

01 — Plată și refund

Plată, refund și reînnoire

Q01. Cum efectuez plata abonamentului?

Răspuns: Bună, draga mea ☺ Te ajut cu link-ul de plată potrivit pentru abonamentul dorit. Îți transmit linkul pe email sau direct aici în conversație — îl deschizi, alegi metoda de plată (card sau, dacă preferi, transfer bancar) și finalizezi în câteva minute. După confirmarea plății, accesul în cabinetul personal se activează automat.

Dacă întâmpini o eroare la plata cu cardul (uneori se întâmplă cu unele bănci, în special BT), îți pot trimite datele pentru transfer bancar — îți răspund imediat.

Surse interne

- Frecvență: 50 fire (~5% din inbound categoria plată).
- Variante întâlnite: „nu pot face plata”, „trimite-mi link plata”, „cum platesc”.
- Pattern de răspuns din echipă: „Sigur, îți transmit acum link-ul☺”, „ti-am transmis link-ul de plata pentru rata X”.
- ⚠ Probleme cunoscute: card BT — fallback prin transfer bancar (datele bancare ale conturilor Fitness Mama — verifică intern, nu le scrie publicului fără confirmare).

Q02. Cât costă abonamentul / care sunt prețurile?

Răspuns: Bună ☹️ Avem mai multe variante de abonament, în funcție de durată și de programele incluse. Ofertele se schimbă periodic, așa că hai să-ți spun exact prețurile actuale pentru ce te interesează:

- Spune-mi pe care îl ai în vedere (3 luni, anual, Lifetime Unlimited, Start, Premium, Complex), iar eu îți confirm prețul actual și ce include.
- Sau poți vedea toate ofertele aici: <https://curs.fitnessmama.ro/oferta>

“ ⚠️ **Pentru agent:** nu inventa prețuri. Sumele se schimbă (ex.: 159 euro anual complex, 90 euro/rată în 2 rate, 200 euro pentru meniu individual etc. — toate observate în arhivă, dar nu garantate la momentul actual). Verifică oferta curentă sau escaladează.

Surse interne

- Frecvență: 39 fire.
- Sume observate în arhivă (orientativ, NU canonice): „anual complex 159 euro”, „în 2 rate 2x90 euro”, „Lifetime ~500 euro reducere de la prețul plin”, „meniu individual personalizat ~200 euro”.
- Patternul echipei: răspuns concret cu suma + termen-limită al ofertei + invitație să confirme varianta.

Q03. Pot achita în rate?

Răspuns: Da, pentru majoritatea abonamentelor (în special cele anuale și Lifetime) oferim **plata în 2 sau 3 rate**. Diferența totală este în general aceeași sau cu un cost mic suplimentar — îți confirm exact suma pe varianta dorită.

Procesul:

1. Îmi confirmi varianta aleasă (integral / 2 rate / 3 rate).
2. Îți transmit link-ul pentru prima rată.
3. La fiecare lună următoare îți trimit link-ul pentru următoarea rată — sau, dacă preferi, se poate seta plată automată de pe card.

Surse interne

- Frecvență: 132 fire — una dintre cele mai frecvente întrebări.

- Variante: „pot achita în rate?”, „în 2 transe”, „prima rată”, „luna trecuta am achiziționat în două rate dar acum tranzacția nu s-a putut finaliza”.
- Echipa propune deseori: 2 rate (ex. 2x90 euro), uneori 3 rate (ex. 3x107 euro).
- Atenție: când o rată eșuează (sold insuficient pe card), agentul transmite manual un nou link.

Q04. Pot primi rambursare / refund?

Răspuns: Bună, draga mea ☺ Înțeleg că situația ta s-a schimbat. Vreau să te ajut să găsim cea mai bună variantă pentru tine.

În general, **rambursarea este posibilă**, însă cu câteva precizări:

- Dacă ai descărcat deja **meniul** sau ai accesat materialele, se reține contravaloarea acestora (în jur de 25–30 euro pentru meniu).
- Procesarea durează **până la 14 zile lucrătoare** până banii apar înapoi în cont.
- Pentru detalii și să confirmăm suma exactă, te conectez cu un coleg/o colegă din echipă, care îți rezolvă cererea direct.

“ Alternativă pe care multe cliențe o aleg: în loc de refund, **amânarea/extinderea perioadei de acces** — dacă ești bolnavă, foarte ocupată sau treci printr-o perioadă grea, putem prelungi accesul fără rambursare. Spune-mi ce ți s-ar potrivi.

“ ⚠ **Pentru agent:** ÎNTOTDEAUNA escaladezi cererea de refund către manager uman pentru confirmare finală a sumei și procesare. Nu confirma niciodată o sumă exactă fără verificare.

Surse interne

- Frecvență: 42 fire.
- Pattern din arhivă: echipa reține costul materialelor consumate, oferă alternativa de amânare, procesează în 5–14 zile.

- Cazuri sensibile (boală, cezariană, situație personală grea) — răspuns empatic, alternative oferite.
- Citat-tip: „Dacă doresti rambursarea se vor retine 30 de euro pentru meniu, astfel se va rambursa suma de 39 euro.”

Q05. Cum reînnoiesc abonamentul când expiră?

Răspuns: Bună ☺ Mă bucur că vrei să continui cu noi ☺

Pentru a-ți reînnoi abonamentul:

1. Spune-mi ce abonament ai acum și ce vrei să iei mai departe (același sau alt plan).
2. Îți trimit link-ul de plată actualizat cu oferta curentă (deseori, pentru clienți care reînnoiesc, există preț preferențial).
3. După plată, accesul se prelungește automat — nu pierzi progresul.

Dacă vrei să vezi toate ofertele actuale: <https://curs.fitnessmama.ro/oferta>

Surse interne

- Frecvență: 47 fire.
- Echipa oferă deseori reduceri loiale clienților care reînnoiesc, în special pentru Lifetime Unlimited (ex.: cupon 500 euro reducere observat în mai 2026).
- Variante: „când îmi expira abonamentul”, „reînnoiesc abonamentul anual”, „prelungesc abonamentul”.

Q06. Am făcut plata dar nu am acces

Răspuns: Bună, hai să verificăm ☺ În mod normal, accesul se activează automat în câteva minute după confirmarea plății, dar uneori durează puțin mai mult sau apare o sincronizare ratată.

Te rog să-mi spui:

- Pe ce **email** ai făcut plata? (uneori clientele plătesc cu un cont și se loghează cu altul)
- Ce program ai cumpărat?
- Ai primit confirmarea pe email?

Între timp, încearcă să intri direct din browser în https://fitnessmama.school/start_maraton_2 — dacă tot nu vezi accesul, te conectez imediat cu un coleg care îți rezolvă manual.

Surse interne

- Frecvență: 4 fire direct, însă apare implicit în multe alte conversații (combinat cu Q08).
- Cauze cele mai frecvente observate: email diferit între plată și login, plata în așteptare, accesul setat doar pentru un program specific.
- Echipa verifică plata în sistem și forțează manual activarea când e cazul.

Revision #1

Created 12 May 2026 09:42:15 by David

Updated 12 May 2026 09:42:16 by David