

INFOSHEET



Inhaltsverzeichnis

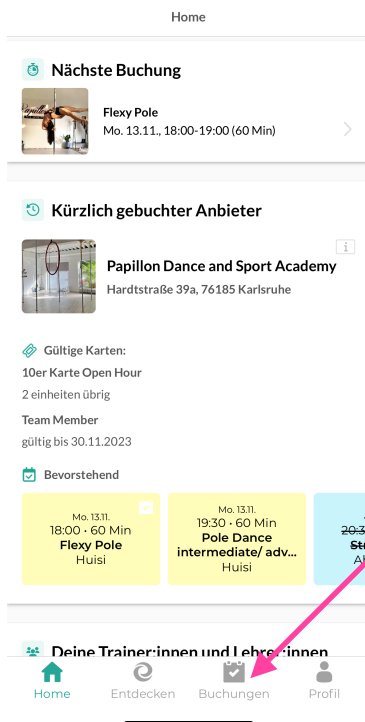
1 Wie melde ich mich von einem gebuchten Training wieder ab?	1
2 Kann eine Einheit bei kurzfristiger Absage erstattet werden?	5
3 Die Mitgliedschaft beinhaltet nur 4 Teilnahmen im Monat, ich möchte aber häufiger trainieren.....	5
4 Ich habe das Kombiangebot gekauft und kann keine Stretching Stunden buchen	5
5 Ich trainiere selbst im Studio und würde gerne zusätzlich meinem Kind oder einer Freundin, die ich einladen möchte, Stunden buchen	6
6 Die monatliche Zahlung für meine Mitgliedschaft ist fehlgeschlagen und ich kann mich nicht mehr für Trainings anmelden	6
7 Ich möchte meine Mitgliedschaft pausieren.....	6
8 Können nicht genutzte Trainings in Mitgliedschaften nachgeholt werden?.....	7
9 Kann ich Pole-Dance Einheiten in Stretching-Einheiten umwandeln?.....	7
10 Wie kündige ich eine Mitgliedschaft?	7

1 Wie melde ich mich von einem gebuchten Training wieder ab?

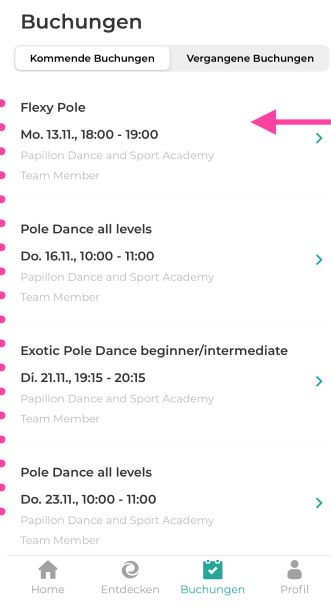
Folgende Anleitungen zeigen Screenshots aus der eversports-App. Am Desktop sieht die Benutzeroberfläche etwas anders aus, jedoch sind die Schritte gleich.

a) Innerhalb der Stornierungsfrist:

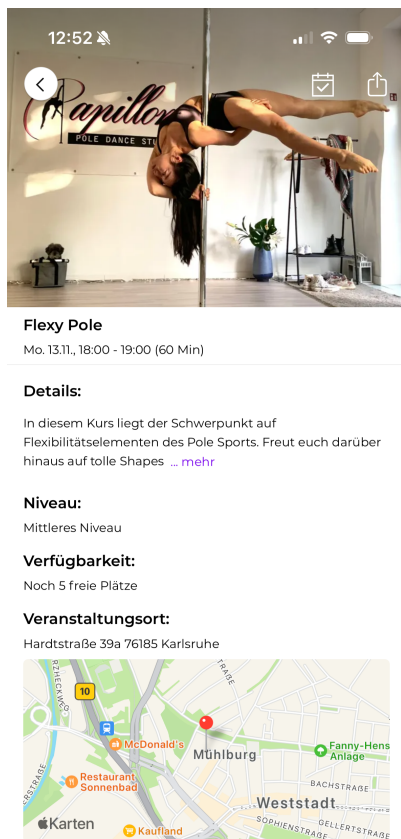
1. Öffne die App eversports und tippe unten links auf „Buchungen“



2. Wähle das Training aus, von dem du dich abmelden möchtest.

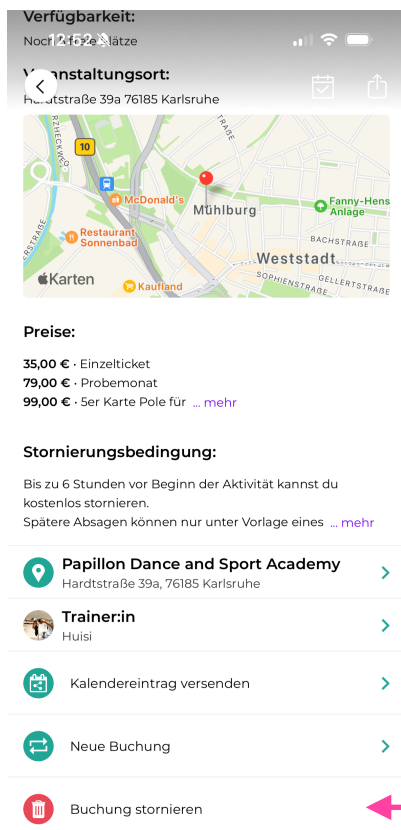


3. Es erscheint die Übersicht zum Termin. Wichtig, ganz nach unten scrollen.

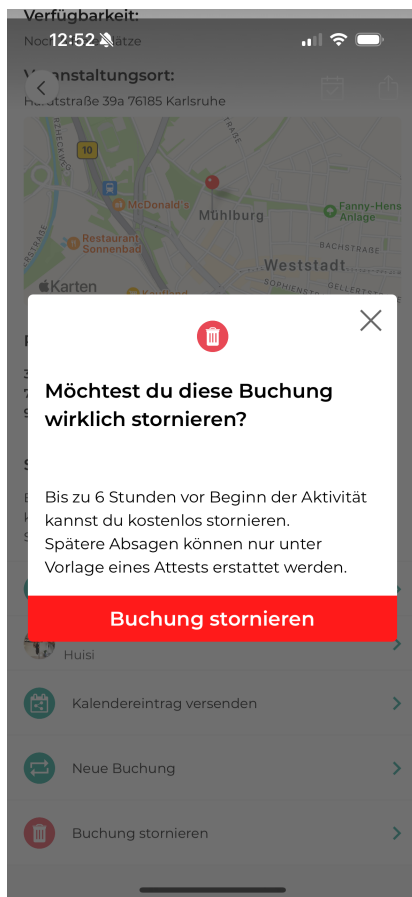


runterscrollen

4. Hast du ganz nach unten gescrollt, siehst du die Option: „Buchung stornieren“.



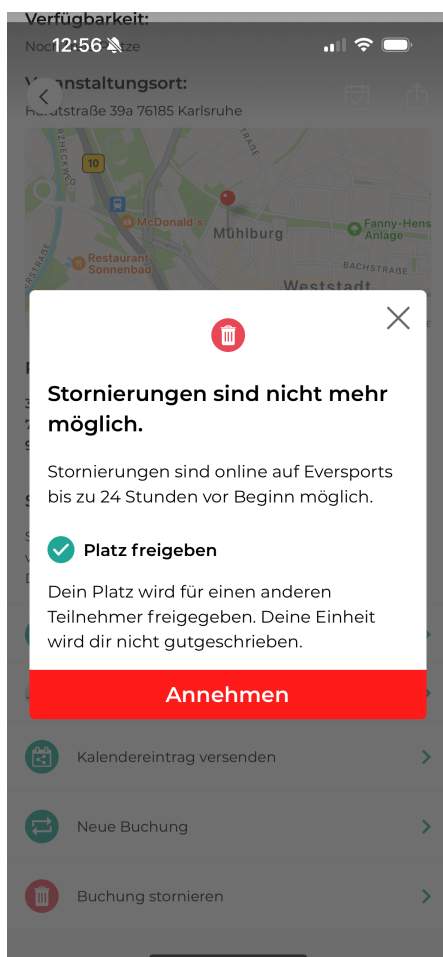
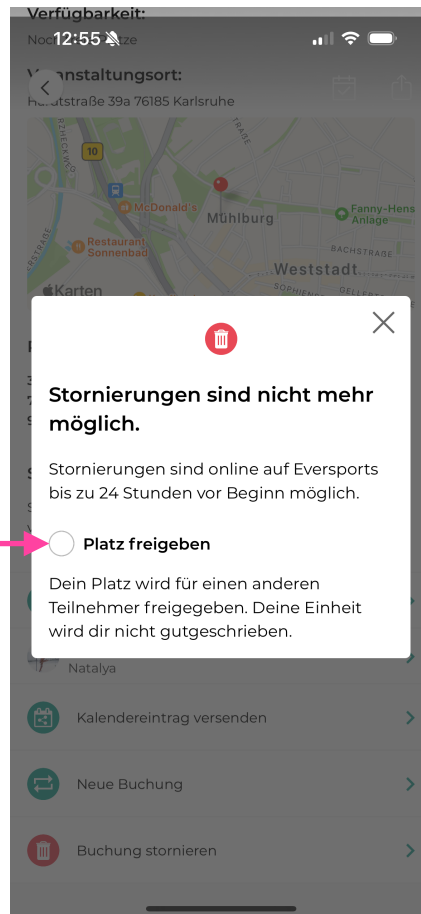
auswählen



bestätigen

b) Außerhalb der Stornierungsfrist:

Schritte 1-4 bleiben gleich. Achtung: „Stornierungen sind nicht mehr möglich“, heißt nicht, dass man sich nicht mehr abmelden kann, tippe dazu auf Platz freigeben:



Im Anschluss nochmals bestätigen

2 Kann eine Einheit bei kurzfristiger Absage erstattet werden?

Dies ist unter folgenden Voraussetzungen möglich:

1. Du musst dich zuvor vom Termin **abgemeldet** haben, dies ist auch kurzfristig noch möglich (Anleitung dazu siehe Punkt 1b). Das System zeigt dir dann zwar zunächst an, dass die Einheit verfällt, jedoch kann die Erstattung trotzdem noch rückwirkend manuell von uns durchgeführt werden, vorausgesetzt:
2. Du sendest ein **ärztliches Attest** (Foto reicht aus) per E-Mail (nicht WhatsApp) an: papillon.poleandaerial@gmail.com

3 Die Mitgliedschaft beinhaltet nur 4 Teilnahmen im Monat, ich möchte aber häufiger trainieren

Sehr gut, das empfehlen wir auch um Kraft aufzubauen und schnell Fortschritte zu sehen. Dennoch haben wir die Erfahrung gemacht, dass phasenweise immer mal was dazwischen kommen kann. Daher haben wir uns für kleine Basic - Mitgliedschaften entschieden.

Als Mitglied kannst du **zusätzlich 5er Karten erwerben**, die gegenüber dem regulären Preis stark reduziert sind. Mit diesen kannst du ganz flexibel aufstocken oder reduzieren. Um diese erwerben zu können, müssen wir dich zunächst manuell der entsprechenden **Kundengruppe** zugeordnet haben. Plane hierfür eine **Bearbeitungszeit von bis zu 48h** nach Kauf einer Mitgliedschaft ein. Falls du feststellst, dass wir dies bei dir vergessen haben, sende gerne eine E-Mail an: papillon.poleandaerial@gmail.com oder schreibe eine WhatsApp Nachricht an Laura.

4 Ich habe das Kombiangebot gekauft und kann keine Stretching Stunden buchen

Im Kombiangebot werden die zusätzlichen Stretching-Einheiten zu Beginn **manuell zugewiesen**. Plane hierfür eine **Bearbeitungszeit von bis zu 48h** ein.

5 Ich trainiere selbst im Studio und würde gerne zusätzlich meinem Kind oder einer Freundin, die ich einladen möchte, Stunden buchen

Hierfür kannst du als Accountinhaber, **weitere Profile erstellen** und Produkte für diese erwerben. Die Anleitung dazu findest du hier:

<https://helpcenter.eversportsmanager.com/de/vorteile-eines-family-accounts>

6 Die monatliche Zahlung für meine Mitgliedschaft ist fehlgeschlagen und ich kann mich nicht mehr für Trainings anmelden

Schlägt eine Zahlung fehl, wirst du **automatisch** vom Buchungssystem **gesperrt** und per Mail von eversports darüber informiert. Wir können die Zahlung aber nachtragen und dich wieder **freischalten**. Überweise dazu den Betrag an das Papillon-Konto (Natalya Zhukovska, DE 72 6609 0900 7406 8376 06, BIC GENODEF1P10) und schreibe eine E-Mail mit dem **Screenshot der Überweisung** an papillon.poleandaerial@gmail.com oder sende ihn per WhatsApp an Laura. Meist ist der Grund dafür, dass das Konto nicht gedeckt war. Gerne können wir das monatliche Abbuchungsdatum später als auf den 1. des Monats umstellen.

7 Ich möchte meine Mitgliedschaft pausieren

Mitgliedschaften können **ausschließlich bei gesundheitlichen Einschränkungen**, die 4 Wochen oder länger andauern, wie längerfristiger Krankheit, Verletzung oder Schwangerschaft, pausiert werden. Es können nur ganze Monate ausgesetzt werden. Hierzu sind folgende Schritte notwendig:

1. **Kündige** deine Mitgliedschaft (online in deinem eversports-Account) zum Ende des aktuellen Monats. Ist die Mindestvertragslaufzeit noch nicht abgelaufen, informiere uns per E-Mail über den Wunsch zu pausieren und hänge ein Foto des ärztlichen Attests an.
2. Hast du keine Stunden angesammelt, brauchst du nichts weiter tun und kannst einfach eine neue Mitgliedschaft abschließen, sobald du wieder trainieren kannst.

Hast du **noch gesammelte Teilnahmen** auf der Mitgliedschaft, gehst du weiterhin wie folgt vor:

3. Stelle dir eine Erinnerung für den **letzten Tag des aktuellen Monats** und mache einen **Screenshot von deinen verbliebenen Einheiten** - unter **mein Profil > meine Karten und Memberships** zu finden, achte darauf, dass der **Profilname enthalten ist**. Wichtig: Wenn du dies versäumst, ist die Anzahl deiner übrigen Einheiten nicht dokumentiert und wir können diese leider nicht mehr erstatten. Ab dem ersten Tag des neuen Monats nach deiner Kündigung werden die gesammelten Einheiten der alten Mitgliedschaft leider nicht mehr angezeigt.
4. Sende diesen Screenshot **per E-Mail** an: papillon.poleandaerial@gmail.com
5. Sobald du wieder trainieren kannst und einen neuen Vertrag abgeschlossen hast, können dir diese Stunden manuell gutschrieben werden. Melde dich dazu bitte nochmal per E-Mail oder auch per WhatsApp bei Laura.

8 Können nicht genutzte Trainings in Mitgliedschaften nachgeholt werden?

Ja, **bis zu 8** nicht genutzte Teilnahmen, was einem Kontingent von 2 Monaten entspricht, können gesammelt und bis zum Ende der Vertragslaufzeit nachgeholt werden. Das heißt, dass im Falle einer Kündigung bis dahin nicht genutzte Teilnahmen verfallen.

9 Kann ich Pole-Dance Einheiten in Stretching-Einheiten umwandeln?

Eine Anmeldung mit Pole Dance Produkten zu Stretching Kursen ist grundsätzlich nicht möglich, wir können jedoch bei Bedarf eine **beliebige Anzahl umwandeln**, schreibe hierzu bitte eine E-Mail an papillon.poleandaerial@gmail.com oder auch eine WhatsApp Nachricht an Laura.

Dies ist zum Beispiel sinnvoll, wenn sich einige Nachholstunden angesammelt haben, oder auch, wenn man bei einer Schwangerschaft oder Verletzung mit bestehendem Vertrag / alter Karte weiter trainieren möchte. Dauerhaft ist diese Lösung aus administrativen Gründen nicht vorgesehen.

10 Wie kündige ich eine Mitgliedschaft?

Eine Anleitung dazu findest du hier:

<https://helpcenter.eversportsmanager.com/de/wie-kann-ich-meine-memberships-kundigen-fur-deine-kund-innen>