Allgemeine Geschäftsbedingungen für Patienten

Stand: 05. Oktober 2026

Bitte lesen Sie diese Bedingungen sorgfältig, bevor Sie Ihre Buchungsanzahlung leisten. Sie erklären, was Resolute Hair leistet und was nicht, dass wir keinen medizinischen Rat erteilen und dass Ihr Behandlungsvertrag mit der Klinik zustande kommt.

1. Vertragsparteien, Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die „Bedingungen“) gelten zwischen der Resolute Hair UG (haftungsbeschränkt), eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg unter HRB 291799 B, mit Sitz in Berlin, Deutschland („Resolute Hair“, „wir“, „uns“ oder „unser“), und der Person, die sie annimmt („Sie“ oder „Ihr“).

1.2 Diese Bedingungen regeln die Beratungs- und Koordinationsleistungen, die wir für Sie erbringen (die „Leistungen“).

1.3 Ein Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt zustande, wenn Sie diese Bedingungen annehmen und die Buchungsanzahlung leisten. Wir bestätigen Ihre Buchung schriftlich, sobald uns die Buchungsanzahlung und Ihre Flugdaten vorliegen.

1.4 In diesen Bedingungen bedeutet:

- „Buchungsanzahlung“ den an uns gemäß Ziffer 5.2 zu zahlenden Betrag von EUR 250;
- „Klinik“ die Partnerklinik, an die Sie vermittelt werden und die Ihre Behandlung durchführt;
- „Klinikbedingungen“ die eigenen Geschäftsbedingungen der Klinik, wie sie Ihnen schriftlich zur Verfügung gestellt werden;
- „Angebot“ das schriftliche Angebot der Klinik für Ihre Behandlung;
- „Reisedatum“ das vereinbarte Datum Ihrer Abreise zur Klinik;
- „Behandlung“ die von der Klinik erbrachte Haarwiederherstellungsbehandlung, einschließlich Beratung, Eingriff und Nachsorge; und
- „Behandlungspreis“ den im Angebot genannten Gesamtpreis der Behandlung.

1.5 Überschriften dienen nur der Übersicht. Das Wort „einschließlich“ schränkt die vorangehenden Worte nicht ein.

2. Art der Leistungen

2.1 Wir erbringen einen Beratungs- und Vermittlungsdienst. Wir erbringen keine medizinischen Behandlungen.

2.2 Die Leistungen umfassen:

- ein kostenloses Erstgespräch zu Ihrem Haarausfall und Ihren Behandlungsmöglichkeiten;
- die Empfehlung einer Klinik, mit unserer Begründung für diese Empfehlung;
- die Übermittlung Ihrer Angaben an die Klinik, mit Ihrer Einwilligung, damit die Klinik Sie beurteilen und ein Angebot erstellen kann;

- die gemeinsame Durchsicht des Angebots mit Ihnen;
- die Abstimmung Ihres Reisedatums mit der Klinik; und
- angemessenen laufenden Kontakt vor und während Ihrer Behandlung sowie bis zu 12 Monate danach.

2.3 Wir sind weder eine Klinik noch ein Gesundheitsdienstleister. Wir stellen keine Diagnosen, verschreiben keine Medikamente, führen keine Eingriffe durch und erteilen keinen medizinischen Rat.

2.4 Wir prüfen jede Klinik anhand unseres Prüfstandards, bevor wir Patienten an sie vermitteln, und überwachen jede Klinik fortlaufend. Dies ist keine Garantie für die Qualität, Sicherheit oder das Ergebnis einer Behandlung.

2.5 Unsere Informationen sind kein medizinischer Rat. Wir stellen gegebenenfalls eigene Leitfäden und Informationen zur Verfügung, zum Beispiel zu Behandlungstechniken, zur Reise und zur Genesung. Alle Informationen, die wir bereitstellen, gleich in welcher Form, sind ausschließlich allgemeine Informationen. Sie sind kein medizinischer Rat und dürfen nicht als solcher verstanden werden. Die Leitfäden, der Nachsorgeplan und die Anweisungen der Klinik haben stets Vorrang vor Leitfäden oder Informationen von uns. Weicht etwas, das wir bereitstellen, von den Leitfäden oder Anweisungen der Klinik ab, folgen Sie der Klinik und wenden Sie sich an die Klinik. Bei Fragen zu Ihrer Gesundheit oder Behandlung wenden Sie sich an die Klinik oder Ihren Arzt.

3. Der Behandlungsvertrag

3.1 Ein Vertrag über die Behandlung wird unmittelbar zwischen Ihnen und der Klinik geschlossen. Wir sind nicht Partei dieses Vertrags.

3.2 Die Klinik ist allein verantwortlich für:

- die Beurteilung Ihrer medizinischen Eignung für die Behandlung;
- Ihren Behandlungsplan, einschließlich der Anzahl der Grafts und der angewandten Technik;
- die Durchführung der Behandlung sowie die Handlungen und Unterlassungen aller daran beteiligten Personen;
- die medizinische Nachsorge und die Behandlung etwaiger Komplikationen; und
- ihre Preise, Zahlungsbedingungen, Garantien und Erstattungsregeln.

3.3 Die Klinik kann die Behandlung jederzeit aus medizinischen Gründen ablehnen oder verschieben. Eine solche Entscheidung ist eine medizinische Entscheidung, die allein der Klinik obliegt.

3.4 Für Ihre Behandlung gelten die Klinikbedingungen. Die Klinik ist dafür verantwortlich, sie Ihnen zur Verfügung zu stellen. Wir stellen Ihnen das Angebot und andere Informationen der Klinik gegebenenfalls in Dokumenten von Resolute Hair zur Verfügung. Behandlungsplan, Preis, Bedingungen und medizinische Anweisungen der Klinik ändern wir nicht. Auf Anfrage senden wir Ihnen die Originalunterlagen der Klinik. Lesen Sie diese, bevor Sie die Buchungsanzahlung leisten.

4. Ablauf der Buchung

4.1 Die Buchung läuft in der Regel wie folgt ab:

- 1. Sie senden eine Anfrage, und wir melden uns so bald wie möglich bei Ihnen.

- 2. Wir führen ein Erstgespräch mit Ihnen. Wenn wir der Meinung sind, dass Sie mit der Behandlung warten sollten oder dass Sie nicht geeignet sind, teilen wir Ihnen dies mit.
- 3. Wir empfehlen eine Klinik und begründen unsere Empfehlung. Sie können eine andere Klinik aus unserem Netzwerk wünschen.
- 4. Die Klinik beurteilt Ihren Fall und erstellt ein Angebot.
- 5. Wir gehen das Angebot gemeinsam mit Ihnen durch, und Sie entscheiden, ob Sie fortfahren möchten.
- 6. Wenn Sie fortfahren möchten, leisten Sie die Buchungsanzahlung, buchen Ihre Flüge und senden uns Ihre Flugdaten. Danach bestätigen wir Ihre Buchung.
- 7. Sie reisen an, erhalten Ihre Behandlung und zahlen den Restbetrag des Behandlungspreises direkt an die Klinik.

4.2 Bis Sie die Buchungsanzahlung leisten, ist nichts gebucht und Sie schulden uns nichts. Sie können bis dahin jederzeit aufhören, ohne einen Grund anzugeben.

4.3 Die Klinik legt Ihren Behandlungsplan fest, einschließlich der Anzahl der Grafts, und nennt den Preis in ihrem Angebot. Auf unserer Website genannte Graft-Zahlen und Preise sind nur Beispiele. Sie sind kein Angebot und keine Zusage dessen, was die Klinik Ihnen anbieten wird.

5. Gebühren und Zahlung

5.1 Der einzige Betrag, den Sie an uns zahlen, ist die Buchungsanzahlung. Zusätzlich erhalten wir nach Ihrer Behandlung eine Provision von der Klinik. Diese zahlen nicht Sie.

5.2 Zur Bestätigung Ihrer Buchung zahlen Sie uns die Buchungsanzahlung von EUR 250. Die Buchungsanzahlung ist unsere Vergütung für die Leistungen und enthält gegebenenfalls die gesetzliche Umsatzsteuer. Die Klinik zieht sie von dem Restbetrag ab, den Sie zahlen.

5.3 Sie zahlen den Restbetrag des Behandlungspreises direkt an die Klinik, gemäß den Klinikbedingungen und spätestens am Tag Ihrer Behandlung.

5.4 Flüge sind nicht enthalten. Sie buchen und bezahlen diese selbst. Im Angebot ist angegeben, was enthalten ist, zum Beispiel Unterkunft und Transfers.

6. Stornierung und Erstattung

6.1 Stornierung durch Sie 14 Tage oder mehr vor dem Reisedatum. Wenn Sie Ihre Buchung 14 Tage oder mehr vor Ihrem Reisedatum stornieren, erstatten wir die Buchungsanzahlung vollständig.

6.2 Stornierung durch Sie weniger als 14 Tage vor dem Reisedatum. Wenn Sie Ihre Buchung weniger als 14 Tage vor Ihrem Reisedatum stornieren, wird die Buchungsanzahlung nicht erstattet. Dies gilt nicht während der Widerrufsfrist (Ziffer 6.6).

6.3 Wenn die Klinik storniert oder Sie aus Gründen, die die Klinik zu vertreten hat, nicht behandeln kann, einschließlich des Falls, dass die Klinik nach ihrer Beurteilung entscheidet, dass die Behandlung für Sie nicht geeignet ist, erstatten wir die Buchungsanzahlung vollständig.

6.4 Änderung des Reisedatums. Wenn Sie Ihr Reisedatum ändern möchten, müssen Sie uns dies so bald wie möglich mitteilen. Wir bemühen uns in angemessener Weise, Ihre Buchung umzustellen und die Buchungsanzahlung auf den neuen Termin anzurechnen,

vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Klinik. Kann die Klinik Ihnen keinen geeigneten neuen Termin anbieten, erstatten wir die Buchungsanzahlung vollständig.

6.5 Erstattungen durch die Klinik. Erstattungen des Behandlungspreises oder eines Teils davon sowie Garantien oder Korrekturbehandlungen richten sich nach den Klinikbedingungen und liegen in der Verantwortung der Klinik. Wir unterstützen Sie in angemessenem Umfang dabei, solche Anliegen bei der Klinik vorzubringen.

6.6 Widerrufsfrist. Als Verbraucher haben Sie das Recht, diesen Vertrag binnen 14 Tagen ab dem Tag des Vertragsschlusses ohne Angabe von Gründen zu widerrufen (die „Widerrufsfrist"). Dieses Recht besteht auch dann, wenn Ihr Reisedatum in die Widerrufsfrist fällt. Wenn Sie innerhalb der Widerrufsfrist widerrufen, erstatten wir die Buchungsanzahlung vollständig. Sie können per E-Mail oder mit dem Muster-Widerrufsformular widerrufen, das Sie mit Ihrer Buchungsbestätigung erhalten.

6.7 Eine Stornierung ist schriftlich an jon@resolutehair.com zu richten.

6.8 Stornierung durch uns. Wenn wir Ihre Buchung stornieren oder die Leistungen nicht erbringen können, aus einem anderen Grund als einem Verstoß Ihrerseits gegen diese Bedingungen, erstatten wir die Buchungsanzahlung vollständig.

7. Ihre Pflichten

7.1 Sie müssen uns und der Klinik vollständige und richtige Angaben zu Ihrer Gesundheit, Ihrer Krankengeschichte, Ihren Medikamenten und Allergien machen. Die Klinik stützt sich auf diese Angaben, um zu beurteilen, ob die Behandlung für Sie sicher ist.

7.2 Sie sind verantwortlich dafür:

- dass Ihr Reisepass für die Reise in die Türkei gültig ist und Sie alle Einreisebestimmungen erfüllen;
- Ihre Flüge zu buchen und zu bezahlen;
- eine geeignete Reiseversicherung gemäß Ziffer 8.4 abzuschließen;
- die Anweisungen der Klinik vor und nach der Behandlung zu befolgen; und
- sich so lange von der Arbeit freizunehmen, wie Ihre Genesung es erfordert.

7.3 Wenn Sie eine Vorerkrankung haben, sollten Sie Ihren Hausarzt konsultieren, bevor Sie sich für eine Behandlung im Ausland entscheiden.

8. Risiken, Ergebnisse und Versicherung

8.1 Eine Haartransplantation ist ein chirurgischer Eingriff und birgt Risiken, einschließlich Infektionen, Narbenbildung, schlechtem Anwachsen der Grafts, einem unnatürlichen Erscheinungsbild und Komplikationen, die eine weitere Behandlung erfordern. Die Klinik erläutert Ihnen die Risiken, die für Ihren Fall relevant sind.

8.2 Die Ergebnisse sind von Person zu Person unterschiedlich. Weder wir noch die Klinik können ein bestimmtes Ergebnis, eine bestimmte Dichte oder ein bestimmtes Erscheinungsbild garantieren. Die Ergebnisse lassen sich in der Regel nach etwa 12 Monaten beurteilen, im Bereich des Hinterkopfs (Krone) später.

8.3 Eine Behandlung im Ausland birgt zusätzliche Risiken. Die Nachsorge erfolgt aus der Ferne, und Nachbehandlungen oder Komplikationen müssen möglicherweise nach Ihrer Rückkehr in Ihr Heimatland behandelt werden. Ihr nationaler Gesundheitsdienst (zum Beispiel der NHS im Vereinigten Königreich) oder andere Gesundheitsdienstleister übernehmen nach im Ausland durchgeführten Schönheitsoperationen möglicherweise keine Korrekturbehandlung.

8.4 Herkömmliche Reiseversicherungen schließen Schönheitsoperationen im Ausland und deren Komplikationen häufig aus. Wir empfehlen Ihnen dringend, eine spezielle medizinische Reiseversicherung abzuschließen, die Komplikationen abdeckt. Wenn Sie darauf verzichten, tragen Sie das damit verbundene Risiko.

8.5 Mit der Durchführung der Behandlung bestätigen Sie, dass Sie diese Risiken verstehen und dass die Entscheidung für die Behandlung Ihre eigene ist, getroffen in Absprache mit der Klinik.

9. Haftung

9.1 Wir erbringen die Leistungen mit angemessener Sorgfalt und Sachkunde.

9.2 Da wir keine Behandlung erbringen, haften wir nicht für:

- die Behandlung, deren Ergebnis oder medizinische Entscheidungen der Klinik oder ihres Personals;
- Komplikationen, Verletzungen, Verluste oder Schäden, die von der Klinik, ihrem Personal oder einer von der Klinik beauftragten Person verursacht werden;
- die Preise, Garantien, Erstattungen oder Nachsorge der Klinik;
- Flüge, Unterkunft, Transfers oder sonstige Leistungen Dritter, es sei denn, wir haben diese direkt vermittelt; oder
- Verzögerungen oder Ausfälle aufgrund von Ereignissen außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle, einschließlich Reisestörungen, Streiks, Krankheit und Naturereignissen.

9.3 Vorbehaltlich Ziffer 9.4 ist unsere Gesamthaftung Ihnen gegenüber aus den Leistungen auf die Höhe der Buchungsanzahlung beschränkt.

9.4 Diese Bedingungen beschränken oder schließen unsere Haftung nicht aus für Tod oder Körperverletzung infolge unserer Fahrlässigkeit, für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit, für Betrug oder für jede sonstige Haftung, die gesetzlich nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann. Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher bleiben von diesen Bedingungen unberührt.

9.5 Ansprüche im Zusammenhang mit Ihrer Behandlung sind gegenüber der Klinik geltend zu machen. Auf Anfrage stellen wir Ihnen die Kontaktdaten der Klinik zur Verfügung und unterstützen Sie in angemessenem Umfang bei der Kontaktaufnahme.

10. Beschwerden

10.1 Beschwerden über die Leistungen richten Sie bitte an jon@resolutehair.com. Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von 5 Werktagen.

11. Datenschutz

11.1 Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, einschließlich Angaben zu Ihrem Haarausfall, Ihrer Gesundheit und von Ihnen bereitgestellter Fotos, wie in unserer Datenschutzerklärung beschrieben, abrufbar unter https://resolutehair.com/privacy-policy. Die Datenschutzerklärung dient Ihrer Information und ist nicht Bestandteil dieser Bedingungen.

11.2 Wir verarbeiten Angaben zu Ihrer Gesundheit und geben sie an die Klinik weiter ausschließlich auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, um die wir Sie gesondert bitten. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. In diesem Fall können wir die Leistungen möglicherweise nicht weiter erbringen.

11.3 Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an die Klinik weiter, damit sie Sie beurteilen, Ihre Behandlung und Nachsorge durchführen und etwaige Komplikationen oder Beschwerden bearbeiten kann. Die Klinik übermittelt uns Angaben zu Ihrer Behandlung zu denselben Zwecken und zur Berechnung unserer Vergütung.

11.4 Die Klinik befindet sich in der Türkei, für die kein Angemessenheitsbeschluss besteht. Die Übermittlung Ihrer Daten ist durch Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO abgesichert.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1 Für diese Bedingungen gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

12.2 Wenn Sie Ihren Wohnsitz im Vereinigten Königreich haben, wird Ihnen durch diese Rechtswahl nicht der Schutz der zwingenden Verbraucherschutzvorschriften des Landesteils des Vereinigten Königreichs entzogen, in dem Sie wohnen, und Sie können Klage vor den Gerichten dieses Landesteils erheben.

13. Allgemeines

13.1 Wir können diese Bedingungen von Zeit zu Zeit ändern. Für Ihre Buchung gilt die Fassung, die zu dem Datum und der Uhrzeit des Eingangs Ihrer Buchungsanzahlung gilt, wie in Ihrer Zahlungsbestätigung vermerkt.

13.2 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang wirksam.

13.3 Mitteilungen an uns sind zu richten an: Resolute Hair UG (haftungsbeschränkt), Berlin, Deutschland. E-Mail: jon@resolutehair.com. WhatsApp: +49 155 104 16959.