

INFOSHEET



Inhaltsverzeichnis

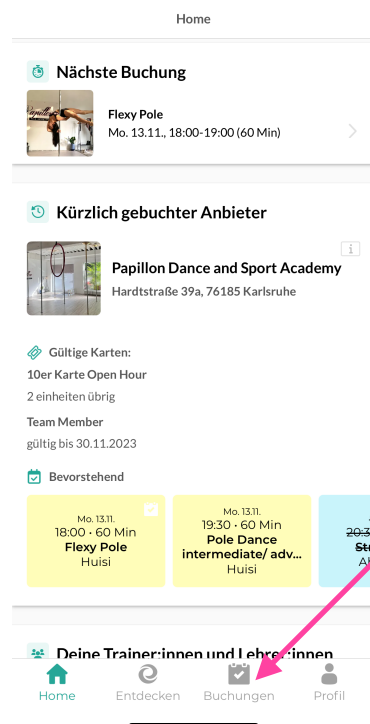
1 Wie melde ich mich von einem gebuchten Training wieder ab?	1
2 Kann eine Einheit bei kurzfristiger Absage erstattet werden?	5
3 Meine Mitgliedschaft beinhaltet begrenzte Teilnahmen im Monat, ich möchte aber häufiger trainieren.....	5
4 Ich trainiere selbst im Studio und würde gerne zusätzlich meinem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

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

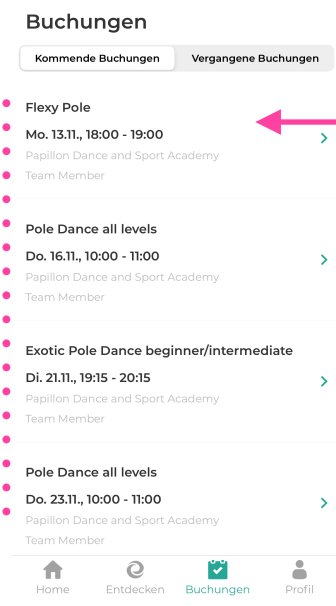
Folgende Anleitungen zeigen Screenshots aus der eversports-App. Am Desktop sieht die Benutzeroberfläche etwas anders aus, jedoch sind die Schritte gleich.

a) Innerhalb der Stornierungsfrist:

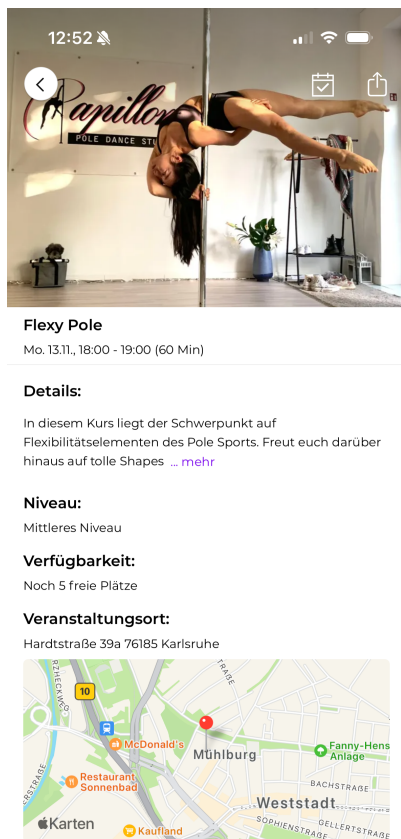
1. Öffne die App eversports und tippe unten links auf „Buchungen“



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

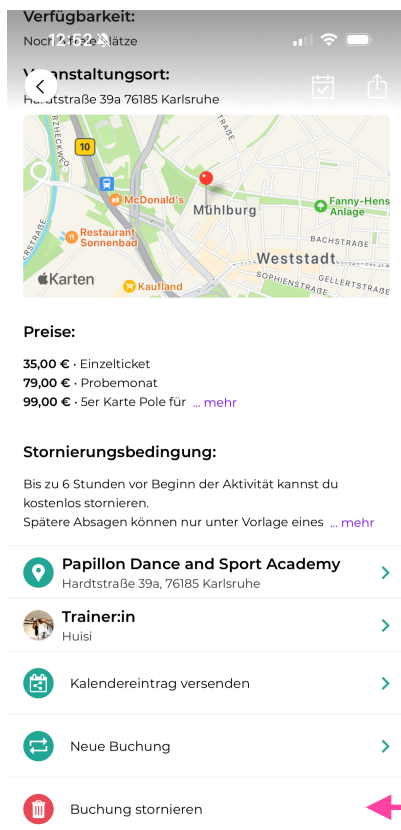


3. Es erscheint die Übersicht zum Termin. Wichtig, ganz nach unten scrollen.

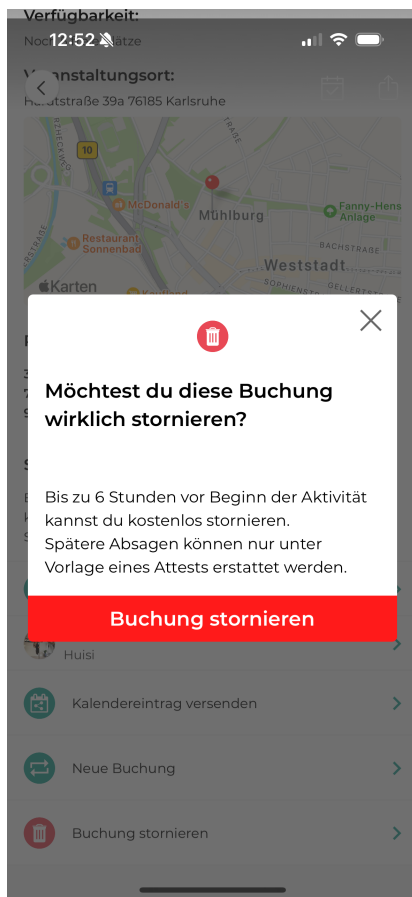


runterscrollen

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



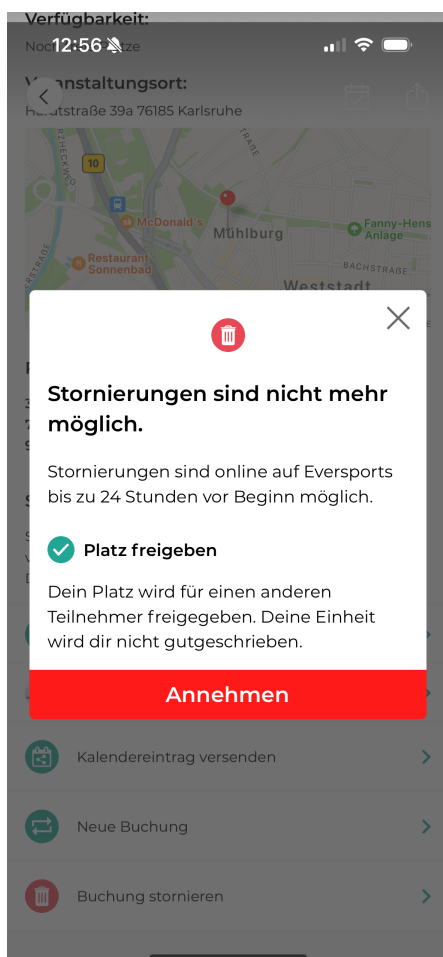
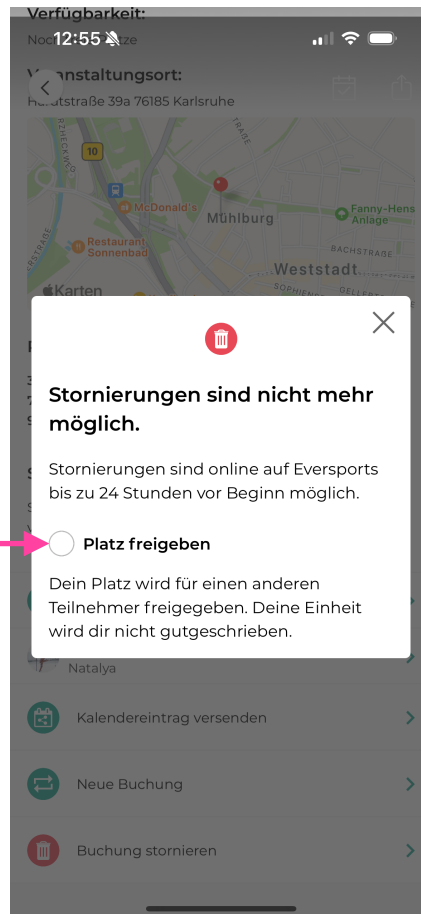
auswählen



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 manuell rückwirkend 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 Meine Mitgliedschaft beinhaltet begrenzte Teilnahmen im Monat, ich möchte aber häufiger trainieren

Als Mitglied kannst du entweder ganz flexibel:

Zusätzliche Einzeltickets erwerben, die gegenüber dem regulären Preis stark reduziert sind. Ein zusätzliches Einzelticket für Pole Dance/Exotic Pole Dance Klassen kostet für Basic- Member 25€ und für Dedicated Member 20€. Ein zusätzliches Einzelticket für Stretching kostet für alle Mitglieder 17€

Um vergünstigte Einzeleinheiten 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.

oder:

Zu einer größeren Mitgliedschaft wechseln. Zum Beispiel von „Basic “ zu „Dedicated “ oder von „Dedicated “ zu „Ambitious “

Kündige dazu einfach deine laufende Mitgliedschaft (siehe Punkt 10) und kaufe die neue zum nächsten Monat auf Eversports. Ist die Mindestvertragslaufzeit noch nicht abgelaufen kann der Wechsel von uns für dich durchgeführt werden.*Schreibe dazu eine E-Mail mit dem **Screenshot der Überweisung** an papillon.poleandaerial@gmail.com oder sende ihn per WhatsApp an Laura.

* Nur bei einem Wechsel in eine größere Mitgliedschaft möglich.

4 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>

5 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.

6 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. Um zu Pausieren, schreibe eine **E-Mail mit angehängtem ärztlichen Attest** an: papillon.poleandaerial@gmail.com. Achte darauf, dass der voraussichtliche Zeitraum des Pausierens angegeben ist.

7 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. Sammelst du mehr als 8 ungenutzte Einheiten an, werden diese manuell aus deinem Profil gelöscht.

8 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.

9 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>