

# CHÍNH SÁCH SỬ DỤNG GÓI PERSONAL TRAINING (PT) HỆ THỐNG PHÒNG TẬP THE NEW GYM

Phiên bản áp dụng từ ngày 01/10/2026 cho hợp đồng giao kết từ ngày này

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi áp dụng

1. Chính sách này quy định danh mục, quyền lợi, điều kiện sử dụng, bảo lưu, chấm dứt và hoàn phí của sản phẩm Personal Training (PT) tại hệ thống phòng tập The New Gym do Công ty Cổ phần The New District (sau đây gọi là "Công ty") vận hành.

2. Chính sách này cùng với Hợp đồng dịch vụ huấn luyện cá nhân, Điều khoản và Điều kiện thành viên, Nội quy Câu lạc bộ và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân là bộ phận không tách rời của hợp đồng dịch vụ huấn luyện cá nhân. Trường hợp các văn bản này quy định khác nhau về cùng một nội dung, áp dụng quy định có lợi hơn cho hội viên.

3. Chính sách này được công bố theo Quy chế sản phẩm Personal Training (PT) ban hành kèm theo Quyết định số 262/2026/QĐ-TND ngày 21 tháng 9 năm 2026 của Giám đốc Công ty Cổ phần The New District.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Chính sách này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Sản phẩm PT* là gói dịch vụ huấn luyện cá nhân có huấn luyện viên đồng hành, gồm số buổi tập xác định và thời hạn sử dụng cụ thể. Sản phẩm PT không bao gồm gói Membership.

2. *Buổi PT* là một buổi tập trực tiếp cùng huấn luyện viên cá nhân, thời lượng 60 phút, bao gồm thời gian khởi động của hội viên.

3. *Buổi có tính phí* là buổi PT thuộc số buổi cấu thành giá gói, không bao gồm buổi tặng và buổi trải nghiệm.

4. *Buổi F1-F2* là 02 buổi trải nghiệm miễn phí dành cho khách hàng chưa từng sử dụng dịch vụ PT tại hệ thống The New Gym, được cấp theo Điều 7. Mỗi khách hàng chỉ được hưởng buổi F1-F2 một lần trong toàn bộ thời gian là hội viên của hệ thống.

5. *Buổi F3-F4* là 02 buổi trải nghiệm miễn phí dành cho khách hàng đã sử dụng buổi F1-F2 nhưng chưa mua gói PT, khách hàng không được cấp buổi F1-F2 và đến tư vấn sau 14 ngày kể từ ngày kích hoạt gói Membership, hoặc khách hàng cũ quay lại. Mỗi khách hàng được hưởng buổi F3-F4 tối đa 01 lần trong mỗi tháng.

6. *Buổi tặng* là buổi PT 0 đồng được tặng kèm khi hội viên mua gói Titanium hoặc gói Platinum, ghi tại ô Quà tặng kèm trên hợp đồng.

7. Đơn giá buổi lễ niêm yết là 1.500.000 đồng/buổi, cố định đối với hợp đồng giao kết theo Chính sách này và là căn cứ tính khoản hoàn tại Điều 11; việc thay đổi giá bán sản phẩm Buổi lễ không làm thay đổi đơn giá này.

8. Huấn luyện viên phụ trách là huấn luyện viên cá nhân được xác định khi giao kết và ghi nhận trên hệ thống của Công ty.

9. Ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Bảy, không bao gồm ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc về giá**

1. Giá niêm yết của từng sản phẩm PT được niêm yết công khai tại quầy lễ tân các chi nhánh, đã bao gồm thuế giá trị gia tăng, và được ghi trên hợp đồng dịch vụ huấn luyện cá nhân. Không có mức giá bán nào khác ngoài giá niêm yết, giá của chương trình khuyến mại được Công ty công bố và tổng của các mức giá đó khi mua nhiều gói cùng lúc.

2. Mọi ưu đãi giảm giá, tặng kèm chỉ được thực hiện theo chương trình khuyến mại có thời gian bắt đầu, kết thúc và phạm vi chi nhánh được công bố. Nhân viên không có quyền giảm giá hoặc tặng thêm ngoài chương trình khuyến mại đã công bố.

3. Mọi thay đổi giá được niêm yết công khai trước khi áp dụng và không làm thay đổi giá của hợp đồng đã giao kết.

## **Chương II**

### **DANH MỤC SẢN PHẨM VÀ ĐIỀU KIỆN MUA**

#### **Điều 4. Danh mục sản phẩm và hợp đồng**

1. Danh mục sản phẩm PT của hệ thống The New Gym gồm:

| <b>TT</b> | <b>Sản phẩm</b> | <b>Số buổi</b> | <b>Thời hạn</b> |
|-----------|-----------------|----------------|-----------------|
| 1         | Buổi lễ         | 01             | 03 ngày         |
| 2         | Gold            | 08             | 01 tháng        |
| 3         | Titanium        | 24             | 03 tháng        |
| 4         | Platinum        | 24             | 03 tháng        |

2. Gói Titanium và gói Platinum có cùng số buổi, thời hạn, nội dung dịch vụ, điều kiện sử dụng, quyền lợi buổi tặng, điều kiện xét quà tặng Membership và điều kiện hoàn phí. Hai gói khác nhau về giá niêm yết và về quyền đề xuất bảo lưu: hội viên có gói Platinum được quyền đề xuất bảo lưu thời hạn gói vì lý do sức khỏe theo khoản 9 Điều 10; gói Titanium, gói Gold và Buổi lễ không có quyền này. Đây là quyền đề xuất; việc bảo lưu chỉ phát sinh khi Công ty phê duyệt.

3. Buổi lễ gồm 01 buổi, thời hạn sử dụng 03 ngày kể từ ngày thanh toán, được bán tại quầy lễ tân của các chi nhánh.

4. Một hợp đồng có thể gồm nhiều gói. Hội viên mua nhiều gói trong một lần mua thì Công ty lập 01 hợp đồng, liệt kê đầy đủ các gói. Hợp đồng gồm nhiều gói có tổng số buổi bằng tổng số buổi và thời hạn bằng tổng thời hạn của các gói. Trường hợp thanh toán trả góp, hợp đồng kèm Phụ lục Xác nhận thanh toán trả góp.

5. Tổng phí gói là phí trọn gói cho thời hạn, không phải giá của từng buổi tập.

6. Số buổi của gói là giới hạn sử dụng trong thời hạn. Hết thời hạn thì hợp đồng chấm dứt; số buổi chưa sử dụng không được bảo lưu sau ngày kết thúc.

7. Thời hạn hợp đồng tính từ ngày kích hoạt ghi trên hợp đồng. Ngày kết thúc bằng ngày kích hoạt cộng thời hạn trừ 01 ngày. Công ty gửi thông báo ngày hết hạn trước ít nhất 07 ngày làm việc qua Ứng dụng The New Gym.

8. Gói PT không bao gồm gói Membership. Hội viên đăng ký và duy trì gói Membership riêng. Việc gói Membership hết hiệu lực không làm tạm ngừng thời hạn gói PT.

9. Hội viên thanh toán đủ 100% tổng phí hợp đồng tại thời điểm mua. Hợp đồng được kích hoạt sau khi Công ty xác nhận giao dịch hoặc giải ngân thành công; kể từ thời điểm đó không phát sinh khoản trả chậm hoặc công nợ giữa hội viên và Công ty. Trường hợp thanh toán qua Home Credit hoặc Fundiin, các kỳ thanh toán là nghĩa vụ riêng của hội viên với đơn vị tài chính. Hợp đồng có hiệu lực khi đồng thời: hai bên đã ký; Công ty đã nhận đủ tiền vào tài khoản đứng tên Công ty, qua máy POS, cổng thanh toán, tiền mặt có phiếu thu in từ hệ thống, hoặc đơn vị tài chính đã giải ngân; và hợp đồng đã được ghi nhận trên hệ thống CRM, hiển thị trên Ứng dụng The New Gym của hội viên. Khoản tiền chuyển vào tài khoản cá nhân, đưa trực tiếp cho nhân viên hoặc không có chứng từ của Công ty không được coi là thanh toán cho Công ty. Trường hợp hội viên đã thanh toán đúng kênh của Công ty mà hợp đồng chưa được ghi nhận do lỗi của Công ty hoặc nhân sự Công ty, Công ty kích hoạt gói trong 24 giờ kể từ khi nhận thông báo hoặc hoàn trả toàn bộ số tiền, theo lựa chọn của hội viên.

10. Công ty chỉ được chưa kích hoạt hoặc tạm ngừng hợp đồng khi giao dịch bị tổ chức thanh toán từ chối, hủy, hoàn hoặc thu hồi, hoặc khi có kết luận bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền. Công ty thông báo cho hội viên trong 24 giờ và phải kích hoạt lại hoặc hoàn tiền trong 30 ngày làm việc kể từ ngày lý do tạm ngừng chấm dứt.

11. Hội viên chưa đủ 18 tuổi hoặc thuộc trường hợp pháp luật yêu cầu có người đại diện chỉ được giao kết hợp đồng thông qua người đại diện theo pháp luật.

## **Điều 5. Nội dung dịch vụ**

1. Nội dung dịch vụ của mọi gói PT gồm: xây dựng chương trình tập luyện, hướng dẫn kỹ thuật, theo dõi tiến độ và tư vấn dinh dưỡng trong phạm vi thể dục, thể thao.

2. Dịch vụ này không thay thế dịch vụ y tế và không cam kết kết quả hình thể cụ thể.

3. Huấn luyện viên cá nhân của The New Gym không xây dựng thực đơn hoặc chế độ ăn kiêng cá nhân hóa, không chẩn đoán bệnh, tư vấn điều trị hoặc vật lý trị liệu, không bán thực phẩm bổ sung ngoài sản phẩm do Công ty chính thức phân phối và không nhận tiền trực tiếp của hội viên dưới bất kỳ hình thức nào.

4. Chỉ huấn luyện viên được The New Gym cấp phép mới được huấn luyện hội viên trong chi nhánh. Hội viên không được thuê hoặc mời huấn luyện viên ngoài hệ thống vào chi nhánh.

### **Điều 6. Quà tặng kèm gói PT**

1. Hợp đồng có gói Titanium hoặc gói Platinum có thể được tặng buổi PT theo chương trình quà tặng của Công ty tại thời điểm giao kết; số buổi tặng được ghi tại ô Quà tặng kèm trên hợp đồng. Gói Gold và Buổi lẻ không có buổi tặng.

2. Hợp đồng có gói Gold, Titanium hoặc Platinum có thể được tặng gói Membership theo chương trình quà tặng của Công ty tại thời điểm giao kết.

3. Buổi tặng và gói Membership tặng kèm là quà tặng gắn với giao dịch mua gói PT, không có giá trị thanh toán riêng, không quy đổi thành tiền và không tách rời gói.

4. Buổi tặng không tính vào số buổi của gói và được sử dụng trước các buổi có tính phí. Thời hạn sử dụng buổi tặng là thời hạn gói PT. Gói Membership tặng kèm được kích hoạt sau khi Công ty đối soát, trong khoảng từ ngày 05 đến ngày 10 của tháng kế tiếp tháng ký hợp đồng, tính đủ số tháng ghi trên hợp đồng từ ngày kích hoạt hoặc cộng nối sau gói Membership hội viên đang có, không phụ thuộc thời hạn gói PT.

5. Toàn bộ quà tặng phải được ghi tại ô Quà tặng kèm trên hợp đồng. Quà tặng không ghi trên hợp đồng thì không có giá trị.

## **Chương III BUỔI TRẢI NGHIỆM**

### **Điều 7. Cấp buổi trải nghiệm**

1. Buổi F1-F2 được cấp như sau:

a) Hội viên gói Membership 06 tháng chưa từng sử dụng buổi F1-F2 được cấp mặc định 02 buổi F1-F2, thực hiện trong 14 ngày kể từ ngày kích hoạt gói Membership 06 tháng;

b) Hội viên gói Membership 01 tháng chưa từng sử dụng buổi F1-F2 có thể được cấp buổi F1-F2 theo quyết định của huấn luyện viên cá nhân phụ trách tư vấn, thực hiện trong 14 ngày kể từ ngày kích hoạt gói Membership. Buổi F1-F2 không phải quyền lợi của gói Membership 01 tháng;

c) Không cấp buổi F1-F2 cho người sử dụng gói 1 ngày hoặc thẻ tặng Membership. Việc sử dụng gói 1 ngày hoặc thẻ tặng không làm mất quyền được cấp buổi F1-F2 khi khách hàng mua gói Membership sau đó.

2. Mỗi khách hàng được hưởng buổi F1-F2 một lần trong toàn bộ thời gian là hội viên của hệ thống và buổi F3-F4 tối đa 01 lần trong mỗi tháng.

3. Buổi trải nghiệm phải được đăng ký trên hệ thống của Công ty trước khi thực hiện.

## **Chương IV** **SỬ DỤNG GÓI PT**

### **Điều 8. Khai báo sức khỏe trước tập**

1. Trước buổi PT đầu tiên, kể cả buổi trải nghiệm, hội viên phải hoàn tất Phiếu khai báo sức khỏe trước tập. Huấn luyện viên không bắt đầu buổi tập khi chưa có phiếu.

2. Hội viên có trách nhiệm khai báo trung thực và thông báo cho huấn luyện viên khi tình trạng sức khỏe thay đổi theo hướng ảnh hưởng đến khả năng tập luyện an toàn. Công ty khuyến nghị hội viên kiểm tra sức khỏe và có xác nhận của bác sĩ trước khi tham gia chương trình tập luyện.

3. Trường hợp phiếu khai báo cho thấy hội viên có thể gặp rủi ro khi tập luyện, Công ty tạm hoãn cung cấp dịch vụ cho đến khi hội viên xuất trình ý kiến của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh xác nhận đủ điều kiện tập luyện. Thời gian tạm hoãn được cộng vào thời hạn gói.

4. Phiếu khai báo sức khỏe là dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Việc thu thập, xử lý dữ liệu sức khỏe và việc thu thập, lưu trữ, sử dụng hình ảnh, video của hội viên trong quá trình tập luyện phục vụ lưu trữ hồ sơ, bảo đảm an toàn và hoạt động truyền thông, quảng bá chỉ được thực hiện khi hội viên đã đánh dấu đồng ý tại ô riêng trên hợp đồng; việc không đánh dấu không được coi là đồng ý. Dữ liệu được lưu trữ, phân quyền truy cập và xóa theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Công ty, thời hạn lưu trữ tối đa 24 tháng kể từ ngày hợp đồng chấm dứt.

### **Điều 9. Buổi tập, đặt lịch, hủy lịch và vắng mặt**

1. Hội viên đặt và hủy lịch qua Ứng dụng The New Gym. Công ty chỉ ghi nhận lịch tập được xác nhận trên Ứng dụng, không ghi nhận xác nhận qua điện thoại, tin nhắn, email hoặc hình thức khác.

2. Hội viên hủy lịch trên Ứng dụng trước giờ bắt đầu buổi tập thì không bị trừ buổi.

3. Hội viên hủy lịch sau giờ bắt đầu buổi tập hoặc vắng mặt thì buổi tập được tính là đã sử dụng, trừ trường hợp bất khả kháng, ốm đau hoặc nhập viện có chứng từ, hoặc do lỗi của Công ty hoặc huấn luyện viên.

4. Hội viên đến muộn thì buổi tập không kéo dài giờ kết thúc.

5. Huấn luyện viên đến muộn, vắng mặt hoặc Công ty, huấn luyện viên hủy lịch muộn thì buổi tập không bị tính là đã sử dụng; Công ty bố trí buổi bù trong thời gian

sớm nhất. Trường hợp việc này làm hội viên không thể tập theo lịch, thời hạn gói được gia hạn tương ứng với số ngày bị ảnh hưởng.

6. Số buổi đã sử dụng và còn lại được hiển thị trên Ứng dụng The New Gym. Việc hiển thị trên Ứng dụng là một hình thức thông báo cho hội viên.

**Điều 10. Huấn luyện viên phụ trách, địa điểm tập luyện, gia hạn và đề xuất bảo lưu thời hạn gói**

1. Thời hạn gói PT được gia hạn tương ứng, áp dụng cho mọi gói, khi chi nhánh tạm ngừng hoạt động hoặc khi Công ty không bố trí được huấn luyện viên.

2. Huấn luyện viên phụ trách được xác định khi giao kết và ghi nhận trên hệ thống của Công ty. Hội viên không được đề nghị đổi huấn luyện viên trong thời hạn hợp đồng.

3. Công ty được thay huấn luyện viên phụ trách khi huấn luyện viên nghỉ việc, được điều chuyển hoặc vì nhu cầu vận hành, bao gồm trường hợp Công ty xác minh huấn luyện viên vi phạm quy định về an toàn tập luyện hoặc ứng xử với hội viên. Huấn luyện viên thay thế phải có trình độ chuyên môn và chứng chỉ tương đương hoặc cao hơn.

4. Khi huấn luyện viên chấm dứt hợp đồng với Công ty, Công ty thông báo cho hội viên đang có gói với huấn luyện viên đó trong 24 giờ và bố trí huấn luyện viên thay trong 07 ngày làm việc. Thời hạn gói được gia hạn tương ứng với số ngày hội viên không có huấn luyện viên phụ trách.

5. Hội viên phản ánh về chất lượng dịch vụ hoặc hành vi của huấn luyện viên qua tổng đài, email, Ứng dụng The New Gym hoặc trực tiếp tại chi nhánh. Công ty xác nhận tiếp nhận trong 01 ngày làm việc, xác minh và thông báo kết quả cho hội viên trong 07 ngày làm việc, vụ việc cần xác minh thêm tối đa 20 ngày làm việc; trường hợp phản ánh có căn cứ, Công ty thay huấn luyện viên theo khoản 3 Điều này.

6. Việc thay huấn luyện viên không làm thay đổi tổng phí, số buổi còn lại hoặc thời hạn gói, trừ phần gia hạn theo khoản 1 và khoản 4 Điều này.

7. Trường hợp chi nhánh tạm dừng hoạt động để sửa chữa, xây dựng lại hoặc do sự kiện bất khả kháng, hội viên được tiếp tục sử dụng gói PT tại chi nhánh khác của Công ty có mức phí tương đương và được bố trí huấn luyện viên phù hợp; nếu không có phương án tương đương hoặc hai bên không thống nhất, việc xử lý thực hiện theo khoản 4 và khoản 5 Điều 11.

8. Trường hợp Công ty không bố trí được huấn luyện viên thay trong thời hạn tại khoản 4 Điều này, hội viên có quyền chấm dứt hợp đồng và được hoàn phí theo khoản 5 Điều 11.

9. Quyền đề xuất bảo lưu của gói Platinum:

a) Hội viên có gói Platinum được quyền đề xuất bảo lưu thời hạn gói 01 lần trong thời hạn hợp đồng, thời gian bảo lưu tối đa 15 ngày, khi tình trạng sức khỏe

không bảo đảm để tập luyện trong thời gian đề xuất. Đây là quyền đề xuất; việc bảo lưu chỉ phát sinh khi Công ty phê duyệt. Gói Titanium, gói Gold và Buổi lẻ không có quyền đề xuất bảo lưu;

b) Hội viên nộp đơn theo mẫu tại quầy lễ tân chi nhánh nơi giao kết hoặc qua Ứng dụng The New Gym, nêu ngày bắt đầu, số ngày và lý do, kèm giấy tờ của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh chứng minh tình trạng sức khỏe không bảo đảm để tập luyện trong thời gian đó, gồm: giấy ra viện; giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng bảo hiểm xã hội; giấy xác nhận, chỉ định nghỉ ngơi hoặc hạn chế vận động. Không xét bảo lưu vì lý do công việc, đi công tác, du lịch hoặc lý do cá nhân khác. Đơn nộp trước ngày bắt đầu bảo lưu; trường hợp ốm đau, tai nạn đột xuất, đơn nộp chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày bắt đầu không thể tập luyện;

c) Công ty phê duyệt hoặc từ chối trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ. Hồ sơ thiếu thì Công ty thông báo cho hội viên bổ sung; trường hợp từ chối phải nêu rõ lý do và chỉ được từ chối khi hồ sơ không đủ điều kiện tại điểm a, điểm b khoản này;

d) Số ngày bảo lưu được phê duyệt không vượt quá số ngày thể hiện trên giấy tờ chứng minh và không quá 15 ngày. Việc bảo lưu có hiệu lực từ ngày bắt đầu ghi trong thông báo phê duyệt; không áp dụng hồi tố, trừ trường hợp nộp đơn chậm theo điểm b khoản này. Thời hạn gói được cộng thêm số ngày bảo lưu được phê duyệt; trong thời gian bảo lưu, hội viên không đặt lịch buổi PT;

đ) Việc bảo lưu theo khoản này không tính vào phần gia hạn tại khoản 1 Điều này và không làm phát sinh quyền hoàn phí;

e) Giấy tờ y tế là dữ liệu cá nhân nhạy cảm, chỉ được sử dụng để xét đề xuất bảo lưu và được lưu trữ, bảo mật theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Công ty.

### **Điều 11. Chấm dứt trước hạn và hoàn phí**

1. Gói PT là gói dịch vụ cam kết theo thời hạn, được áp dụng mức giá ưu đãi trên cơ sở hội viên cam kết thanh toán toàn bộ và sử dụng dịch vụ trong thời hạn đã chọn. Phí gói PT là tổng giá trị của toàn bộ gói, không phải tiền đặt cọc và không xác định riêng theo từng buổi. Kể từ khi kích hoạt, Công ty phân bổ nguồn lực, bố trí huấn luyện viên, duy trì hệ thống quản lý và bảo đảm khả năng cung cấp dịch vụ trong suốt thời hạn gói.

2. Hội viên không có quyền yêu cầu hủy hoặc hoàn phí vì lý do cá nhân, kể cả khi chưa sử dụng buổi tập nào; gói PT chỉ được chấm dứt kèm hoàn phí trong các trường hợp tại khoản 4 và khoản 5 Điều này.

3. Hội viên chủ động chấm dứt: do hội viên đã chọn gói cam kết với mức giá ưu đãi, Công ty không có nghĩa vụ hoàn phần phí đã thanh toán nếu hội viên chủ động ngừng sử dụng hoặc chấm dứt vì lý do cá nhân không do lỗi của Công ty, gồm nhưng không giới hạn:

- a) Thay đổi nhu cầu, mục tiêu, nơi cư trú, địa điểm làm việc hoặc lịch trình cá nhân;
- b) Không sắp xếp được thời gian tập;
- c) Không đăng ký hoặc không duy trì gói Membership cần thiết;
- d) Không tiếp tục tập với huấn luyện viên được Công ty bố trí;
- đ) Không sử dụng hết số buổi trong thời hạn;
- e) Yêu cầu chấm dứt sau khi đã kích hoạt, kể cả khi chưa sử dụng buổi nào;
- g) Lý do sức khỏe, công việc, gia đình hoặc lý do cá nhân khác không do lỗi của Công ty.

Việc hội viên không sử dụng dịch vụ không được coi là Công ty không cung cấp dịch vụ nếu Công ty vẫn duy trì đầy đủ điều kiện và khả năng cung cấp. Việc Công ty chấp thuận phương án hỗ trợ không làm phát sinh nghĩa vụ hoàn tiền.

4. Trường hợp bất khả kháng: khi xảy ra sự kiện bất khả kháng (thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, bị thu hồi hoặc cưỡng chế mặt bằng, hoặc sự kiện khách quan khác theo Bộ luật Dân sự) khiến chi nhánh không thể tiếp tục hoạt động, Công ty hỗ trợ hội viên bằng một trong các phương án sau, không bao gồm hoàn tiền:

- a) Bảo lưu thời hạn gói trong khoảng thời gian do Công ty thông báo; hết thời gian bảo lưu mà hội viên không tiếp tục tập thì phần gói chưa sử dụng tự động chấm dứt;
- b) Chuyển hội viên sang tập tại chi nhánh khác của Công ty có mức phí và điều kiện tương đương theo khoản 7 Điều 10.

Chỉ khi Công ty không thể bố trí bảo lưu và địa điểm thay thế và hoàn toàn không còn khả năng cung cấp dịch vụ, việc hoàn phí được thực hiện theo khoản 5 và khoản 7 Điều này.

5. Công ty có nghĩa vụ hoàn phí theo khoản 7 Điều này, trong đó chỉ trừ số buổi đã sử dụng nhân với đơn giá buổi lẻ niêm yết, không khấu trừ chi phí kích hoạt và quản lý hồ sơ, chi phí bên thứ ba và giá trị quà tặng, trong các trường hợp sau:

- a) Công ty không còn khả năng cung cấp dịch vụ, không bố trí được huấn luyện viên thay theo khoản 7 Điều 10, hoặc chi nhánh ngừng hoạt động mà không có phương án thay thế tương đương;
- b) Công ty cung cấp sai nội dung cơ bản đã cam kết và không khắc phục trong 07 ngày làm việc kể từ khi nhận thông báo có căn cứ;
- c) Việc tiếp tục sử dụng dịch vụ không bảo đảm an toàn cho hội viên do lỗi của Công ty;
- d) Hợp đồng phải hoàn tiền theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Thời hạn khắc phục 07 ngày làm việc tại điểm b khoản này không áp dụng nếu vi phạm không thể khắc phục hoặc gây nguy cơ cho sức khỏe, an toàn của hội viên.

6. Trình tự giải quyết đề nghị hủy, chấm dứt và hoàn phí:

- a) Hội viên nộp hồ sơ tại chi nhánh nơi giao kết, gồm đơn đề nghị theo mẫu, căn cước công dân của hội viên và bản gốc hợp đồng. Hồ sơ thiếu thành phần thì Công ty thông báo cho hội viên trong 03 ngày làm việc và nêu rõ phần còn thiếu;
- b) Trong 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Công ty xác định trường hợp thuộc khoản 4 hay khoản 5 Điều này, đối soát số buổi đã sử dụng và lập biên bản thanh lý và hoàn tiền;
- c) Biên bản có hiệu lực khi có đủ chữ ký của hội viên và đại diện có thẩm quyền của Công ty.

7. Cách xác định khoản hoàn: đơn giá buổi lẻ niêm yết áp dụng là 1.500.000 đồng/buổi. Mọi khoản hoàn theo Điều này được xác định theo công thức chung:

**Số tiền hoàn = Tổng tiền đã thanh toán – (Số buổi đã sử dụng × 1.500.000 đồng) – Giá trị quà tặng đã sử dụng theo giá niêm yết tại thời điểm giao kết – Chi phí kích hoạt và quản lý hồ sơ 2.000.000 đồng/hợp đồng – Chi phí bên thứ ba**

Trong đó: *Chi phí bên thứ ba* là chi phí thực tế, hợp lý, không thu hồi được và có chứng từ (phí trả góp, phí cổng thanh toán, phí thẻ POS). Số tiền hoàn không thấp hơn 0. Riêng các trường hợp tại khoản 5 Điều này và khoản 4 Điều này khi Công ty hoàn toàn mất khả năng cung cấp dịch vụ, Công ty không khấu trừ chi phí kích hoạt và quản lý hồ sơ, chi phí bên thứ ba và giá trị quà tặng, chỉ trừ số buổi đã sử dụng. Công ty hoàn tiền trong 30 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ; quy trình phê duyệt nội bộ của Công ty không làm kéo dài thời hạn này.

8. Buổi tặng, gói Membership tặng kèm và buổi trải nghiệm không tính vào số buổi của gói. Phần quà tặng chưa sử dụng chấm dứt cùng hợp đồng.

9. Phương thức hoàn tiền: khoản hoàn được chuyển về phương thức thanh toán ban đầu hoặc tài khoản ngân hàng đứng tên hội viên; không hoàn bằng tiền mặt và không hoàn cho bên thứ ba. Trường hợp phương thức thanh toán ban đầu không còn hoạt động, hai bên xác nhận bằng văn bản hoặc phương thức điện tử có lưu vết về phương thức hoàn thay thế. Trường hợp thanh toán qua Home Credit, Fundiin hoặc đơn vị tài chính khác, việc hoàn tiền và xử lý nghĩa vụ trả góp thực hiện theo Phụ lục Xác nhận thanh toán trả góp, thỏa thuận với đơn vị tài chính và quy định của pháp luật.

10. Trước khi ký hợp đồng, hội viên được giải thích và ký xác nhận riêng trên hợp đồng các nội dung sau:

- a) Số buổi tối đa và thời hạn sử dụng của gói; số buổi chưa sử dụng không được bảo lưu và tự động chấm dứt sau ngày kết thúc;
- b) Gói PT là gói dịch vụ cam kết theo thời hạn, có mức giá ưu đãi; phí gói không phải giá của từng buổi tập;
- c) Hội viên không được hoàn phí nếu chủ động chấm dứt vì lý do cá nhân không do lỗi của Công ty, kể cả khi chưa sử dụng buổi tập nào, và đối với phần dịch vụ đã sử dụng;

- d) Đơn giá buổi lễ niêm yết 1.500.000 đồng/buổi và chi phí kích hoạt, quản lý hồ sơ 2.000.000 đồng/hợp đồng dùng để xác định khoản hoàn theo khoản 7 Điều này;
- đ) Trường hợp bất khả kháng được xử lý bằng bảo lưu hoặc đổi địa điểm, không bao gồm hoàn tiền;
- e) Các trường hợp Công ty có nghĩa vụ hoàn phí tại khoản 5 Điều này;
- g) Gói PT không bao gồm gói Membership; hội viên đăng ký và duy trì gói Membership riêng;
- h) Hội viên đã đọc, hiểu rõ hậu quả tài chính và tự nguyện chấp nhận.

### **Điều 12. Sử dụng đúng người**

1. Gói PT và hợp đồng chỉ dành cho hội viên đứng tên; không được chuyển nhượng, bán lại, cho mượn hoặc để người khác sử dụng.
2. Buổi PT không được tách khỏi gói để bán, tặng hoặc chuyển cho người khác.
3. Hành vi dùng hộ tài khoản hoặc gian lận để sử dụng gói của người khác là căn cứ để Công ty tạm ngừng dịch vụ theo khoản 4 Điều này.
4. Trước khi tạm ngừng, Công ty lập biên bản và dành cho hội viên ít nhất 03 ngày làm việc để giải trình, trừ trường hợp khẩn cấp đe dọa an toàn của người khác. Thời gian tạm ngừng để xác minh không quá 07 ngày làm việc; nếu không đủ căn cứ, Công ty khôi phục dịch vụ và gia hạn thời hạn gói tương ứng.

## **Chương V ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

### **Điều 13. Khiếu nại**

1. Hội viên gửi khiếu nại qua tổng đài 1900 63 69 20, thư điện tử cskh@thenewgym.vn, Ứng dụng The New Gym hoặc trực tiếp tại chi nhánh.
2. Công ty xác nhận tiếp nhận trong 01 ngày làm việc và trả lời nội dung trong 07 ngày làm việc. Vụ việc cần xác minh thêm, Công ty thông báo lý do và thời hạn dự kiến, tối đa 20 ngày làm việc.
3. Chính sách này không hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện và quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của hội viên theo quy định của pháp luật.

### **Điều 14. Hiệu lực**

1. Chính sách này áp dụng cho hợp đồng dịch vụ huấn luyện cá nhân giao kết từ ngày 01 tháng 10 năm 2026.
2. Hợp đồng giao kết trước ngày 01 tháng 10 năm 2026 tiếp tục thực hiện theo điều kiện tại thời điểm giao kết, kể cả quyền đổi huấn luyện viên đã ghi trong hợp đồng. Khoản 1, khoản 4, khoản 5, khoản 7, khoản 8 Điều 10 và khoản 5 Điều 11 được áp dụng cho toàn bộ hội viên hiện hữu.

3. Công ty không sửa đổi Chính sách này theo hướng bất lợi cho hội viên đối với hợp đồng đã giao kết.

**PHỤ LỤC 01**  
**DANH MỤC VÀ VÍ DỤ HỢP ĐỒNG**

(Kèm theo Chính sách sử dụng gói Personal Training (PT) áp dụng từ ngày  
01/10/2026)

**A. Danh mục sản phẩm**

| TT | Sản phẩm | Số buổi | Thời hạn |
|----|----------|---------|----------|
| 1  | Buổi lẻ  | 01      | 03 ngày  |
| 2  | Gold     | 08      | 01 tháng |
| 3  | Titanium | 24      | 03 tháng |
| 4  | Platinum | 24      | 03 tháng |

Ghi chú:

- Giá niêm yết của từng sản phẩm được niêm yết tại quầy lễ tân các chi nhánh và ghi trên hợp đồng.
- Đơn giá dùng để tính khoản hoàn: 1.500.000 đồng/buổi, cố định theo khoản 7 Điều 2.
- Chi phí kích hoạt và quản lý hồ sơ khi hoàn phí: 2.000.000 đồng/hợp đồng, áp dụng theo khoản 7 Điều 11.
- Hủy lịch không bị trừ buổi: hủy trên Ứng dụng trước giờ bắt đầu buổi tập.
- Đề xuất bảo lưu: chỉ gói Platinum, 01 lần, tối đa 15 ngày, vì lý do sức khỏe có giấy tờ của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, do Công ty phê duyệt theo khoản 9 Điều 10.

**B. Ví dụ hợp đồng khi mua nhiều gói**

| Gói trong hợp đồng                     | Tổng số buổi có tính phí | Thời hạn hợp đồng |
|----------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 01 Gold                                | 08                       | 01 tháng          |
| 01 Titanium hoặc 01 Platinum           | 24                       | 03 tháng          |
| 01 Titanium hoặc 01 Platinum + 01 Gold | 32                       | 04 tháng          |
| 02 Titanium                            | 48                       | 06 tháng          |
| 03 Titanium                            | 72                       | 09 tháng          |

*Buổi tặng (nếu có) không tính vào số buổi có tính phí và được ghi tại ô Quà tặng kèm trên hợp đồng.*

**Liên hệ**

Công ty Cổ phần The New District. Tổng đài: 1900 63 69 20. Thư điện tử: cskh@thenewgym.vn. Website: thenewgym.vn.