciet vermeld in de polisvoorwaarden) van uw huisarts of behandelende specialist, een geldig identiteitsbewijs en een geldige zorgpas. Op de 1e dag van de behandeling dienen de documenten getoond te worden.

#### **16 Retouren**

Artikel(en) kunnen binnen 14 dagen na ontvangst, in de originele verpakking, onbeschadigd, geen gebruikerssporen en compleet worden geretourneerd aan MellaCare.

Uit hygiënische overweging worden kwasten, sponzen, sieraden worden niet teruggenomen. Indien de kwast, make up spons, sieraad in een verzegelde verpakking is geleverd en de verzegeling niet is verbroken. Kunnen deze artikelen na controle worden ingenomen een creditatie van de vooruitbetaalde kosten, wordt binnen 14 dagen teruggestort.



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

**16.1 Retourneren van producten** (mits compleet, niet aangebroken, niet beschadigd), kunnen kosteloos geretourneerd worden, een retourzegel is per e-mail aan te vragen, indien uw zending aan de voorwaarden voldoet.

**17 Beschadigingen, in compleet, ontbreken van de originele verpakking, gebruikerssporen**

Indien een artikel(en) beschadigd, incompleet, ontbreken van de originele verpakking, gebruikerssporen terugkomt, zal er geen creditatie plaatsvinden.

**18 Terugstorting annulering binnen 24 uur bij een reservering**

Terugstorting van een vooraf betaalde dienst, bij annulering van een reservering, welke minimaal 24 uur vooraf aan uw afspraak heeft plaatsgevonden per e-mail, sms, what's app, telefonisch (voicemail bericht), vindt er binnen 14 dagen een creditatie van het door de Cliënt vooruitbetaalde bedrag plaats, naar het rekeningnummer waarmee de betaling van de dienst heeft plaatsgevonden.

**18.1 Terugstorting retour gekomen artikelen**

Bij retour gekomen artikelen, die onbeschadigd, ongebruikt, compleet binnen 14 dagen zijn geretourneerd (m.u.v. kwasten, make up sponzen, sieraden), vindt er binnen 14 dagen een creditatie plaats, naar het door u gebruikte rekeningnummer, waarmee de aanschaf heeft plaatsgevonden.

**19 Klacht**

Indien u als cliënt niet tevreden bent over de verleende service bij MellaCare, dient de cliënt de klacht of opmerking schriftelijk, dit kan per email, per post aan MellaCare mede te delen. Binnen 7 werkdagen nadat het voorval heeft plaatsgevonden. Wij trachten uw klacht, dit is afhankelijk van de aard van de klacht binnen 3 weken in overeenstemming tot een oplossing te komen.



MellaCare  
Da Costastraat 138  
3027 JL Rotterdam  
06 81 60 00 04  
[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)  
[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

#### 19.1. Klacht zorgbehandeling (paramedische behandeling)

MellaCare is aangesloten bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg). Een klacht melden omtrent de paramedisch behandelingen en/of de zorgverlener. Kan na aanmelding bij de instelling en/of zorgverlener, doorgestuurd worden naar de geschillencommissie voor paramedici, indien Cliënt en zorgverlener er niet uit komen.

#### 20 Service

Indien u vragen of opmerkingen hebt kunt u deze richten tot:

##### **MellaCare**

T.a.v. Mw S.V. Pinas

Da Costastraat 138 3027 JL Rotterdam

+ 31 (0) 6 81 60 00 04

[info@mellacare.nl](mailto:info@mellacare.nl)

[www.mellacare.nl](http://www.mellacare.nl)

KvK 24457781 te Rotterdam