

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

MẪU ĐIỀU KHOẢN THẺ LIỆU TRÌNH MINH BẠCH

Thời hạn - chuyển nhượng, bảo lưu - dừng và hoàn tiền. Kèm kịch bản đọc cho khách 60 giây

Từ khoá: THẺ

1. ĐỌC TRƯỚC KHI DÙNG

- ☐ Đây là mẫu tham khảo về cách trình bày minh bạch, không phải tư vấn pháp lý. Anh chị nên nhờ luật sư hoặc người am hiểu quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xem lại trước khi áp dụng.
- ☐ Điều khoản phải được đưa cho khách đọc TRƯỚC khi thu tiền, có chữ ký hoặc xác nhận qua Zalo của khách.
- ☐ Mọi con số trong mẫu là ví dụ. Điền theo giá và chính sách thật của spa.
- ☐ Nguyên tắc: điều gì khách có thể thắc mắc sau này thì ghi ra từ bây giờ.

2. MẪU ĐIỀU KHOẢN (IN MẶT SAU THẺ HOẶC PHIẾU KÈM)

- ☐ Điều 1 - Thông tin gói: Gói [tên gói] gồm [10] buổi [dịch vụ], mỗi buổi [60] phút. Giá gói [3.000.000đ]. Giá lẻ mỗi buổi tại thời điểm mua: [400.000đ].
- ☐ Điều 2 - Thời hạn: Gói dùng trong [6] tháng kể từ ngày mua ([ngày] đến [ngày]). Hết hạn, các buổi chưa dùng [được gia hạn 1 lần 1 tháng nếu khách báo trước / không còn giá trị] - ghi rõ một trong hai.
- ☐ Điều 3 - Đặt và huỷ lịch: Khách đặt lịch trước ít nhất [1] ngày. Huỷ trước [4] giờ không mất buổi. Không đến mà không báo: [trừ 1 buổi / nhắc lần đầu, từ lần thứ 2 trừ buổi].
- ☐ Điều 4 - Bảo lưu: Khi ốm, mang thai, đi công tác dài ngày, khách được bảo lưu tối đa [3] tháng, báo qua Zalo, không mất phí.
- ☐ Điều 5 - Chuyển nhượng: Các buổi còn lại được chuyển cho [người thân trong gia đình / bất kỳ ai] khi có xác nhận của người mua. Người nhận làm phiếu thăm khám như khách mới.
- ☐ Điều 6 - Dừng gói và hoàn tiền: Khách muốn dừng, spa tính: Số tiền hoàn = Giá gói - (Số buổi đã làm x Giá lẻ) - Phí xử lý [0đ hoặc X%]. Hoàn trong [7] ngày làm việc bằng [chuyển khoản].
- ☐ Điều 7 - Sức khoẻ: Spa thăm khám trước buổi đầu. Nếu phát hiện khách cần khám chuyên khoa, spa tạm dừng và hoàn toàn bộ các buổi chưa làm theo giá gói.
- ☐ Điều 8 - Về kết quả: Dịch vụ dưỡng sinh hỗ trợ thư giãn, giảm cảm giác khó chịu; cảm nhận mỗi người khác nhau, tùy cơ địa. Spa không cam kết chữa khỏi bệnh.
- ☐ Điều 9 - Xác nhận: Khách đã được đọc và giải thích các điều trên. Chữ ký khách: Ngày: Nhân viên tư vấn:

3. BẢNG VÍ DỤ TÍNH HOÀN TIỀN

Tính theo giá lẻ giúp công bằng cho cả hai bên: khách không mất tiền buổi chưa làm, spa không bị thiệt phần ưu đãi của gói.

Tình huống (ví dụ)	Cách tính	Hoàn lại
Gói 10 buổi 3.000.000đ, giá lẻ 400.000đ, đã làm 3 buổi	$3.000.000 - (3 \times 400.000)$	1.800.000đ
Như trên, đã làm 6 buổi	$3.000.000 - (6 \times 400.000)$	600.000đ
Như trên, đã làm 8 buổi	$3.000.000 - (8 \times 400.000) =$ âm	0đ, không thu thêm
Spa phát hiện cần khám chuyên khoa sau buổi 1	Hoàn 9 buổi theo giá gói: 9×300.000	2.700.000đ

4. KỊCH BẢN ĐỌC ĐIỀU KHOẢN CHO KHÁCH TRONG 60 GIÂY

“Trước khi chị thanh toán, em nói nhanh 3 điều để chị yên tâm nhé. Một: gói 10 buổi này chị dùng trong 6 tháng, đến ngày [...]. Hai: nếu chị ốm hoặc đi công tác, chị báo em, em bảo lưu tối đa 3 tháng; chị cũng có thể chuyển buổi còn lại cho người nhà. Ba: nếu vì lý do gì chị muốn dừng, bên em trừ các buổi đã làm theo giá lẻ, phần còn lại hoàn cho chị trong 7 ngày. Chị đọc lại ở mặt sau thẻ nhé, có gì chưa rõ chị hỏi em luôn ạ.”

- ☐ Nói chậm, nhìn khách, chỉ tay vào từng điều trên thẻ.
- ☐ Chụp ảnh thẻ đã ký gửi Zalo cho khách giữ một bản.

5. SỐ THEO DÕI THẺ (MỖI THẺ MỘT DÒNG)

Mã thẻ	Khách	Gói, giá	Ngày mua	Hết hạn	Đã dùng	Còn lại	Bảo lưu, chuyển nhượng	Ghi chú
T-001	Chị H.	10 buổi, 3.000.000đ	02/09	02/03	3	7		Ưu tiên tối thứ Ba
T-002	Chú T.	5 buổi, 1.600.000đ	05/09	05/12	1	4	Bảo lưu 1 tháng từ 20/09	

6. CHECKLIST TRÁNH TRANH CHẤP

- ☐ Khách đã được đọc điều khoản trước khi trả tiền.
- ☐ Có chữ ký hoặc tin nhắn Zalo xác nhận.
- ☐ Mỗi buổi dùng thẻ đều ghi sổ, khách ký hoặc nhận tin báo “còn lại X buổi”.
- ☐ Nhắc khách khi thẻ còn 1 tháng hết hạn.
- ☐ Không bán gói quá dài (ví dụ trên 12 tháng) hoặc quá lớn so với nhu cầu thật của khách.
- ☐ Khi có khiếu nại: nghe hết, đối chiếu điều khoản, trả lời bằng văn bản trong 48 giờ, giữ thái độ tôn trọng.

Tài liệu mang tính tham khảo cho chủ cơ sở spa dưỡng sinh / y học cổ truyền. Khi tư vấn khách: không hứa khỏi bệnh, khuyên khách có bệnh lý đi khám chuyên khoa.