

Usein kysytyt kysymykset Wondr-avain ja varausjärjestelmän käytöstä

Pääsenkö sisään vanhalla avainkortilla tai koodilla?

Ei, vanhat avainkortit ja koodit poistuvat käytöstä. Jatkossa kuntosalin ovi aukeaa Wondr-sovelluksen kautta, jonka lataat puhelimeesi. Ovi avautuu painamalla sovelluksen etusivulla olevaa “Avaa ovi” -painiketta joka löytyy sovelluksen ekalta sivulta. Seiso lähellä ovea ja paina Avaa ovi painiketta sovelluksessa, odota hekti kunnes ruutuun tulee  merkki, sen jälkeen avaat ovea 😊

En ole tottunut kantamaan puhelinta mukani, mihin voin laittaa sen kuntosalilla?

Ymmärrämme, että puhelimen mukana pitäminen voi tuntua hankalalta. Voit säilyttää sitä esimerkiksi lukollisissa kaapeissa, joita löytyy vessojen läheltä 1. kerroksessa. Jos sinulla on pieni laukku, voit ottaa sen mukaan salille tai laittaa sen sivuun ryhmäliikuntatunnin ajaksi 😊

Miten maksan jäsenyyteni?

Jatkossa maksu tapahtuu pankki- tai luottokortilla. Kuukausilaskuista luovutaan kokonaan – näin maksaminen on helpompaa sekä meille että teille, eikä sähköpostiin tule enää laskuja!

Kun olet kirjautunut sovellukseen, lisää sinne korttitietosi, ja jatkossa korttiasi veloitetaan automaattisesti joka kuukauden viimeisenä päivänä. Veloitus jatkuu, kunnes irtisanot jäsenyytesi – sekin onnistuu helposti sovelluksen kautta. Kyseessä on sama maksutapa kuin esimerkiksi Netflixillä tai Spotifylla, eli voit turvallisesti lisätä korttisi meidän järjestelmään.

Voinko maksaa muuten kuin kortilla?

Jos haluat kuukausittaisen veloituksen, ainoa tapa on maksaa kortilla. Käytämme turvallista järjestelmää, samanlaista kuin suuret kansainväliset palvelut.

Jos kuitenkin haluat maksaa koko vuoden kerralla, se onnistuu laskulla – ota silloin yhteyttä meihin.

Voinko maksaa liikuntaeduilla?

Kyllä, mutta hieman eri tavoin riippuen siitä, mitä ostat.

1. Jos ostat kertatuotteen sovelluksen kautta, eli esimerkiksi yhden kuukauden kortin tai 10 kerran kortin, voit maksaa **Epassilla** suoraan Wondr-sovelluksessa oston yhteydessä. Jos haluat maksaa Edenredillä tai Smartumilla, tee niin kuin kohdassa 2. sanotaan koska meidän verkkokauppa ei toistaiseksi tue muita kun Epassimaksuja.
2. Jos haluat ostaa **toistaiseksi voimassa olevan jäsenyyden tai vuosijäsenyyden ja haluat maksaa ensimmäisen kuukauden Edenredillä, Epassilla tai Smartumilla**, toimi seuraavasti:
 - Lähetä sähköpostia osoitteeseen alexandra@alexiafitnessclub.fi ja ilmoita seuraavat tiedot: nimi, kotiosoite, syntymäaika, puhelinnumero ja sähköposti sekä selkeästi, minkä jäsenyyden haluat ostaa ja millä liikuntaedulla haluat maksaa.
 - Siirrä sen jälkeen haluamasi summa Alexia Fitness Clubille liikuntaetusi sovelluksen (Edenred, Epassi tai Smartum) kautta.
 - Kun olemme vastaanottaneet sekä sähköpostisi että liikuntaetumaksusi, rekisteröimme sinut ja lähetämme sinulle sähköpostitse (noin 1-3 vrk sisällä) ohjeet Wondr-sovelluksen lataamiseen.
 - Saat erillisellä sähköpostilla salasanasasi sovellukseen; voit halutessasi vaihtaa sen omassa profiilissasi.
 - Lisää myös maksukortti sovellukseen, sillä kun liikuntaetusi saldo on käytetty loppuun, loput summasta veloitetaan kortiltasi.
3. Jos haluat päästä treenaamaan samana päivänä ja **sinulle käy, että ensimmäinen kuukausi toistaiseksi voimassa olevasta tai vuosijäsenyydestä maksetaan kortilla ja jatkossa käytetään liikuntaetuja, voit ostaa jäsenyyden normaalisti sovelluksessa ja maksaa ensimmäisen kuukauden kortilla.**
Sen jälkeen voit siirtää haluamasi summan liikuntaetusi sovelluksen kautta (Edenred, Epassi tai Smartum) Alexia Fitness Clubille.

Saamme sähköposti-ilmoituksen jokaisesta meille tehdystä siirrosta ja lisäämme summan jäsenyyteesi. Seuraava kuukausimaksusi

maksetaan tällöin liikuntaeduilla, ja järjestelmä veloittaa maksun automaattisesti saldostasi niin kauan kuin sitä on jäljellä. Kun saldo on käytetty, loppusumma veloitetaan kortiltasi 😊

4. Jos sinulla on jo jäsenyys ja haluat maksaa liikuntaeduilla:

Maksa haluamasi summa liikuntaetusi sovelluksen kautta, me lisäämme sen jäsenyyteesi, ja järjestelmä veloittaa kuukausimaksun automaattisesti saldosta. Kun saldo on käytetty, maksut jatkuvat automaattisesti korttiveloituksena (muista siis lisätä korttitietosi).

Aiemmin liikuntaetuja on voinut käyttää laskujen maksamiseen, mutta uudessa järjestelmässä sinun tulee siirtää suurempi kättäsumma, jota järjestelmä käyttää automaattisesti tuleviin maksuihin. Summan ei tarvitse vastata tarkalleen tiettyä määrää laskuja – järjestelmä laskee automaattisesti mahdollisen erotuksen. Esimerkiksi jos liikuntaetujen jälkeen jää 22 € maksettavaa, kortiltasi veloitetaan vain tämä erotus.

Otan toistaiseksi voimassa olevan jäsenyyden kuukauden 8. päivänä – miksi järjestelmä veloittaa vähemmän kuin täyden kuukausimaksun?

Wondr pyrkii aina kokonaisuun kuukausimaksuihin, joten jos liittyt kesken kuukauden, maksat vain jäljellä olevista päivistä kyseisessä kuussa.

Esimerkki:

Jos liittyt jäseneksi 8.10., järjestelmä veloittaa maksun 23 päivän ajalta liittymispäivänä. Kuukauden viimeisenä päivänä (31.10.) maksat sitten koko seuraavan kuukauden maksun, eli marraskuun jäsenmaksun.

Mikä on irtisanomisaika ja miten se lasketaan?

Toistaiseksi voimassa olevissa jäsenyyksissä irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi. Jos esimerkiksi irtisanot jäsenyyden 5.5., se on voimassa vielä 30.6. asti.

Eli irtisanomisaika = kuluvan kuukauden loppu + yksi kokonainen kuukausi. Jos sinulla on 12 kuukauden jäsenyys, olet siihen sitoutunut koko kauden ajaksi. Sen jälkeen jäsenyys jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana, mutta edullisemmalla hinnalla, jota olet maksanut

sopimuskauden aikana. Voit tuki irtisanoa jäsenyyden myös heti 12 kuukauden jälkeen.

Miten irtisanon jäsenyyteni?

Kirjaudu sovellukseen, klikkaa profiilikuvakettasi oikeasta yläkulmasta, valitse *Jäsenyys* ja paina sen jälkeen *”Irtisano”*. Tämän jälkeen korttiasi ei enää veloiteta irtisanomisajan päätyttyä.

Miten varaan tunnin?

Kirjaudu sovellukseen ja paina *”Varaa tunti”*.

Miten kirjaudun tunnille?

Kun avaat oven Wondr- sovelluksella järjestelmä kirjaa sinut automaattisesti kaikille varauksillesi jotka alkavat kahden tunnin sisällä.

Jos jostain syystä et ole avannut ovea itse (ehkä tulit sisään kaverin ovenavauksella) niin voit painaa painiketta *”Manual Check-in”* joka löytyy sovelluksen ekalta sivulta.

Voiko tulla ilmoittautumatta tunnille?

Toivomme kovasti että aina ilmoittaudut tunnille koska jos ei ole vähintään kolme ilmoittautunutta tunnille 60 min ennen tuntia sitä perutaan automaattisesti ja kaikille ilmoittautuneille tulee peruutusviesti. Mutta jos näet tuntikalenterista että tunnille on tulossa riittävästi asiakkaita ja siellä on paikkaa voit tuki tulla. Mutta muista silloin kirjautua tunnille kun tulet sovelluksen kautta.

Milloin voin viimeistään perua varaukseni?

Tunnin voit peruttaa viimeistään 60 minuuttia ennen tunnin alkua jos estyt osallistumasta. Toivomme kuitenkin että perut jo aiemmin jotta joka muu mahdollisesti voi saada paikkasi.

Onko sinulla kysyttävää?

Ota meihin yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse:

 alexandra@alexiafitnessclub.fi

 044 243 73 42 (arkisin klo 9–16)

Vanliga frågor och svar om nyckel- och bokningssystemet Wondr.

Kommer jag in med mitt gamla nyckelkort eller kod?

Nej, vi slopar de gamla nyckelkortet och koderna och i fortsättningen öppnas gymsdörren via applikationen Wondr som du ska ladda ner på din mobil. Dörren öppnas från knappen "Öppna dörren" som finns på första sidan i applikationen. Stå nära dörren, tryck på knappen i appen och när ett  visas i mobilskärmen kan du dra upp dörren.

Jag är inte van att ha telefonen med mig överallt, vart ska jag sätta den när jag kommer till gymmet?

Vi förstår att det för vissa kan vara knepigt att ta med sig telefonen för att komma in, men telefonen kan du tex förvara i våra låsbara förvaringsfack som finns utanför toaletterna på första våningen. Eller om du har en liten väska så kan du ha den med på gymmet eller någonstans på sidan under gruppträningspasset 😊

Hur betalar jag mitt medlemskap?

Betalningen sker i fortsättningen med ett betalkort, vi frångår helt fakturor vilket gör det smidigare för både oss och er kunder, inga fler fakturor i e-posten att hålla koll på!

När du är inloggad i appen lägger du till betalkort och framöver kommer ditt kort att automatiskt debiteras **den sista varje månad**, tills du enkelt säger upp ditt avtal, även det via mobilappen. Det här är samma debiteringssätt som tex. tjänster som Netflix, Spotify etc redan länge använt sig av.

Kan jag betala på annat sätt än med betalkort?

Om du önskar månatlig debitering så är betalkortet det enda sättet. Det är ett tryggt system vi använder och kan liknas vid dem som stora företag använder sig av.

Om du däremot vill betala ett helt år i gången så kan du kontakta oss, då sköts det via faktura.

Kan jag betala med motionsförmåner?

Ja, men på lite olika sätt beroende på vad du köper.

1. Om du köper ett **engångsköp via appen, dvs ett enmånadskort eller ett 10ggrs-kort kan du betala med Epassi direkt i Wondr appen i samband med köpet.** Tyvärr stöder vår webbshop inte Edenred eller Smartum betalningar, vill du betala med något av dem skall du göra som i punkt 2. nedan.
2. Om **du vill köpa ett tillsvidare medlemskap eller årsmedlemskap och direkt vill betala första månaden med antingen Edenred, Epassi eller Smartum** behöver du göra på följande sätt:
 - Mejla alexandra@alexiafitnessclub.fi och ange följande information: Namn, hemadress, födelsetid, telefonnummer och e-post samt tydligt vilket medlemskap du vill köpa samt vilken motionsförmån du ämnar betala med.
 - Gå sedan via din motionsförmånsapp (Edenred, Epassi eller Smartum) och sätt över valfri summa till Alexia Fitness Club.
 - När vi har mottagit både din e-post och din transaktion av motionsförmåner registrerar vi dig och du får ett e-post från oss var det står hur du laddar ner vår Wondr app (vi svarar vanligen inom 1-3 vardagar).
 - Du får ett skilt e-post med ditt lösenord till appen, lösenordet kan du sedan om så önskas ändra i appen under din egen profil.
 - Sätt också alltid in ett betalkort i appen, för när motionsförmånerna är använda debiteras ditt kort för resten av summan.
3. Om du vill säkerställa att ditt medlemskap kommer igång direkt samma dag gör på följande sätt; välj vilket medlemskap du vill ha i vår webbshop, registrera dig och betala första månaden med betalkort.

Sen kan du sätta över valfri summa via motionsförmånsappen (Edenred, Epassi eller Smartum) och Alexia Fitness Club som mottagare. Vi får mejl varje gång någon gör en transaktion till oss och sedan laddar vi in ditt motionsförmånsbelopp under ditt

medlemskap, Nästa månads gymavgift betalas då med dina motionsförmåner, programmet drar automatiskt av din gymavgift från ditt laddade belopp så länge det finns nånting kvar. När saldot sedan är slut dras resten från ditt betalkort 😊

4. Om du redan har ett medlemskap hos oss och vill betala med motionsförmåner:

Betala som tidigare via motionsförmånsappen den summa du vill, vi sätter in den på ditt medlemskonto och systemet drar sedan månadsavgiften därifrån. När saldot tar slut övergår systemet automatiskt till kortdebitering (kom ihåg att ladda upp kortuppgifterna).

Tidigare har ni betalat fakturor med era motionsförmåner, men med nya systemet skall ni sätta in en större klumpsumma som systemet sedan automatiskt använder sig av till era kommande betalningar. Summan ni nu sätter över behöver ej heller exakt motsvara x antal fakturors summa, utan systemet kan automatiskt räkna ut om det blir tex. 22 € kvar att betala när motionsförmånerna är slutanvända, då debiteras ert kort enbart för mellanskillnaden. Ta kontakt om ni är osäkra!

Jag tar ett tillsvidare medlemskap den 8. dagen i månaden, varför tar systemet betalt en mindre summa än en hel månadsavgift?

Wondr strävar till hela månadsbetalningar och därför betalar du bara för kvarvarande dagar i månaden om du tar ett medlemskap i en pågående månad.

Exempel:

Blir du medlem den 8.10. så tar systemet betalt för 23 dagar den dagen du blir medlem. Sedan den sista i månaden betalar du för den hela kommande månaden, den 31.10 betalar du således för hela november.

Hur lång är uppsägningstiden och hur räknas det?

Tillsvidare medlemskapen har en månads uppsägningstid och det fungerar så att säger du upp ditt medlemskap tex. 5.5. så är ditt medlemskap aktivt till 30.6.

Dvs uppsägningstiden är innevarande månad + en hel månad.

Har du tagit ett årsmedlemskap så är du bunden 12 månader och efter det fortsätter medlemskapet automatiskt som ett tillsvidare medlemskap, men till det förmånligare priset du har haft under 12 månaders perioden. Du kan givetvis också säga upp medlemskapet direkt efter 12 månader.

Hur säger jag upp mitt medlemskap?

Logga in på appen och välj profilbilden uppe i högra hörnet. Välj medlemskap och tryck sedan på knappen "Säg upp". Då kommer ditt kort automatiskt att sluta debiteras efter uppsägningstiden.

Hur bokar jag in mig på timmar?

Logga in i appen och tryck på knappen "Boka pass".

Har du några frågor är du välkommen att kontakta oss, via mejl eller telefon.

 alexandra@alexiafitnessclub.fi

 044 243 73 42 (vardagar kl 9–16)