

WELLENFLITZER

Liebe Eltern, liebe Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer,

herzlich willkommen bei den WellenFlitzern! Wir freuen uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen. Uns ist es wichtig, Ihnen eine einfache und transparente Verwaltung Ihrer Schwimmkurse zu ermöglichen, und haben daher einen kleinen Wegweiser zusammengestellt, damit Ihre Schwimmzeit so einfach und unkompliziert wie möglich verläuft. Mit unserem **Kunden Login** haben Sie die Möglichkeit, Ihre Schwimmkurse einfach und flexibel zu verwalten. So behalten Sie stets den Überblick über Ihre Buchungen, Termine und persönlichen Daten. Um Ihnen die Nutzung unseres Systems so angenehm wie möglich zu gestalten, haben wir die wichtigsten Informationen für Sie zusammengefasst:

Ihr Kundenlogin – Ihr persönlicher Bereich

Mit Ihrer Buchung erhalten Sie einen persönlichen Kunden Login, über den Sie Verträge, Termine und Laufzeiten verwalten können. Sollten Sie noch keinen Zugang erhalten haben oder Probleme beim Login haben, hilft Ihnen unser Kundenservice gerne weiter.

Schwimmtermine – Ihre Planungssicherheit

Ihre Schwimmtermine sind bereits bei der Buchung festgelegt. Ob Wochenbuchung, oder Abonnement – Sie sehen jederzeit, wann Ihr nächster Kurs stattfindet.

Nachholtermine – Flexibel bleiben

Falls Sie an einem Kurs nicht teilnehmen können, loggen Sie sich in Ihren Kundenlogin ein und checken sich rechtzeitig aus. So geht's:

- 1 Gehen Sie zu Ihrem Termin.
- 2 Klicken Sie auf das lila Pfeil-Symbol, um sich auszutragen.
- 3 Der Termin wird Ihnen dann unter der Rubrik Nachholtermine angezeigt.

Nachholtermin buchen:

- 1 Gehen Sie auf Nachholtermine.
 - 2 Klicken Sie rechts auf das gelbe blinkende Symbol, und es öffnet sich eine Liste.
 - 3 Nutzen Sie das Zahnrad-Symbol, um zu filtern.
- 👉 Wichtig: Je mehr Filter Sie setzen, desto weniger Nachholtermine werden Ihnen angezeigt.

Bitte beachten:

- Nachholtermine können nicht für Ihren bereits gebuchten Kurs gebucht werden.
- Sie können nur Termine in einem gleichwertigen Kurs an einem anderen Tag, einer anderen Uhrzeit oder einem anderen Standort buchen, aber nicht in Ihrem laufenden Kurs. Daher werden auch keine Termine angezeigt.
- Nachholtermine verwalten Sie **eigenständig und ausschließlich** über Ihren Kundenlogin und nicht über den Support.
- Sollten Sie Probleme haben, melden Sie sich im Support.

- Falls Sie sich versehentlich ausgecheckt haben und doch teilnehmen möchten, (der Support ist am Wochenende nicht erreichbar), gehen Sie einfach zu Ihrem gewohnten Kurs. Unsere Check-in-Mitarbeiter können Sie dann einbuchen.

Feiertage & Kursbetrieb

Unsere Kurse finden das ganze Jahr über statt, auch an Feiertagen und in den Ferien. Alle unsere Kurse sind fortlaufend – mit Ausnahme folgender Feiertage: 24., 25., 26.12. sowie 31.12. und 01.01. Sollte es zu Terminänderungen kommen, informieren wir Sie frühzeitig.

Ausfalltag von unserer Seite


Sollte ein Kurs aufgrund von Renovierungsarbeiten, technischen Problemen oder Krankheit des Kursleiters ausfallen, wird Ihnen diese Einheit automatisch gutgeschrieben. Eine Auszahlung ist nicht möglich, aber Sie können:

- ✓ Einen Nachholtermin über den Support buchen
- ✓ Die Gutschrift mit einer zukünftigen Rechnung verrechnen
- ✓ Die Gutschrift für eine Prüfung (falls zutreffend) verwenden
- ✓ Wenn Sie sich vom Kurstag, der abgesagt wurde, ausgecheckt haben, wird Ihnen der Nachholtermin vom System wieder zurückgestellt und Sie können sich einen neuen Nachholtermin buchen. Der Ausfall wird in diesen Fällen nicht gutgeschrieben.



Ihr Abonnement – Alles auf einen Blick

 Preis: 109 Euro/Monat (4–5 Einheiten)

 Zahlung: Per Lastschrift

 Kündigung: Mindestens 14 Tage vor der nächsten Rechnungsstellung über Ihren Kundenlogin.

So kündigen Sie Ihr Abo:

- 1 Gehen Sie in Ihren Login auf Verträge / Karten.
 - 2 Klicken Sie rechts auf Aktionen (rotes Kreuz).
 - 3 Bestätigen Sie die Kündigung. Der Kündigungstermin wird Ihnen anschließend angezeigt.
-  Verlängerung: Ihr Abonnement verlängert sich automatisch um einen weiteren 4-Wochen-Zyklus, wenn Sie nicht rechtzeitig kündigen.
-  Pausierung: Einmalig für 4 Wochen möglich (über den Support).


Kurswechsel & Laufzeit-Splitting

Falls Sie Ihren Kurs ändern oder Ihre Laufzeit auf zwei/mehrere Kurse pro Woche aufteilen möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.

Eltern & Begleitung

Eltern dürfen nur bei Eltern-/Babyschwimmkursen sowie Kinderschwimmkursen mit ins Wasser.

 **Wir sind für Sie da!**

 E-Mail-Support: Montag bis Donnerstag 09:00 – 17:00 Uhr/ (Freitag bis 09:00-16:00 Uhr)
Wir antworten innerhalb von 24 Std.

 **Rückruf-Service:**

Mo–Mi & Fr über unsere Website buchbar
(Wochenende und Feiertage: Kein Support)

Wir hoffen, dass dieser Guide Ihnen hilft, Ihre Schwimmkurs Buchung einfach zu verwalten.
Bei Fragen sind wir jederzeit für Sie da!

Ihr Team der WellenFlitzer

WELLENFLUTZER

💡 ABO-GUIDE

Hier finden Sie alle wichtigen Infos rund um Ihr Schwimm-Abo bei uns.

📋 Allgemeines zum Abonnement

Unser Abo verlängert sich **alle 4 Wochen automatisch**, sofern es **nicht rechtzeitig gekündigt** wird.

👉 Sie können Ihr Abo jederzeit in Ihrem Kundenlogin unter „Verträge / Karten“ → „Aktionen“ verwalten.

🔒 Konditionen

- 🇪🇺 **Zahlung:** Nur im Lastschriftverfahren möglich
 - 💰 **Preis:** 109 € pro Monat
 - 📅 **Kurseinheiten:** 4–5 pro Monat (je nach Kalendermonat)
 - 📄 **Nachholen:** Bis zu **2 Termine** können über Ihren Login verschoben und als Ersatz gebucht werden. Während der **kompletten** Abozeit **NICHT** pro Monat
 - 📍 **Fester Kursplatz:** Ein Kurswechsel ist nur über den Support möglich nicht über ihren Login
-

❌ Wichtig zur Abo-Pause

Eine **Pause des Abos ist aktuell nicht möglich**.

✅ Stattdessen wird das Abo auf Ihren Wunsch hin **zum gewünschten Zeitpunkt beendet** und Ihr Platz im Kurs freigegeben.

👉 Um das Abo zu beenden, wenden Sie sich bitte **unbedingt an unser Support-Team per E-Mail** – eine Beendigung ist **nur über den Support möglich**.






Wenn Sie später wieder teilnehmen möchten, können Sie ganz einfach ein neues Abo mit Wunschstartdatum buchen (je nach Verfügbarkeit).

Wichtig: Abo nur einen Monat

Wenn Sie Ihr Abo nur für **einen Monat** /Laufzeit abschließen möchten, denken Sie daran, es **direkt** bei der Anmeldung auch wieder zu kündigen. Sie müssen, wenn Sie Ihr Abo nur für eine Laufzeit von einem Monat haben möchten, 14 Tage vor Vertragsverlängerung Ihr Abo kündigen. **Eine nachträgliche Kündigung ist nicht mehr möglich und auch nicht über den Support.**

Wenn Sie Ihr Abo kündigen möchten, gehen Sie dazu in Ihre Login-Verträge/Karten, dann ganz links auf "Aktionen" und anschließend auf das rote X. Die Bestätigung erhalten Sie dann in Ihrem Postfach in Ihrem Login..

Ihre Vorteile

-  Fixer Kursplatz – kein Buchungsstress
-  Regelmäßiger Ablauf sorgt für Routine
-  Volle Transparenz über Ihr Kundenlogin
-  Kündigung möglich mit **14 Tagen Frist** zum nächsten Rechnungszeitraum
-  Den Zeitraum finden Sie oben rechts auf Ihrer Rechnung unter „**Laufzeit**“