



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Игохин С.В.
« ____ » _____ 2016г.

СТАНДАРТ «Возврат абонементов»

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор

КД – коммерческий директор

ДПМ- директор по маркетингу

УК – управляющий клуба

МПФ – менеджер по продажам фитнес

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СТ- старший тренер

1. Общие положения

1.1. Базовые принципы

Целью введения Стандарта «Возврат абонементов» является упорядочивание деятельности клубов «Броско – Фитнес в части возврата денежных средств за реализованные абонементы.

1.2. Условия порядка возврата денежных средств.

Возврат денежных средств Клиенту осуществляется в следующих случаях:

- Желание Клиента вернуть денежные средства согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Досрочное прекращение Членства в Клубе возможно в следующих случаях:

- По инициативе Администрации клуба в случае однократного либо неоднократного грубого нарушения Членом Клуба Клубных правил;
- По инициативе Администрации Клуба в случае выявления у Члена Клуба документально подтвержденных противопоказаний, создающих угрозу жизни или здоровью иных Членов Клуба и персонала Клуба;
- В других случаях, предусмотренных договором.

В случае возврата абонемента или досрочного прекращения Членства Администрация клуба возвращает Члену клуба стоимость абонемента за услуги за вычетом стоимости понесенных расходов и стоимости фактически оказанных услуг. Расчет производится исходя из стоимости Абонемента, действующего на момент его приобретения. Конкретные условия расчета при досрочном прекращении действия абонемента устанавливаются договором. (Согласно Приложения № 5

Договора публичной оферты на предоставление фитнес услуг « Прейскурант фитнес услуг»

Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется в следующих случаях:

- В случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

1.2.Сфера применения

Действие данного Стандарта распространяется на Отдел продаж.

Стандарт применяется для:

- Соблюдения условий порядка возврата денежных средств;
- Наличия перечня документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- Соблюдения сроков возврата денежных средств..

Участниками данного бизнес-процесса являются Генеральный директор, коммерческий директор, управляющий клубом, администратор, менеджер по продаже фитнес,
Куратор внедрения Стандарта- коммерческий директор.

Главный контролер исполнения – Генеральный директор.

1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа месяца следующего за кварталом.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом, после его утверждения генеральным директором.

Описание бизнес-процедур Стандарта «Возврат абонементов»

№	Бизнес-процесс	Исполнитель и	Адрес ат	Сроки
----------	-----------------------	--------------------------	---------------------	--------------

			предо ставле ния инфо рмаци и	
1	Прием заявления на возврат денежных средств с указанием: • ФИО клиента. • Контактный номер телефона • Причину возврата. • Дата подачи заявления Приложение №1 Стандарта «Возврат абонемент»	УК, А, МПФ	УК	В момент обращения клиента в клуб.
2	Фиксация заявления в « Журнале регистрации заявлений на возврат денежных средств.» Приложение №2 Стандарта «Возврат абонемент» Программа 1 с	УК, А, МПФ	УК	В момент обращения клиента в клуб.
3	Расчет суммы возврата. Складывается из неиспользованных до конца срока действия абонемент услуг и фактически понесенных компанией расходов: • стоимость оформления членской карты. • стоимость фитнес диагностики. • стоимость вводной персональной тренировки. • Стоимость дополнительных услуг, дней, персональных тренировок, сеансов массажа и т.д. Приложение №3 Стандарта «Возврат абонемент» «Порядок возврата денежных средств.»	УК	КД	Не позднее трех дней с момента подачи заявления на возврат.
4	Согласование суммы возврата. В программе 1с форма расчета к служебной записке. Приложение №5 Стандарта «Возврат абонемент» «Акт расчета»	УК,	КД	Не позднее трех дней с момента подачи заявления на возврат.
5	Создание заявки на возврат денежных средств. Провести возврат абонемент в ЕРП	УК, КД	ГД	Не позднее следующего дня после согласования суммы возврата до 14:00

6	Утверждение заявки на возврат	ГД		Ежедневно до 16:00
7	Создание РКО на основании утвержденной заявки на возврат.	УК	КД	При согласованном визите клиента в клуб, но не позднее 10 дней с момента регистрации заявления.
8	Выдача денежных средств клиенту.	УК	КД	Не позднее 10 дней с момента регистрации заявления о возврате.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____ Билибенко Е.В. «__» _____ 2016г.

Директор по маркетингу _____ Сергеева М. А. «__» _____ 2016г.

Старший тренер _____ Ремпель А.А. «__» _____ 2016г.

Сервис менеджер _____ Новикова Е.О. «__» _____ 2016г.



Приложение №1
Стандарта «Возврат абонемент»
Заявление на возврат.

Генеральному Директору
Игохину С.В.
от _____,

проживающей по адресу: _____

Паспорт серия: _____ № _____

Выдан: кем _____, когда _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я, _____
прошу вернуть мне денежные средства в сумме (прописью) _____

уплаченные за (указать основания оплаты) _____
в связи с (указать причину отказа) _____

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам (указывается наименование и реквизиты банка (БИК, корреспондентский счет, расчетный счет получателя)):

Уведомление о возврате (об отказе возврата) денежных средств Прошу (нужное подчеркнуть):

- направить по электронной почте (указать адрес) _____

- направить SMS на мобильный телефон (указать номер) _____

- сообщить устно по телефону (указать номер) _____

Приложение: _____ на листах в экз.

« ____ » _____ 20 г.

Подпись, расшифровка.



Приложение №2
Стандарта «Возврат абонемент»

**Журнал регистрации заявлений
на возврат денежных средств за не оказанные услуги.**

№ п/п	Дата заявления о возврате	ФИО клиента	Количество принятых документов	Документы на возврат принял ФИО	Конечный срок ответа клиенту	Подпись сотрудника	Результат решения, дата

**Приложение №3
Стандарта «Возврат абонемент»**

Порядок возврата денежных средств.

1. Возврат денежных средств за услуги осуществляется на основании заявления на возврат денежных средств по установленному образцу компании или в произвольной письменной форме.
2. Образец заявления размещается на обменном ресурсе в папке Учебно-информационные материалы (бланки компании). Клиент имеет право обратиться к администратору или менеджеру компании и получить бланк заявления для последующего его заполнения.
3. Клиент представляет администратору, менеджеру заполненное заявление с приложением необходимых документов согласно Приложения №3 настоящего Стандарта.
4. Администратор, менеджер регистрирует заявление с приложенными к нему документами в Журнале регистрации заявлений на возврат денежных средств за возврат абонемент. (приложение № 4 к настоящему Стандарту)
5. Размер компенсации управляющий рассчитывает самостоятельно по тарифам Прейскуранта фитнес услуг, действующем на дату заключения Договора. Расчет суммы возврата осуществляется с даты подачи заявления на возврат абонемент до окончания срока действия абонемент.
6. Управляющий в течение 10 рабочих дней проходит все этапы согласования возврата и информирует Клиента с помощью выбранного клиентом способа уведомления (SMS-уведомление, уведомление, направляемое по почте (электронной почте), телефонный звонок) о возможности получения денежных средств или отказе в выдаче денежных средств при наличии основания (далее - уведомление).

Возврат денежных средств так же может быть осуществлен:

- В день приобретения абонемент (услуги) - в кассе клуба без заявления клиента на основании предъявленного кассового чека и акта о возврате денежных сумм.
- В случае отказа клиента от услуг клуба до активации абонемент возврат денежной суммы производится на основании письменного заявления Заказчика на имя руководителя Клуба в полном объеме за вычетом оформительского сбора и стоимости клубной карты.

Приложение №4
Стандарта «Возврат абонемент»

**Перечень документов, необходимых для
осуществления возврата денежных средств.**

Возврат денежных средств Потребителю осуществляется при предоставлении администратору Учреждения следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств;
- реквизиты платежной карты и копия платежной карты (в случае оплаты услуг платежной картой и возврата денежных средств безналичным путем);
- в случае возврата денежных средств за детский абонемент необходимо предоставить копию свидетельства о рождении или страницы паспорта, на которых вписаны дети;
- копия паспорта (2-я и 3-я страницы);
- в случае возврата денежных средств (пропуск занятий по уважительным причинам, болезнь, травма) - копию справки о болезни, копию листка временной нетрудоспособности.



Приложение №5
Стандарта «Возврат абонемент»
Акт расчета.

АКТ расчета возврата

12 октября 2017 г.

клуб

ФИО клиента

Дата продажи

Дата активации абонемента

Дата подачи заявления

АБОНЕМЕНТЫ	Стоимость абонемента	Кол-во использованных занятий	Сумма предоставленных услуг
Наименование абонемента			0,00
Итого по абонементу:			0,00
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ			
Стоимость разового занятия			0,00
Фитнес диагностика			0,00
Первичная консультация специалиста по питанию			0,00
Последующая консультация специалиста по питанию			0,00
Регистрация личного кабинета			0,00
Аренда полотенец			0,00
Аренда ящиков			0,00
Мастер-класс			0,00
Заморозка абонемента разовая			0,00
Членская карта			0,00
Членская карта (при мес. Абонемента)			0,00
Первичное занятие в клубе (групповой зал, wellness процедуры, занятия на тренажерах)			0,00
Итого за доп услуги :			0,00

Сумма к возврату :

0,00

Расчет произвел:

Согласовано:

должность

фио

Билибенко Е.В.

должность

фно