

办卡花了一万 一节课都没上 真是觉得挺冤 退卡要扣三千

一女士想退瑜伽卡遇麻烦,店方称要扣30%违约金



▲孟女士在这家瑜伽馆办卡后遭遇了退卡麻烦。

▲应该给消费者的协议红联孟女士一直没拿到。



文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 高雅洁 李自强

办了瑜伽卡未开课 想退卡要交违约金

今年1月23日,孟女士在崂山区香港东路69号尚艺瑜伽生活馆开业活动期间,花费10999元办了张会员卡。办卡后,孟女士因过年前后工作较忙,一直没有去开卡上课,后来又因工作变动,没办法经常跑来崂山区上课,于是就想把卡退了。“办卡的时候考虑到年后工作可能会有调整,我也问过如果不能来上课能不能退卡,给我办卡的经理说可以根据我的情况,没开卡给全额退费。”孟女士说,3月,她接到工作变动通知,就跟店长说去不了要退卡,却被告知要扣除30%的违约金。“想想没上课还要被扣这么多钱,我有点接受不了,店长说看看能不能帮我把卡挂在平台上转让出去。”

一直等到6月,此事还没有进展,孟女士便到该瑜伽店询问情况。“到店后他们拿出办卡时的协议,说要扣50%的违约

金,这也太多了。”一节课没上就要损失近5500元,这样的答复让孟女士更加无法接受。之后双方经过协商,尚艺瑜伽方面表示将违约金降到30%,但孟女士觉得没上课也没接受服务却要花3000多块钱,很是不值。“瑜伽店工作人员说因为活动期间聘请了销售团队卖卡,给该团队的佣金和提成在办卡后就付给他们了,所以有一部分成本在,要退卡就得付违约金。”

对于这张办卡时签的协议,孟女士也心存疑惑,表示交钱时确实签过一张协议,但当时上面没盖章。“给我办卡的经理说这只是草拟的协议,等开卡上课时还会再签一份正式协议。我签完字后这份‘草拟’的协议也并没有给到我手里。”

卡内余额变成“0” 当事人质疑协议被更改

据了解,孟女士是到店里协商退费问题时,发现办卡时所签的协议就是正式协议,而且还在协议上看到了一些自己没见过的内容,孟女士质疑尚艺瑜伽擅自更改了协议。

9月12日,记者跟随孟女士来到尚艺瑜伽生活馆香港东路店,该店店长拿出了协议的红联,经过与孟女士之前办卡签完字拍照留下的协议照片上的内容对比,两张协议上手写部分的内容确实有差异,比如照片中协议白联上的会籍起止日

期和使用店面都空着,但红联上却填写上了内容,而且红联上第九条下面还多出了“卡内余额为0元”以及所赠送的瑜伽装备的字样,另外协议红联已盖了章。

“我交钱的时候卡内余额是11000元,怎么一节课没上就变成0元了?而且多出来的这些字跟其他的手写内容字迹也不一样。”孟女士怀疑尚艺瑜伽擅自更改协议,她还质疑,既然是正式协议为什么当时没给自己?

对于孟女士的质疑,该店店长表示,当时给孟女士办卡的经办人是总部的经理,经过询问,该经理并没有说过“没开卡给全额退费”以及“签署的是草拟协议”这样的话。“口头承诺是无效的,一切以协议为准。”店长说,之所以没有当天给孟女士协议,是因为协议签字后需要送到总部财务进行对账,等会员正式来店里上课时拿走,而孟女士一直没来上课,所以本应该给她的协议红联就存放在店里。此外,协议上的所有内容均属实,“卡内余额为0元”是因为孟女士办卡后,已经将卡里的钱兑换成了30节瑜伽私教课。然而,对于已经兑换了课程这件事,孟女士表示并不知情。“我都没开卡怎么会兑换了课程呢?”

该店店长说:“之前也协商了多次,总部给的答复就是要扣除30%违约金。”记者让店长当场联系一下总部,店长予以拒绝称“不方便”,并表示会将所有情况都反馈给总部。待孟

女士和记者离开后,店长通过微信告诉孟女士,“还是按照合约和法律来吧。”

相关部门介入调解 双方未能达成一致

今年6月,孟女士还通过12345政务热线向市场监管部门反映,麦岛市场监督管理所受理了此事。9月14日,记者联系了麦岛市场监督管理所,相关工作人员表示,在接到孟女士的投诉后曾前往现场,当日,尚艺瑜伽馆香港东路店店长出面与孟女士进行了协商,店长表示30%的违约金是总部规定的,自己没有权利更改,总部坚持按规定退费;而孟女士主张最多接受10%的违约金。经过多次调解,“被投诉人(尚艺瑜伽馆)不接受调解,最终双方不能达成一致意见”,按照相关规定,麦岛市场监督管理所在6月22日出具了终止消费者权益争议调解告知书。该工作人员还说:“对于此类消费纠纷我们是以调解为主,拒绝调解的话那就只能通过法律途径来维权了。”

尚艺瑜伽总部对这场退费纠纷到底是何态度?9月15日下午,记者通过客服电话联系到了尚艺瑜伽的工作人员。“并不是我们不接受调解,而是孟女士不接受30%的违约金。我们是有成本的,所以必须要收取违约金。而且她在办卡当天就已经进行了消费。”工作人员解释称,孟女士是在开业活动时办理的会员储值卡并充值了一万多,没有开卡只是她还未开始上课,但只有在活动当天报名并消费才能享受瑜伽课的优惠价,之后再兑换课程就不是活动期间的价格了,因此孟女士是在活动当天就把充值的钱全部兑换成了课程。“这些我们都告知了消费者,而且当时她在办卡时还希望之后能以办卡时的价格进行续费,所以合同里还根据她的需求特意注明了后面可以以优惠价格来续费,这些我们在协议里也都体现了。”

尚艺瑜伽客服人员还表示,协议一式三份内容都是一致的,只有给消费者的红联上是盖公章的,而孟女士拍照的那张白联是公司存档用的,不盖公章。“我们能确保的是所有内容都是当着消费者的面说清楚、写清楚的。扣除30%违约金就是我们对此事的最终答复。”该工作人员说,这件事没有协商的余地了,如果孟女士不接受可以走法律途径。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者将持续关注此事的进展情况。

小牙齿 大幸福 为爱用心看好牙

仅剩28颗!进口种植体低至920元/颗,检查费全免,先到先得, 爱牙热线: 0531-5956 2226

全国爱牙日即将来临,今年的爱牙日主题“口腔健康·全身健康”受到了泉城市民的广泛关注,不少市民纷纷咨询“年纪太大可以种牙吗”“怎么预防掉牙?”……为此,雅辰口腔为了响应爱牙日号召于9月20日开始面向全城招募单颗、多颗、半口、全口牙缺失者。

报名市民可免费享受口腔健康检查,还有专门针对半口牙缺失的半口半固定修复。现在申领还有机会享受优惠,报名爱牙热线0531-5956 2226。

9月份济南雅辰口腔发布爱牙福利,本次福利进一步加大对

牙齿缺失者的关爱,预约报名即可免费颌。

及时修复缺牙、恢复老年口腔健康,提高生活质量

据了解,很多中老年人缺牙后不着急修复,觉得缺牙不是病,不影响吃饭就一拖再拖。基于这一现象,中华口腔医学会将今年920爱牙日主题定为口腔健康,全身健康,以此提醒广大市民,牙齿与身体健康密切相关。据调查显示,多颗缺牙会连累消化系统,全口半口牙缺失,将会影响健康。因此牙齿缺失后要及

早做种植牙修复。

种牙也能用“导航”?数字化种植不走“冤枉路”

据了解,雅辰IDDC数字化种植技术利用3D打印技术实时制作种植导板和临时基台等修复体。通过CBCT影像技术和口内激光扫描获取患者的口腔信息后制作三维种植模型,通过CAD\CAM方案设计,辅助定位种植位置,雅辰医生丰富的临床经验能利用患者现存骨量,优化种植方案。有了数字化种植导板,让种植牙从此不走“冤枉路”。

雅辰920特惠看牙 省市医保定点单位

为了让更多中老年人了解种植牙,更多缺牙患者能享受到种植牙带来的好处,专业医师为您一对一设计术前个性化种植方案,另外雅辰口腔惠民再升级,成为省、市医保定点机构。济南雅辰口腔特推出进口种植牙惠民政策,进口种植体920/颗,仅剩28颗,先到先得,欧美种植体种一送一,欢迎缺牙顾客到店咨询。

YACHEN雅辰口腔

省市医保定点单位

第32届·920全国爱牙日

小牙齿 大幸福 为爱用心看好牙

报名条件: 佩戴假牙者 单颗缺牙者 多颗缺牙者 全口缺牙者

免费领取种植前检查套餐
(口腔CT扫描、全景片检查、牙周深度检查、口腔内窥镜检查、牙面斑检测、咬合检查、血压检测、血糖检测)

进口种植体920/颗 (仅剩28颗 先到先得)

欧美种植体种一送一

消费返礼(蚕丝被、富安娜四件套...)

爱牙热线: 0531-5956 2226

济高医广 (2021) 第0112-005号