



办卡花了一节课都没上 退卡要扣三千元 真是觉得挺冤

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。

壹点帮办
爆料平台：齐鲁壹点情报站
爆料热线：13869196706

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 高雅洁 李自强

办了瑜伽卡未开卡 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’的协议也并没有给我。”

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到了课程呢？”

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，预约报名即可免费领。

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到种植牙，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元/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...）。

YACHEN 雅辰口腔
省市医保定点单位



爱牙热线：0531-5956 2226

济高医广(2021)第0112-005号