

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Билибенко Е.В.

« » 2020г.

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

Смм – менеджер соц. сетей

1. **Общие положения**

# Базовые принципы

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

# 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. Расчет производится согласно договору оферты.

**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;
* В случае истечения срока годности абонемента.

# 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, сервис менеджер.

Куратор внедрения Стандарта- коммерческий директор. Главный контролер исполнения – Генеральный директор.

# 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** | **Исполнители** | **Адресат** | **Сроки** | **ЦКП** |
| **1** | Прием заявления на возврат денежных средств с указанием:   * ФИО клиента. * Контактный номер телефона * Причину возврата. * Дата подачи заявления * Прикладываются реквизиты банка получателя | СМ | ГД | Каждый вторник | Принято заявление от клиента согласно Чек Листа. |
| **2** | Расчет возврата согласно договору оферты( пункт 4.16) | СМ |  | В день приема заявления | Заполнен Чек лист расчета |
| **3** | Согласование/утверждение расчета | СМ | ГД | Каждый вторник | Чек лист рассчет утвержден |
| **4** | Предоставить рассчет клиенту при необходимсти если клиент не согласен составить письменный мотивированный ответ и отправить по почте | СМ | КЛ | В течении 3-х дней с момента получения заявления | Письмо ответ подписано ГД |
| **5** | Передача утвержденного акта ГлБ | СМ | ГлБ | Сразу после утверждения | Чек лист рассчета получен ГБ |
| **6** | Заведение данных в программе 1с | ГлБ | ГД | Не позднее трех дней после утверждения | Составлена заявка на возврат согласно ЧЛ |
| **7** | Хранение акта в электроном виде и в бумажном варианте |  | ГлБ |  | Чек лист размещен в хранении в План фикс. |
| **8** | Перечисление денег клиенту путем безналичного расчета | ГлБ | ГлБ | Не позднее 10 дней с даты подачи заявления | Оплата произведена. Выписка из банка. |
| **9** | Оформить возвратный документ в программе ЕРП | СМ | ГД | Сразу после проведения оплаты | Возврат проведен и внесены данные в журнал регистрации |

**Схема**

ГБ

ГД

СМ

нет

Программа ЕРП

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор Чаплоуцкая Ю.В « » 2020г.

Директор по маркетингу Салимуллина М.И« » 2020г.

Старший тренер Чувашаева Ю.Б « » 2020г.

Сервис менеджер Сивожелезова С« \_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г



# Приложение №1 Стандарта «Возврат абонемента»

**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 возвратить 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 SМS на мобильный телефон (указать номер)
* сообщить устно по телефону (указать номер)

Приложение: на листах

« »\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. Подпись, расшифровка.



# Приложение №2 Стандарта «Возврат абонемента»

**Журнал регистрации заявлений**

**на возврат денежных средств за не оказанные услуги.**

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



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

**Порядок возврата денежных средств.**

1. Возврат денежных средств за услуги осуществляется на

основании заявления на возврат денежных средств по установленному образцу компании.

1. Образец заявления размещается на обменном ресурсе в папке Учебно- информационные материалы (бланки компании). Клиент имеет право обратиться к сервис менеджеру в установленный день и запросить заявление на возврат.
2. Клиент представляет сервис менеджеру заполненное заявление с приложением необходимых документов согласно Приложения №3 настоящего Стандарта.
3. Сервис менеджер регистрирует заявление с приложенными к нему документами в Журнале регистрации заявлений на возврат денежных средств

за возврат абонемента. (приложение № 4 к настоящему Стандарту)

1. Размер компенсации рассчитывает сервис менеджер по тарифам прейскуранта фитнес услуг. действующем на дату заключения Договора. Расчет суммы возврата осуществляется с даты покупки абонемента до даты подачи заявления на возврат.
2. Управляющий в течение 10 рабочих дней проходит все этапы согласования возврата и информирует Клиента с помощью выбранного клиентом способа уведомления (SМS-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 установленный компанией , при помощи написания заявления на возврат абонемента Сервис менеджеру
  + В случае отказа клиента от услуг клуба до активации абонемента возврат денежной суммы производится на основании письменного заявления Заказчика на имя Генерального директора с вычетом всех расходов согласно договору оферты (пункт 4,16).



# Приложение №4 Стандарта «Возврат абонемента»

**Чек лист документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств.**

Возврат денежных средств Потребителю осуществляется при предоставлении сервис менеджеру следующих документов

* + заявление на возврат денежных средств;
  + реквизиты платежной карты и копия платежной карты
  + в случае возврата денежных средств за детский абонемент необходимо предоставить копию свидетельства о рождении или страницы паспорта, на которых вписаны дети;
  + в случае возврата денежных средств

(пропуск занятий по уважительным причинам, болезнь, травма) -

копию справки о болезни, копию листка временной нетрудоспособности.



# Приложение №5 Стандарта «Возврат абонемента»

**Акт расчета.**

**АКТ расчета возврата**

12 октября 2017 г. клуб

ФИО клиента

Дата продажи

Дата активации абонемента

Дата подачи заявления

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ЧЛЕНСТВО /АБОНЕМЕНТЫ** | Стоимость абонемента/разового занятия | Кол-во использованных занятий | Сумма предоставленных услуг |
| Членская карта /1500/2500/750 |  | 0 | 0 |
| Абонемент безлимитный |  |  |  |
| Абонемент лимитированный |  |  |  |
| Новый /продление |  |  |  |
| **Итого по абонементу:** | | | **0,00** |
| **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ** | | | |
| Фитнес диагностика |  |  | 0,00 |
| Первичная консультация специалиста по  питанию |  |  | 0,00 |
| Регистрация/пользование личного кабинета |  |  | 0,00 |
| Аренда полотенец |  |  | 0,00 |
| Аренда ящиков |  |  | 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:

должность фио

Согласовано: Билибенко Е.В.

должность фио