

9 mars 2021

Q. Est-ce que le gym est ouvert?

R. **Oui**, depuis le 8 mars 2021.

Q. Y a-t-il des changements aux heures d'ouverture?

R. **Oui**. La fermeture est à 21h du lundi au vendredi en raison du couvre-feu.

Q. Est-ce que je dois réserver ma place pour m'entraîner?

R. **Non**, notre capacité nous permet de composer avec l'affluence.

Q. Est-ce que vous offrez des cours de groupe?

R. **Oui et non...** Les cours de groupe en salle ne sont pas permis, mais nous offrons des cours en plein air et virtuels. Vous devez réserver votre place sur l'application mobile de La Vie Active.

Q. Est-ce que je dois porter le masque en tout temps?

R. **NON**. Le port du masque n'est pas obligatoire lors du temps d'entraînement. Vous pouvez bien sûr le porter si vous désirez, par contre, il est obligatoire :

- Lors des entrées et sorties du gym
- À la réception
- Dans les espaces communs comme les corridors où la distanciation est difficile

Q. Est-ce que les douches sont accessibles ?

R. **NON**, la santé publique l'interdit.

Q. Qu'arrive-t-il avec mon abonnement que j'ai payé durant la fermeture?

R. Si vous avez perdu des journées durant la fermeture temporaire, à votre demande nous ajusterons votre abonnement en conséquence. Vous devez nous envoyer votre demande par courriel à info@lavieactive.com.

Q. Mon abonnement s'est terminé durant la fermeture temporaire, serais-je compensé?

R. **Oui**.

Q. Pourquoi j'ai des paiements qui passent alors que mon abonnement est terminé?

R. Parce que des paiements ont été suspendus à votre demande et/ou reportés (soyez assuré qu'un maximum de 12 paiements seront prélevés).

Q. Est-ce que je peux suspendre mon abonnement jusqu'à l'automne?

R. **Non**, tous les abonnements ont été réactivés lors de la réouverture du 8 mars 2021

* Pour toutes autres questions, faites votre demande par courriel au service à la clientèle à info@lavieactive.com.

* Veuillez noter notre nouveau numéro de téléphone : 873-300-3337.

* Nous recevons une quantité importante de demandes par courriel, soyez assurés que nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

Merci de votre compréhension,
La Direction