****

Tout est une question de

**CONFIANCE ET DE SOINS**

Gold’s Gym

Chers membres,

Gold’s Gym est honoré de vous accueillir dans votre deuxième maison! Nous aimerions mettre votre esprit à l’aise en répondant à certaines de **vos questions fréquemment posées**

*Questions connexes aux adhésions et aux paiements :*

1. J’étais encore facturé pendant la fermeture, comment vais-je être indemnisé pour le temps perdu?

Tous les membres du Gold’s Gym verront leur adhésion prolongée sans frais pour le temps où le gym était fermé. Ceci est aussi valable pour tous les services supplémentaires.

1. Comment puis-je annuler mon adhésion?

**Adhésion d'un an**:

1. Si vous êtes dans les 36 premiers jours de la date d'inscription, veuillez contacter l'administration du gym pour vous aider avec l'annulation.

\*\*\* Malheureusement, nous n'annulons aucun abonnement d'un an, qui est en dehors de la période d'annulation (les 36 premiers jours à compter de la date d'inscription).

\*\*\* Veuillez demander le gel de votre abonnement si vous êtes temporairement incapable de venir au gym OU vous pouvez transférer votre abonnement à un non-membre si vous ne pouvez pas venir au club de façon permanente.

**Contrat ouvert:**

Selon les politiques d'annulation d'un contrat ouvert, tout client avec un contrat ouvert doit donner un préavis de 30 jours. Dans ce cas, veuillez contacter l'administration du gym pour remplir un formulaire d'annulation.

1. Comment puis-je geler ou dégeler mon adhésion si je ne me sens pas à l’aise de revenir pendant encore un certain temps? (geler, dégeler, modifier la facturation)

Après l'ouverture, veuillez contacter (abc) notre service à la clientèle au 1-888-827-9262. Vous devrez leur fournir l’emplacement de votre gym, votre nom complet et/ou votre numéro de téléphone, et mentionner que vous souhaitez une suspension prolongée, dégelez votre compte ou modifiez votre mode de paiement.

1. Qui dois-je contacter si le service à la clientèle (abc) n'est pas en mesure de répondre à mes demandes.

Uniquement si (abc) notre service à la clientèle n'est pas en mesure d'effectuer une suspension prolongée, s’il vous plaît envoyez-nous un courriel et demandez de geler votre abonnement. Les administrateurs vous rappelleront dès que possible pour vérifier la demande et confirmer si cela est possible.

S’il vous plaît indiquer « suspension » comme sujet

Info@goldsgymlaval.com pour les membres de Laval

Info@goldsgymvsl.com pour les membres de Saint-Laurent

1. Comment puis-je réactiver mon programme d’entraînement privé ?

Après la réouverture, veuillez contacter Dimitar Marinov, l’entraîneur chef du Gold’s Gym.

* 1. Vous pouvez appeler la salle de gym et composer son extension directe 701 pour lui parler ou laisser un message détaillé.
	2. Vous pouvez lui envoyer un courriel à

dimitar.marinov@goldsgymlaval.com

1. Comment puis-je mettre temporairement en attente mon forfait d’entraînement privé

Après la réouverture, veuillez contacter Dimitar Marinov, l’entraîneur chef du Gold’s Gym.

* 1. Vous pouvez appeler la salle de gym et composer l’extension 701 pour lui parler ou laisser un massage détaillé.
	2. Vous pouvez lui envoyer un courriel à

 dimitar.marinov@goldsgymlaval.com

1. Comment puis-je renouveler mon abonnement ?

Après la réouverture, s’il vous plaît envoyez-nous un courriel et demandezpour un renouvellement. Les administrateurs vous rappelleront dès que possible pour vérifier la demande et confirmer si c’est possible.

S’il vous plaît indiquer « renouvellement » en sujet

Info@goldsgymlaval.com pour les membres de Laval

Info@goldsgymvsl.com pour les membres de Saint-Laurent

1. Puis-je inviter un ami au gym ? Si oui, comment puis-je inviter un ami au gym ?

Étant donné la situation actuelle, jusqu’à nouvel ordre, nous n’offrons pas d’essai gratuit. Tous les non-membres qui souhaitent essayer le gym doivent suivre les étapes ci-dessous:

* 1. Communiquez avec le gym pour vous renseigner sur les règles et la politique du nombre limité de clients qui sont autorisés à se rendre dans les installations à ce moment.
	2. Les non-membres doivent payer pour la passe de jour (qui sera créditée sur son adhésion dans le cas où le non-membre décide par la suite de s’inscrire.
	3. Les non-membres peut profiter de la promo du jour pour leur inscription au Gold’s Gym.
1. Comment puis-je transférer mon abonnement à un non-membre?

Après la réouverture, s’il vous plaît envoyez-nous un courriel et demandez pour la politique de transfert d’abonnement. Les administrateurs vous rappelleront dès que possible pour vérifier la demande et confirmer si c’est possible.

S’il vous plaît indiquer « transfert » en sujet

Info@goldsgymlaval.com pour les membres de Laval

Info@goldsgymvsl.com pour les membres de Saint-Laurent

1. Aurai-je accès à des services tels que des serviettes, le bronzage et les massages?

Pour la sécurité des membres, nous ouvrirons les installations dans différentes phases qui sont susceptibles de changer selon les lignes directrices du gouvernement. Pendant la première phase de l’ouverture, nous ne fournirons pas de service de serviettes à nos clients. Le service de bronzage et de massage reste le même.

\* S’il vous plaît, noter que le client sera tenu de nettoyer les chaises de massage, lit et la machine de bronzage avant et après chaque utilisation.

\*\* S’il vous plaît, noter que le client sera tenu d’avoir une serviette à tout moment.

\*\*\* Veuillez noter qu'il est obligatoire de fournir vos propres lunettes de bronzage. Des lunettes seront en vente à la réception.

1. Pourquoi ai-je été facturé pour les services supplémentaires?

Parmi les services supplémentaires, seul le service de serviettes restera fermé pendant la première phase. Dans le cas où le client voudrait arrêter les paiements de service de serviette temporairement, s’il vous plaît contactez-nous par courriel et demander la suspension du service de serviette.

S’il vous plaît indiquer « service de serviettes » en sujet

Info@goldsgymlaval.com pour les membres de Laval

Info@goldsgymvsl.com pour les membres de Saint-Laurent

1. Pourquoi dois-je contacter le gym par courriel ou par téléphone?

Pour la sécurité des membres et des employés, nous n’acceptons aucune demande d’administration au gymnase. Les administrateurs travaillent activement de 9h à 17h et feront de leur mieux pour vous aider et vous servir dès que possible.

1. Que puis-je faire si j’ai d’autres questions?

N’hésitez pas à nous appeler ou à nous envoyer un courriel pour poser vos questions, partager vos préoccupations et nous guider avec vos suggestions.

Nous sommes là pour vous! Des quarts de travail supplémentaires seront ajoutés aux gestionnaires et aux superviseurs pour s’assurer que nous aidons tous nos clients de la meilleure façon possible

*Questions connexes au nettoyage et à la désinfection* :

1. Quels sont les produits utilisés pour nettoyer la salle de gym ? Sont-ils assez forts pour tuer le virus ?

Nous avons adopté le concept de nettoyer d’abord, et désinfecter ensuite. Notre équipe de nettoyage *utilise des solutions de désinfectant de haute gamme approuvée pour les hôpitaux* pour assainir toutes les surfaces et l’équipement d’entraînement. Nous suivons la procédure de séchage à l’air humide de 10 minutes, comme indiqué sur l’étiquette, pour nous assurer de tuer tous les virus. Ces désinfectants sont autorisés par Santé Canada et ont un numéro d’identification des médicaments (DIN). **Ils sont assez forts pour désactiver les coronavirus et prévenir leur propagation et la contamination croisée sur la surface traitée.**

Ils contiennent les ingrédients suivants :

* 70% de l’alcool « anhydre »
* Chlorure de benzalkonium ou chlorure d’ammonium
* Peroxyde d’hydrogène
* Eau de Javel (hypochlorite de sodium)

**Ces produits sont également** **efficaces pour tuer les virus suivants : VIH-1 et VIH-2, Picornavirus félin, Vaccinie, Rhinotrachéite Bovine, etc.**

1. Comment Gold’s Gym nous aidera-t-il à pratiquer la distanciation sociale ?
* La capacité de membres respectera les lignes directrices du gouvernement à des fins de distanciation **un délai d’entraînement d’un maximum de 90 minutes** est demandé à nos membres.
* La capacité d’employés sera limitée pour s’assurer qu’une attention maximale est accordée aux protocoles de nettoyage.
* Les cours GGX et de studio peuvent commencer à 50% de capacité; il faudra utiliser les marqueurs d’espace identifiés au plancher (à partir du moment où les cours de groupe sont autorisées).
* Les machines cardio et de musculation (zone de poids) qui sont en opération seront décalées et/ou mesurées à au moins 6 pieds les unes des autres.
* Les casiers qui sont en opération seront décalés et/ou mesurés à au moins 6 pieds les uns des autres. (Sauf les casiers VIP).
* COURS DE GROUPE ET DE STUDIO / ENTRAÎNEMENTS SEMI-PRIVÉ (TRIBE) / DOUCHES/ SERVICE DE SERVIETTES / PISCINE, JACUZZI, SAUNA ET BAINS DE VAPEURS : ces commodités resteront fermées pendant la phase 1 et réévaluées pour l’ouverture dans la phase 2 ou 3.
1. Gold’s Gym vérifie-t-il souvent la température et la santé globale de leurs employés ?

Tous les employés devront faire prendre leur température au début et à la moitié de leur quart de travail ; toute lecture à 100,4 ou au-dessus exigera que l’employé termine immédiatement son quart de travail.

1. Quelles sont les règles et les politiques d’ouverture pour les membres ?
* La capacité de membres respectera les lignes directrices du gouvernement à des fins de distanciation **un délai d’entraînement d’un maximum de 90 minutes** est demandé à nos membres.
* Les membres devront essuyer l’équipement et les surfaces avant et après chaque utilisation. Les membres seront tenus d’avoir une serviette. Les membres sont aussi tenus de se laver les mains avant et après l’entraînement et d’utiliser le désinfectant pour les mains pendant l’entraînement.
* Tous les membres seront tenus de signer une mise à jour numérique du Code de conduite des membres déclarant qu’ils acceptent de se conformer aux nouvelles normes de nettoyage du Gold’s Gym, ainsi qu’à des pratiques de distanciation physique sécuritaires d’au moins 6 pieds pendant leur utilisation de la salle de gym ; le formulaire numérique sera livré aux comptes de courriel du membre et devra être entièrement lu avant de se présenter à la salle de gym.
1. Combien de nettoyage et d’assainissement a été fait avant l’ouverture ?

Tous les équipements et commodités ainsi que chaque département ont été entièrement aseptisés. Des méthodes de désinfection additionnelles on été implémentées, telles que les **machines de brumisation / spray**, pulvérisateurs électrostatiques. (S’il vous plaît vous référer à la question numéro 1 de ce document)

1. À quoi ressemblera l’horaire de nettoyage à Gold’s Gym à partir de maintenant ?
* Certains employés de chaque département seront redirigés de leurs tâches régulières et dédiés au nettoyage des zones dans tous les secteurs du gym, y compris les poignées de porte des zones fréquemment utilisées, les fontaines d’eau, etc. Les protocoles de nettoyage quotidiens et horaires de chaque département ont été mis à jour avec des listes de vérification exhaustives et des fournitures de nettoyage de qualité médicale, des stations de recharge supplémentaires pour l’essuyage, des sprays et des bouteilles, ainsi que des postes d’entretien ménager et chariots accessibles sur le sol.
* Nous porterons une attention particulière aux poignées de porte, aux interrupteurs, aux salles du personnel, aux ordinateurs de bureau, aux robinets, aux toilettes et à d’autres surfaces à usage fréquent.
* Nous allons rappeler aux membres de se laver les mains plus fréquemment (avant, à la moitié, et après leur séance d’entraînement) et de désinfecter l’équipement avant et après chaque utilisation.
* Nous allons mettre des signalisations dans toute notre gym pour rappeler au personnel et aux membres les bonnes mesures d’hygiène.
* Nous allons veiller à ce que les procédures de nettoyage répondent à la santé, sécurité et satisfaction de nos membres et de notre personnel en préparant des procédures de nettoyage pour chaque département et en formant le personnel un par un.
* Les membres devront essuyer l’équipement et les surfaces avant et après chaque utilisation. Les membres seront tenus d’avoir une serviette. Les membres doivent se laver les mains avant et après l’entraînement et utiliser le désinfectant pour les mains pendant l’entraînement.
1. Chaque département a-t-il de nouvelles procédures de nettoyage ? Si oui, pouvez-vous en mentionner quelques-unes ?

Les protocoles de nettoyage quotidiens et horaires de chaque département ont été mis à jour avec des listes de vérification exhaustives et des fournitures nettoyage de qualité médicale, des stations de recharge supplémentaires pour l’essuyage, des sprays et des bouteilles, ainsi que des postes d’entretien ménager / chariots accessibles sur le plancher.

Chaque département a ses propres procédures de nettoyage détaillées comme la procédure de nettoyage FD (la réception), les procédures de nettoyage FC (conseillers en conditionnement physique), les procédures de nettoyage du personnel du bureau, etc.

1. Combien de personnes seront autorisées dans la salle de gym en même temps?

**La capacité des membres respectera les lignes directrices du gouvernement** à des fins de distanciation; **un délai d’entraînement maximum de 90 minutes** estdemandé à nos membres.

1. Quelles mesures de sécurité seront prises dans les classes de groupe?

Les classes de groupe resteront fermées pendant la phase 1 et réévaluées pour l’ouverture dans les phases 2 ou 3. Pendant la phase 2 et la réouverture de ces commodités, les cours GGX et de studio peuvent commencer à 50 % de capacité ou moins. Des marqueurs de position seront fixés au sol pour assurer la distanciation; Les salles GGX seront limitées à 15 participants, les cours Gold’s Studio pour Tribe, Gold’s Cycle et le studio de yoga seront limités à 10 participants. Les lignes directrices des gouvernements locaux peuvent entraîner des exigences de séparation à des degrés divers qui seront suivis.