

DER



KLEINE

ROLPH

IHR NEUES «ZWEITHAAR»

ALLE WICHTIGEN INFORMATIONEN

FÜR DEN WEG ZU IHREM «ZWEITHAAR»

*Rolph*



Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

herzlich willkommen bei uns in der Rolph AG. Seit 1965 sind wir bestrebt und bemüht, Sie permanent, vollumfänglich und individuell zu beraten und Ihnen sämtliche Informationen im persönlichen Beratungsgespräch zu unterbreiten. Der kleine Rolph soll Ihnen auch zu Hause ein gutes Gefühl und die Möglichkeit geben, alle Informationen über das Thema Zweithaar nachlesen zu können.

Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen

Two handwritten signatures in black ink. The first signature is 'R. Andereg' and the second is 'S. Kaiser-Kossmayr'.

Ralph Andereg & Sabrina Kaiser-Kossmayr

Gründer

CEO

## VOR IHREM ERSTEN TERMIN

Terminvereinbarungen nehmen wir ausschliesslich telefonisch oder per E-Mail entgegen. Gerne können wir Ihnen den Termin schriftlich rückbestätigen, wenn Sie das wünschen. Wir begrüssen Sie zu Ihrem Termin entweder in Kloten oder in Zürich zu den gewohnten Öffnungszeiten. Diese finden Sie für beide Filialen auch auf unserer Webseite.

Damit wir uns noch besser auf Sie und Ihre Wünsche vorbereiten können, haben Sie die Möglichkeit, uns per E-Mail an [info@rolph.ch](mailto:info@rolph.ch) oder an unsere Concierge-Nummer an +41 (0) 78 830 37 61 (nur WhatsApp) Fotos von Ihrer Wunschfrisur zu senden. Unsere Beraterinnen können anhand der übermittelten Fotos dann nämlich bereits eine Vorauswahl für Sie treffen, wenn Sie das wünschen.

## WÄHREND DES ERSTGESPRÄCHS

Den Leitfaden haben Sie bereits erhalten und die Reservationsbestätigung für das Zweithaar haben Sie bereits unterschrieben, damit sichern Sie sich die Reservation Ihres Zweithaars für die nächsten vier Monate. Da wir nicht voraussagen können, wann Ihnen die Haare im Verlauf Ihrer Behandlung ausfallen werden (beispielsweise bei einer Chemotherapie) können Sie die Reservation schriftlich für weitere zwei bis drei Monate hinauszögern bzw. verlängern. Bei einer Reservation wird nur das Zweithaar, wie Ihnen im Erstgespräch präsentiert, zurückgelegt – an der Perücke werden erst die für Sie notwendigen Änderungen vorgenommen, wenn Sie sich definitiv für das Zweithaar entscheiden. ***Sollten Sie sich nach der Reservation gegen eine Perücke entscheiden, verrechnen wir Ihnen ausschliesslich die Reservationskosten von CHF 120.00.***



## PFLEGE- UND KLEBPRODUKTE

Sie erhalten beim Perückenkauf auch ein «Willkommensgeschenk» mit Pflege- und Klebprodukten in Miniaturformat. Damit sind Sie für die nächste Zeit versorgt. Darin enthalten ist auch eine professionelle Zweithaarbürste und eine Pflegeanleitung für Kunst-, Echthaar- und Mischhaarperrücken. Sollten Sie danach Bedarf an weiteren Pflegeprodukten haben, dürfen Sie diese in unserem Onlineshop unter [www.rolph.ch/shop](http://www.rolph.ch/shop) oder telefonisch oder per E-Mail bestellen. Wir senden Ihnen Ihre Lieblingsprodukte – erhältlich in den Grössen 250 ml – gerne nach Hause oder an eine andere Wunschadresse. Die Versandkosten innerhalb der Schweiz betragen CHF 13.00 für eingeschriebene A-Post-Sendungen und CHF 11.00 für nicht eingeschriebene A-Post-Sendungen.



## NACH IHREM ERSTEN TERMIN

Ihre Zweithaar-Beraterin wird Ihnen eine Terminkarte für einen Folgetermin und eine Visitenkarten mitgeben, damit Sie sich im Fall einer Frage auch direkt auf die Zweithaar-Beraterin beziehen können. Dies macht es für uns auch leichter, schnell in Ihre persönliche Akte einzutauchen und das Notierte nachlesen zu können.

Jede Person hat ein individuelles Empfinden beim Tragen von Haarerersatz. Es kann in seltenen Fällen vorkommen, dass nach ein paar Tagen, Ihr Zweithaar beim Tragen Kratzen oder Jucken kann. In der Rolph Manufaktur in Kloten haben wir die Möglichkeit – nach der Abgabe der Perücke an Sie, die Front gegen Gebühr (je nach Aufwand) umnähen zu lassen, die vielleicht Kratzen oder Jucken hervorbringen kann. Andere Ateliewarbeiten (wie beispielsweise Nähen, Knüpfen, ...) sind nach Rücksprache möglich und werden ebenfalls nach Aufwand verrechnet.

## FORMULARE, VERRECHNUNG & GARANTIE

Der Bezug eines Hilfsmittels – sofern die Voraussetzungen erfüllt sind – ist einmal pro Kalenderjahr möglich. Wir rechnen grundsätzlich direkt mit der AHV- oder IV-Stelle ab, sofern Sie über eine Kostengutsprache verfügen. Die notwendigen Formulare erhalten Sie bei uns im Erstgespräch. Der Sozialdienst des jeweiligen Spitals bietet Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen die Möglichkeit, beim Ausfüllen des AHV- und IV-Formulars behilflich zu sein. Sollten Sie eine Zusatzversicherung bei Ihrer Krankenkasse haben, dürfen Sie gerne versuchen, die Rechnung über den nicht gesetzlich gedeckten Differenzbetrag einzureichen. Darunter fallen auch Kopfbedeckungen wie Turbane, Mützen und Tücher.

Die Garantiezeit auf unsere Haararbeiten beläuft sich auf maximal sechs (6) Monate und beinhaltet ausschliesslich Fabrikationsfehler. Falls Sie nicht unsere empfohlenen Pflegeprodukte (Rolph Shampoo, Balsam, Conditioner, Remover, Formspray, ...) verwenden, entfällt jeglicher Garantieanspruch.

## NACHBESPRECHUNGSTERMINE PLANEN

Sind Sie unsicher im Umgang mit Ihrem Zweithaar, dürfen wir Ihnen nochmals zeigen, wie man es reinigt, pflegt und richtig aufsetzt, vereinbaren Sie gerne einen Termin. Unser Kundenmanagement hilft Ihnen gerne weiter oder berät Sie auch liebend gerne direkt am Telefon.

## TERMINABSAGE

Wenn Sie einen vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können, sagen Sie diesen bitte mindestens 24 Stunden vorher ab. Termine, die nicht oder sehr kurzfristig abgesagt werden, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Die Höhe entspricht den entfallenen Kosten und kann jederzeit bei uns erfragt werden. Wir bitten hierfür um Verständnis. Wir nehmen Abstand von dieser Regel, wenn der Termin von einem anderen Kunden in Anspruch genommen werden kann. Selbstverständlich sind wir bemüht, auch kurzfristig den Termin neu zu vergeben.

## PÜNKTLICHKEIT & TERMINDAUER

Es würde uns freuen, wenn Sie einige Minuten vor Ihrem Termin eintreffen könnten, damit Sie in Ruhe ankommen können und wir Sie entsprechend platzieren können. Die Termine sind abhängig von Ihren Bedürfnissen und der individuellen, notwendigen Beratung. Bitte planen Sie für eine Erstberatung circa 75 Minuten Ihrer Zeit ein.

## UMFANG DER LEISTUNG

Sie und Ihre Wünsche sind uns äusserst wichtig. Wir sehen uns als Experten für professionelles Zweithaar. Damit zusammen hängen auch Themen wie Zweithaar-Pflege, Serviceleistungen wie Reparaturarbeiten rund um die Massanfertigung, individuelle Beratung und Ihr Wohlbefinden, wenn Sie sich für ein Rolph-Zweithaar entscheiden.

## VERSCHWIEGENHEIT

Die Rolph AG verpflichtet sich, über alle im Rahmen der Beratung bzw. Tätigkeit bekannt gewordenen betrieblichen, geschäftlichen und privaten Angelegenheiten des Kunden auch nach der Beendigung der Zusammenarbeit Still-schweigen gegenüber Dritten zu bewahren.

## GUT ZU WISSEN

Sollten Ihnen nachträglich noch Fragen einfallen, können Sie uns jederzeit, während unserer Öffnungszeiten, von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:30 Uhr telefonisch kontaktieren. Nützliche Informationen zu allen Leistungen und Produkten der Rolph AG finden Sie auf [www.rolph.ch](http://www.rolph.ch) – unter anderem finden Sie dort auch FAQ (häufig gestellte Fragen) beantwortet und erklärt.





IHRE EXPERTEN FÜR  
PROFESSIONELLES ZWEITHAAR

**ROLPH AG KLOTEN**

Petergasse 20 | 8302 Kloten

T: +41 (0) 44 800 10 40 | E: info@rolph.ch

**ÖFFNUNGSZEITEN KLOTEN:**

Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:30 Uhr durchgehend

**[www.rolph.ch](http://www.rolph.ch)**

**ROLPH AG ZÜRICH**

Birmensdorferstrasse 253 | 8055 Zürich

T: +41 (0) 44 462 67 06 | E: info@rolph.ch

**ÖFFNUNGSZEITEN ZÜRICH:**

Montag geschlossen

DI, MI, DO, FR: 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr

13:00 Uhr bis 17:30 Uhr

**[www.rolph.ch](http://www.rolph.ch)**

