

Informationen an Urban Sports Club Mitglieder

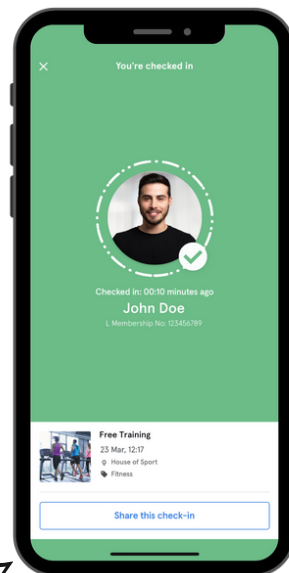
Ab dem 02.05.2023 werden wir den manuellen Check-in für Partnerstudios entfernen. Das bedeutet, dass du nur noch über den QR-Code im Studio einchecken kannst. Die manuelle Check-in-Funktion war nur als Notlösung in Einzelfällen gedacht. Im Laufe der Jahre haben wir festgestellt, dass diese nicht richtig genutzt wurde. Aus diesem Grund haben wir beschlossen, die Funktion zu entfernen, um den Check-in-Prozess in allen Partnerstudios zu vereinheitlichen.

1. Wie sieht der offizielle Check-in-Prozess aus?

Der offiziellen Check-in Prozess sieht vor, dass du dich mit dem QR-Code eincheckst, um dich auszuweisen und Zugang zum Studio zu erhalten.

Es gibt ein paar Dinge, die du für einen korrekten Check-in-Prozess beachten musst:

- Checke vor Beginn des Kurses ein
- Scanne den QR-Code des Partnerstudios mit deiner Urban Sports Club App
- Wähle das Angebot aus, an dem du teilnehmen möchtest (z.B. Freies Training oder einen bestimmten Kurs)
- Vergewissere dich, dass du mit deinem Handy einchecken kannst:
Stelle sicher, dass du einen vollen Akku und eine Internetverbindung hast
- Zeige den Mitarbeitenden des Studios deinen Bestätigungsbildschirm



2. Was kann ich bei technischen Problemen tun?

Im Fall von anhaltenden technischen Problemen unserer App wird das Partnerstudio in der Lage sein, deinen Check-in zu dokumentieren, damit du am Kurs teilnehmen kannst. Unsere Partner sind darüber informiert, wie sie in solchen Situationen vorgehen müssen.

3. Was ist, wenn ich mein Handy vergessen habe oder es nicht funktioniert?

Denke daran: Dein Handy ist dein Ausweis! Wenn du dein Handy vergisst, es kaputt oder der Akku leer ist, ist der Check-in nicht möglich und du kannst nicht zum Kurs zugelassen werden. In diesem Fall musst du eine Gebühr von 5 Euro für eine späte Stornierung zahlen.

4. Was ist, wenn ich nicht erscheine oder zu spät storniere?

Bitte beachte, dass wir Partner für dein No-Show kompensieren müssen. Bleibe deshalb über die Stornierungsrichtlinien deiner Lieblingsstudios informiert, sodass du rechtzeitig stornieren kannst. Wenn du zu einem gebuchten Kurs nicht erscheinst oder zu spät stornierst, berechnet Urban Sports Club dir 13 Euro für ein No-Show und 5 Euro für eine späte Stornierung.

5. Was ist, wenn ich nicht einchecken kann, weil ich meine Check-in Limits überschritten habe?

Du musst dir über deine Nutzungslimits im Klaren sein und solltest keine Kurse buchen, die deine Besuchslimits überschreiten. Wenn du einen Kurs buchst, aber aufgrund der Besuchslimits nicht einchecken kannst, hast du zwei Möglichkeiten:

- Wenn du trotzdem teilnehmen möchtest, kannst du einen Aufpreis für den Drop-in gemäß den Preisen des Studios zahlen. Auf diese Weise vermeidest du die Kosten für eine verspätete Stornierung.
- Wenn du nicht am Kurs teilnehmen möchtest, wird dir eine Gebühr von 5 Euro für eine zu späte Stornierung in Rechnung gestellt.

Wenn du weitere Fragen hast, wenden dich bitte an unseren Mitglieder-Support.

Vielen Dank für dein Verständnis!
Dein Urban Sports Club Team



URBAN SPORTS CLUB

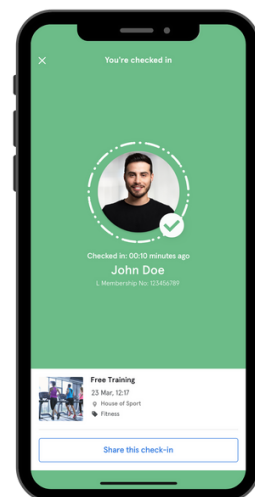
Information for Urban Sports Club members

As of 02.05.2023 we will remove the manual check-in function for partner studios. This means that you can now check in only via scanning the QR code in the studio. Over the years, we have noticed the manual check-in functionality has not been used properly, and we have decided to remove it in order to standardize the check-in process across all the partner studios.

1. What is the official check-in process?

The official check-in process requires you to check in with the QR code and to identify yourself in order to access the studio. There are a few things you need to do to ensure a correct check-in process:

- Always be on time & check-in before the start of the class
- Scan the QR-Code of the Partner studio with your Urban Sports Club app
- Select the offer you want to participate in (e.g. free training or a specific class)
- Make sure it is possible to check in with your phone:
have a full battery & internet connection
- Show the confirmation screen to the studio employees



2. What happens in case of technical issues / bugs?

In a case of prolonged technical issues on our side, partner studio will be able to remotely document your check-in and you will be able to participate in the class. Our partners are informed how to proceed in such situations.

3. What if I forget my mobile phone or my phone is not working?

Remember: your phone is your pass! If you forget your mobile phone, if it's broken or out of battery, the check-in is not possible, and thus you cannot be let in class. In this case, you will be charged a late cancellation fee of 5 EUR.

4. What if I don't show up or cancel too late?

Please note that each time you do not show up to a class, we need to compensate the partner studio for your booked spot. Make sure to stay informed about the cancellation policy in your favorite studio and if you cannot participate, please cancel in time so that other members have a chance to join. If you don't show up, you will be charged 13 EUR. If you cancel too late, the fee is 5 EUR.

5. What if I cannot check in due to exceeded check-in limits?

You need to be aware of your usage limits and you should not book classes that exceed them. If you book a class, but cannot check in due to the membership limitations, you have 2 options:

- If you still want to participate and the studio allows it, you can pay extra for drop-in according to studio's pricing. In this situation, you won't be charged for a late cancellation.
- If you don't want to participate in the class, you will be charged a late cancellation fee of 5 EUR.

If you still have questions, please reach out to our member support via the Help Center.

Thank you for your understanding!
Your Urban Sports Club team

