

Spis treści

| | |
|---|---|
| Czy mogę wypróbować lub zobaczyć klub przed kupieniem karnetu? | 1 |
| Jak dołączyć do klubu? | 1 |
| Co mam zrobić z kodem, który dostałem sms-em? | 1 |
| W jaki sposób mogę opłacić karnet? | 1 |
| Mam problem z zakupem karnetu, kto może mi pomóc? | 2 |
| Płatność cykliczna nie działa! | 2 |
| Jeśli nie ma kart członkowskich, jak wchodzi się do klubu? | 3 |
| Co oznacza "gwarancja stałej ceny"? | 4 |

Czy mogę wypróbować lub zobaczyć klub przed kupieniem karnetu?

Oczywiście, możesz w godzinach pracy personelu zobaczyć klub od wewnątrz. Jeśli chcesz poćwiczyć, w sprzedaży są karnety jednodniowe, które pozwolą ci na korzystanie z klubu w godzinach jego otwarcia.

Jak dołączyć do klubu?

Nic prostszego. Masz do wyboru dwie drogi:

1. Wchodzisz na stronę www.max-gym.pl, klikasz w przycisk „LOGOWANIE” i rozpoczynasz rejestrację w panelu klienta. Po zakupie na stronie [www](http://www.max-gym.pl), aby móc korzystać z naszych usług, musisz jeszcze tylko przed pierwszym treningiem dokończyć proces rejestracji w kiosku.
2. Możesz skorzystać z tzw. kiosku, czyli specjalnego urządzenia, które znajdziesz przy wejściu do każdego klubu i tam dokonać całościowej rejestracji.

Zakup karnetu jest maksymalnie ułatwiony i intuicyjny. Jeśli będziesz mieć z tym procesem jakikolwiek problem, wiedz, że czuwamy – ktoś z zespołu podejdzie i wyjaśni ci wszystko.

Co mam zrobić z kodem, który dostałem sms-em?

Kod PIN jest potrzebny by dokończyć proces rejestracji podczas pierwszej wizyty. Podejdź do kiosku, który znajdziesz przed wejściem głównym i przejdź proces kończący twoją rejestrację. Kod otrzymujesz podczas zakładania konta (zarówno jeśli robisz to za pomocą strony WWW, jak i kiosku). Podaj go w momencie, kiedy system o to poprosi. Służy do potwierdzenia twojego numeru telefonu.

W jaki sposób mogę opłacić karnet?

Karnety możesz opłacać na dwa sposoby – wybierz opcję najwygodniejszą dla siebie:

1. Za pomocą cyklicznego obciążania karty kredytowej lub debetowej – dzięki temu nie musisz miesiąc w miesiąc pamiętać o dokonywaniu przelewu, a jedynie dbać o środki na koncie.
2. Jeśli chcesz płacić miesiąc po miesiącu, masz dwie możliwości. Możesz zrobić to za pomocą platformy Przelewy24 lub obciążając swoją kartę jednorazowo (tzn. nie wyrażając zgody na cykliczne obciążanie).

Chcę dotrzeć do klubu



Uwaga! Jeśli twojego banku nie ma na liście w systemie, bez paniki – wybierz opcję "przekaz/przelew tradycyjny" i postępuj zgodnie ze wskazówkami na stronie.

Aby opłacić karnet trzymaj się ścieżki w Panelu Klienta, dostępnym przez stronę www.max-gym.pl i na kiosku w klubie. Płatności gotówką nie są u nas możliwe.

Nie ma też możliwości wykonania przelewu z opłatą za karnet indywidualnie. Indywidualnie, czyli ze swojego konta bankowego z pominięciem logowania/rejestracji do systemu Max-Gym. Jeśli chcesz opłacić karnet musisz to zrobić po zalogowaniu na swoje konto klienta w Max-Gym (zrobisz to przez stronę WWW albo kiosk w klubie), system automatycznie przekieruje cię do przelewów (jeśli taką opcję płatności wybierzesz).

Mam problem z zakupem karnetu, kto może mi pomóc?

Nasze kluby są obsługiwane przez wykwalifikowany personel, który będzie w stanie rozwiązać ewentualne problemy w godzinach pracy klubu.

Płatność cykliczna nie działa!

Jeśli podczas rejestracji w klubie wybrałeś/aś opcję płatności cyklicznych (cykliczne obciążanie karty), ale płatność nie doszła do skutku, może to być spowodowane:

- 1. niedostateczną ilością środków na koncie,**
- 2. zablokowaną opcją płatności cyklicznych w Twoim banku.**

Jeśli opcja 1 odpada, prawdopodobnie w swoim banku masz wyłączoną opcję płatności cyklicznych. Wobec tego możesz skontaktować się z bankiem lub włączyć płatności cykliczne logując się na swoje konto bankowe online.

Jeśli nie chcesz lub nie możesz tego zrobić jedyną opcją opłaty za karnet pozostaje płatność wykonywana za pomocą platformy Przelewy24 (nie jest to płatność automatyczna).

Poniżej znajdziesz kilka przydatnych informacji na temat płatności cyklicznych.

Przygotowanie karty do płatności internetowych i cyklicznych

Aby móc płacić kartą w Internecie (oraz w płatnościach cyklicznych) Twoja karta musi mieć włączoną obsługę tego typu płatności. Sprawdzić lub włączyć te płatności możesz poprzez:

- o zalogowanie się na stronę banku i przejście do ustawień karty,
- o kontaktując się z bankiem telefonicznie lub osobiście.

Następnie sprawdź lub ustaw dla Twojej karty:

Ustawienie dla płatności internetowych/MOTO odpowiednio wysokiego limitu kwotowego. Limit „0 PLN” oznacza, że ten typ płatności jest wyłączony.

Ustawienie dla płatności internetowych/MOTO odpowiednio wysokiego limitu dziennego lub miesięcznego (jeśli jest taka opcja).

Ze względów bezpieczeństwa warto włączyć zabezpieczenie 3D-Secure. To zabezpieczenie może od Ciebie wymagać każdorazowego potwierdzenia płatności kartą przez Internet (np. w formie wpisania SMS'a z banku). 3D-Secure nie jest wykorzystywane w płatnościach cyklicznych/w subskrypcjach.

Chcę dotrzeć do klubu



Płatności internetowe (zwane również płatnościami online, ecommerce, MOTO) są domyślnie obsługiwane przez sporą część kart, bez potrzeby dokonywania zmian w ich ustawieniach. Ze względów bezpieczeństwa na wielu kartach te płatności są domyślnie wyłączone.

Dodatkowe informacje, które mogą pomóc rozwiązać Twój problem.

Problem: Mam środki na koncie, a moja płatność została odrzucona ze względu na brak środków [kod 51]

Jeżeli masz środki na koncie, z którego korzysta karta a mimo to płatności są odrzucane z kodem 51 „Brak środków na koncie” sprawdź limity dla płatności internetowych/MOTO na swoim koncie. Domyślnie dla większości kart limit jest ustawiony na 0 PLN, co oznacza że płatności internetowe są niedostępne dla karty.

Problem: Mam kartę wydaną przez Bank Pekao SA lub Alior Bank, moje płatności cykliczne są odrzucane

Zdarzają się karty, które po ustawieniu poprawnego limitu dla płatności internetowych/MOTO:

umożliwiają jednorazowe płatności w Internecie (z wykorzystaniem kodu CVV/CVC), są odrzucane przy płatnościach subskrypcyjnych (w których kod CVV/CVC nie jest już używany), niekiedy pomyślnie przechodzi tylko wstępna autoryzacja.

Ten problem wynika z wewnętrznych polityk bezpieczeństwa banku dla tych kart. Problem ten dotyczy między innymi części kart MasterCard wydanych przez Bank Pekao SA oraz Alior Bank. Bank odrzuca płatności wykonywane bez kodu CVV/CVC, co ma na celu podnieść bezpieczeństwo, ale jednocześnie uniemożliwia obciążenie karty w automatycznych płatnościach cyklicznych.

Jeżeli karta ma ustawione odpowiednie limity dla płatności internetowych/MOTO, a mimo to nie udaje się jej obciążyć w płatności subskrypcyjnej [np. z kodem odrzucenia 05 lub 14] to znaczy, że niezależnie od ustawień karty/konta nie ma możliwości użycia tej karty do opłacenia subskrypcji, i jedynym rozwiązaniem tego problemu jest wykorzystanie innej karty.

Problem: Mam kartę wydaną przez PKO BP, moje transakcje są odrzucane [kod 05, 12, 13, 57]

Przed wszystkim sprawdź lub ustaw w banku (np. przez panel internetowy banku) w ustawieniach karty limit dzienny dla płatności internetowych – musi być odpowiednio wysoki. Limit ustawiony na 0 PLN lub zbyt niską kwotę będzie powodował odrzucenia zarówno płatności jednorazowych, jak i cyklicznych.

Zgodnie z informacją z banku PKO BP odrzucenie płatności z kodem 12 „Invalid transaction” wynika właśnie z limitu ustawionego na 0zł. Odrzucenie z kodem 13 „Invalid amount” wynika ze zbyt niskiego limitu dziennego dla płatności internetowych.

Od kwietnia 2016 bank PKO BP wprowadził zmiany w systemie autoryzacyjnym, co u części klientów subskrypcyjnych spowodowało odrzucenia płatności z kodem 12 na kartach, które wcześniej były obciążane z powodzeniem.

Jeśli nie ma kart członkowskich, jak wchodzi się do klubu?

Wejście do klubu odbywa się po weryfikacji wybranych punktów identyfikacyjnych skanu biometrycznego palca, a więc wchodzisz przykładając palec do czytnika. Zrezygnowaliśmy z kart,

Chcę dołączyć do klubu



które można bardzo łatwo zgubić, zniszczyć lub zapomnieć. Dzięki takiemu rozwiązaniu nie musisz też pamiętać o tym, by mieć ją przy sobie. Przy okazji jest to najbezpieczniejsza możliwa opcja.

Co oznacza "gwarancja stałej ceny"?

Oznacza to nic innego, jak fakt, że twoja cena jest gwarantowana i nie wzrośnie przez cały czas trwania karnetu. Jeśli chcesz zachować cenę, a musisz zrobić przerwę w treningu, sugerujemy zawieszenie karnetu. W ten sposób gwarancja utrzyma się.