

POLITIQUE DE RÉSERVATION DES COURS

Questions Fréquemment Posées

1. Vous pouvez réserver des cours à partir de 20 h 00, 9 jours à l'avance en ligne ou sur l'application mobile, et 8 jours à l'avance en personne ou par téléphone à l'accueil.

Q. Comment effectuer des réservations en ligne ou sur l'application mobile?

R. Vous devez vous inscrire à l'Espace Membres. Pour vous inscrire et vous connecter, rendez-vous sur le site www.davidlloyd.be Une fois inscrit, vous pourrez voir le lien du système de réservation.

Q. Comment accéder à l'application mobile?

R. Lorsque vous ouvrez l'application mobile pour la première fois, vous êtes invité à saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Ceux-ci sont identiques à ceux générés lorsque vous vous êtes inscrit à l'Espace Membres. Par conséquent, vous devez avant tout vous y inscrire.

Q. Le jour même est-il inclus dans les 8 ou 9 jours à l'avance?

R. Le jour même n'est pas inclus dans ces 8 ou 9 jours. Par conséquent, vous pouvez réserver un cours un lundi, à partir de 20 h 00, à l'accueil pour le mardi de la semaine suivante et en ligne pour le mercredi de la semaine suivante.

Q. Pourquoi les personnes qui réservent en ligne bénéficient-elles d'un jour supplémentaire?

R. Nous souhaitons encourager nos membres à réserver en ligne pour accélérer le processus de réservation et améliorer l'expérience des autres membres à l'accueil.

Q. Je n'ai pas accès à Internet. Comment puis-je réserver 9 jours à l'avance?

R. La plupart des clubs disposent d'un cybercafé. Contactez un membre de l'équipe qui vous aidera volontiers à vous inscrire au Lounge des Membres. Ceci vous permettra de réserver en utilisant l'un des ordinateurs mis à disposition des membres dans le club.

Q. Si le cours que je souhaite réserver est complet, comment suis-je averti qu'une place s'est libérée?

R. Un service d'alerte est disponible dans l'application mobile. Il vous suffit de vous inscrire à un cours et, si vous voyez qu'il est complet, vous pouvez activer ou désactiver l'alerte. Mais cela suppose aussi que vous ayez autorisé l'application David Lloyd à vous envoyer des alertes. Vous pouvez gérer cela dans vos paramètres.

2. Les membres peuvent réserver des cours le jour même dans n'importe quel club David Lloyd* si des places sont disponibles.

Q. Puis-je réserver dans d'autres clubs si je ne possède pas une adhésion Club Platinum ou Club Plus?

R. Tous les membres peuvent accéder aux autres clubs, mais seuls les membres Platinum et Plus bénéficient du droit de réserver à l'avance dans ces clubs. Les membres qui ne sont ni Platinum ni Plus peuvent réserver le jour même dans d'autres clubs si des places sont disponibles.

Q. Qu'entend-on par membre Platinum et membre Plus?

R. Il s'agit de catégories d'adhésion qui incluent, parmi leurs avantages, le droit de réserver à l'avance dans d'autres clubs.

Q. Comment devenir membre Platinum ou membre Plus?

R. Demandez à un membre de l'équipe chargée des adhésions de passer à un niveau d'abonnement supérieur.

3. Les droits de réservation dépendent des droits d'accès des membres (heures d'affluence ou heures creuses).

Q. Pour quelle heure au plus tard puis-je réserver un cours si j'ai un abonnement « heures creuses »?

R. Vous pouvez réserver un cours jusqu'à l'heure limite d'entrée dans le club figurant dans votre abonnement. Si votre dernière heure d'entrée est, par exemple, à 16 h en semaine, la dernière réservation possible sera à 16 h.

Q. Pour quelle heure au plus tôt puis-je réserver si j'ai un abonnement « heures creuses »?

R. Vous pouvez réserver au plus tôt pour la première heure d'entrée dans le club figurant dans votre abonnement. Si vous êtes autorisé à entrer, par exemple, à 14 h 00 le week-end, votre première réservation possible sera à 14 h. Pendant la semaine, il s'agit généralement de l'heure d'ouverture du club.

Q. Mes enfants peuvent-ils participer aux séances DL Kids ou All Stars aux heures d'affluence si j'ai un abonnement « heures creuses »?

R. Les droits de réservation et l'utilisation des installations ne sont pas limités pour les enfants. Par conséquent, nous vous autorisons à accompagner vos enfants, à les superviser pendant leurs activités et à signaler leur arrivée et leur départ. Mais ceci ne vous permet pas d'utiliser les installations.

Q. Puis-je réserver un cours à une heure d'affluence si je possède une adhésion « heures creuses » et que j'entre dans le club avant 16 h?

R. Non. Vous ne pouvez pas réserver de cours à une heure d'affluence. Si vous souhaitez réserver des cours pendant les périodes d'affluence, vous devez passer à un niveau d'abonnement supérieur. Renseignez-vous auprès d'un membre de l'équipe chargée des adhésions.

4. Vous pouvez réserver des cours pour toute personne liée à votre formule d'abonnement.

Q. Il me semble que je ne peux pas faire de réservation pour mon enfant en ligne. Pourquoi?

R. Le membre principal doit définir des autorisations pour permettre aux membres liés à son abonnement d'effectuer des réservations pour d'autres membres sur son compte. Ceci peut être effectué sous « Permissions » dans les paramètres de l'application ou via le système de réservation en ligne.

Q. Puis-je effectuer une réservation à l'accueil pour un ami?

R. Vous ne pouvez réserver que pour vous-même et les membres liés à votre abonnement. Votre ami devra procéder lui-même à sa réservation.

5. Les réservations pour les membres juniors, âgés de moins de 14 ans, ne peuvent être effectuées que par un adulte (parent ou tuteur). Tout adulte lié à l'abonnement d'un enfant peut effectuer une réservation.

Q. Il me semble que je ne peux pas faire de réservation pour mon enfant en ligne. Pourquoi?

R. Le membre principal doit définir des autorisations pour permettre aux membres liés à son abonnement d'effectuer des réservations pour d'autres membres sur son compte, y compris les juniors. Ceci peut être effectué sous « Permissions » dans les paramètres de l'application ou via le système de réservation en ligne.

6. Certains cours sont réservés à des tranches d'âge spécifiques. Les membres juniors ne peuvent réserver que les cours correspondant à leur âge.

Q. Quel est l'âge minimum pour participer aux cours collectifs?

R. La plupart de nos cours acceptent les personnes à partir de 14 ans. Cependant, nous vous recommandons de réserver une séance de bienvenue aux cours collectifs pour discuter des cours appropriés à cette tranche d'âge. Les jeunes âgés de 14 et 15 ans doivent être accompagnés par un adulte. Ils sont tenus de remplir un formulaire PAR-Q Jeunes Adultes avec un de leurs parents avant de participer à leur premier cours. Ceci peut être effectué lors de la séance de bienvenue aux cours collectifs ou lors de leur première visite dans la salle de sports.

7. Si vous ne vous présentez pas à un cours collectif ou n'annulez pas un cours collectif qui devient complet et qu'un autre membre ne vous a pas remplacé, une notification d'« absence » ou d'« annulation » sera mise en vigueur.

Q. Pourquoi avons-nous une politique d'annulation ?

R. Les cours collectifs qui sont entièrement réservés à l'avance mais dont les places sont inutilisées sont une source de frustration principale pour les membres qui n'ont pas pu réserver et participer. Dans l'intérêt de tous les membres, l'un des objectifs de notre politique est de maximiser les

possibilités de participation. Nous voulons encourager les membres à annuler le plus tôt possible et à ne pas pénaliser ceux qui ont pu se faire remplacer par un autre membre. Par conséquent, si vous vous rendez compte une heure auparavant que vous ne pouvez pas y assister, vous avez un intérêt à annuler. Il y a encore une chance que d'autres membres puissent vous remplacer.

Q. Quelle est l'heure limite où je peux annuler sans risquer de recevoir une notification d'annulation ?

R. Il n'y a maintenant plus d'heure limite. Pour de nombreux cours collectifs qui n'atteignent pas leur capacité maximale, vous pouvez annuler à tout moment sans conséquences. Pour nos cours collectifs les plus fréquentés, vous pouvez également annuler à tout moment et vous recevrez la notification d'annulation seulement si un autre membre ne vous a pas remplacé. Par conséquent, plus vous annulez tôt, plus nous pouvons informer les membres et plus il est probable que quelqu'un vous remplace.

Q. Pourquoi les notifications d'annulation s'appliquent uniquement aux cours collectifs complets ?

R. Si un cours ne devient pas complet, il y a toujours de la place pour les autres membres, donc le fait qu'un membre annule n'affecte personne. Nous ne voulons pénaliser personne inutilement. Nous émettons donc une notification d'annulation seulement si un autre membre a manqué l'opportunité de réserver car un membre n'a pas annulé à l'avance. Cela signifie que nous émettons les notifications d'annulation seulement pour les cours collectifs ayant atteint la capacité maximale.

Q. De quelle manière savez-vous quel place a été réservée et par qui ?

R. Si 2 personnes annulent un cours collectif complet et qu'un seul membre est remplacé, nous émettons la notification d'annulation seulement au membre qui a annulé sa réservation en dernier. Cela devrait encourager une annulation anticipée lorsque les membres ne peuvent plus participer.

Q. Mon cours collectif n'est jamais complet. Pourquoi devrais-je réserver ?

R. Le fait de réserver vous permet d'avoir une place garantie et nous permet de communiquer avec vous à propos de tout changement par rapport au cours collectif. De notre point de vue, cela nous permet de planifier la session si nous connaissons le nombre de personnes qui vont être présentes à

l'avance et, plus généralement, les données de réservation nous aident à programmer plus efficacement les horaires.

Q. Les absences s'appliquent-elles aux cours collectifs qui ne sont pas complets ?

R. Oui, nous souhaitons encourager un comportement respectueux des autres membres. Nous allons donc toujours appliquer une absence si vous ne participez pas et n'annulez pas, quel que soit le niveau d'activité du cours. Pour de nombreux cours, nos moniteurs planifient leurs sessions en fonction du nombre de personnes ayant réservé et le fait de posséder des données précises, nous aide également à programmer nos horaires plus efficacement.

Q. Puis-je recevoir une notification d'annulation même si j'annule 8 jours avant le cours collectif ?

R. Théoriquement oui, bien qu'il soit très improbable que vous ne soyez pas remplacé dans les cours ayant un fort taux de fréquentation lorsqu'un tel préavis est transmis. Les cours qui sont le plus populaires ont un certain nombre de membres abonnés aux alertes. Plus une annulation est précoce, plus il est probable qu'il y aura un remplacement.

Q. Quel est l'intérêt d'annuler un cours collectif si je sais qu'il est complet et que je risque donc de recevoir une notification d'annulation de toute façon ?

R. Plus tôt vous annulez un cours, plus il est probable qu'un autre membre puisse vous remplacer. Nous informons les membres dès que des places deviennent disponibles via la fonction 'Alertez-moi' de l'application mobile. Cela ne fonctionnera que si les membres annulent s'ils savent qu'ils ne peuvent pas participer. Si vous savez que vous ne pouvez pas assister à un cours, annulez dès que possible pour permettre aux autres membres de vous remplacer.

Q. Comment saurez-vous si je suis arrivé et/ou me suis présenté ?

R. Vous devez vous assurer que vous utilisez votre carte de membre aux tourniquets de sécurité à la réception. Cela est important car si nous n'avons pas de trace d'enregistrement, cela apparaîtra comme une « absence ». Il est également important que vous utilisiez la bonne carte de membre. Les registres sont également tenus par nos moniteurs et les absences seront appliquées aux membres qui sont sur la liste et qui ne se présentent pas.

Q. Si un membre annule, de quelle manière les autres membres sont-ils informés de la disponibilité des places ?

R. Les membres peuvent choisir d'être alertés si les cours sont complets en activant la fonction « Alerte-moi » sur l'application mobile pour chaque cours. Ces membres seront informés par notification si une place devient disponible par ordre d'activation. Par conséquent, le membre en haut de la liste, qui est le premier à activer la fonction, reçoit la notification avant tout le monde, puis le membre suivant, et ainsi de suite toutes les 2/3 minutes. Par conséquent, la personne en haut de la liste a une meilleure chance de réserver la place que le 4ème membre et la situation dans laquelle les quatre membres sont alertés et trois ne peuvent pas réserver est évitée.

Q. Pourquoi cela ne me permet-il pas de réserver automatiquement cette place ?

R. Nous voulons nous assurer que le nombre d'absences est réduit au minimum dans l'intérêt de tous les membres. Par conséquent, nous avons besoin de la confirmation de votre participation en réservant la nouvelle place lorsque vous avez été informé de sa disponibilité. Il se peut que cette alerte n'arrive que quelques minutes avant le cours. Si nous vous inscrivions automatiquement, vous auriez peut-être déjà planifié d'autres projets à ce moment-là et cela va générer une absence.

Q. De quelle manière vais-je être informé que j'ai reçu une notification d'annulation ou d'absence ?

R. Si vous avez fourni une adresse e-mail à jour, vous recevrez un e-mail. Vous pourrez voir le nombre et les détails des éventuelles annulations et absences à travers le système de réservation en ligne via votre Espace Membres. Nous vous enverrons également une notification ou une fenêtre contextuelle via l'application mobile.

Q. J'ai reçu une « notification d'annulation / d'absence ». De quelle manière cela s'est produit ?

R. Si vous recevez une notification d'annulation, vous devez avoir annulé votre réservation pour un cours complet et vous n'avez pas été remplacé par un autre membre. En cas d'absence, il se peut que vous n'ayez pas "passé" ou utilisé la bonne carte de membre pour accéder au club avant l'heure de début de la session. Il est également possible que nous ayons remarqué que vous êtes entré dans le club à temps mais que vous n'avez pas participé à la session pour laquelle vous vous êtes inscrit.

Q. J'ai reçu une « notification d'annulation / d'absence » et je souhaite poser une question, qui dois-je contacter ?

R. Si vous avez des questions, veuillez contacter la réception ou envoyez votre demande par courrier électronique à l'attention du Fitness Manager. Veuillez consulter la réception ou le site internet pour connaître les coordonnées du club. Le club doit répondre à votre demande dans les 48 heures.

8. Si vous totalisez trois annulations ou non-présentations au cours de toute période de 30 jours, nous suspendrons vos droits de réservation anticipée pendant une semaine (7 jours).

Q. Pourquoi une période de 30 jours et non 60 jours par exemple?

R. La règle est d'encourager les membres à participer ou à annuler suffisamment à l'avance pour permettre aux autres de réserver des cours et d'y assister. Nous estimons qu'un total de 3 annulations tardives/non-présentations sur une période de 30 jours est approprié, compte tenu du volume de réservations de nos membres chaque semaine.

Q. Si mes droits de réservation sont suspendus, cela signifie-t-il également que je ne pourrai pas participer aux cours?

R. Non, cela veut seulement dire que vous ne pourrez pas vous garantir une place en réservant à l'avance. Vous pourrez vous présenter et participer si des places sont disponibles au début du cours.

Q. Puis-je réserver des terrains pour des sports de raquette si mes droits sont suspendus?

R. Oui, les suspensions varient selon le type de terrains, d'activités et de cours. Par exemple, si la suspension porte sur des cours, vous pouvez toujours réserver des terrains et vice-versa.

Q. Je réserve de nombreux cours chaque semaine et 3 annulations tardives/non-présentations me semblent très peu par rapport aux membres qui réservent moins souvent. Pourquoi n'est-ce pas plutôt calculé en pourcentage des réservations?

R. Il est important que cette règle soit simple et facile à mémoriser, calculer et faire appliquer.

9. Si vous arrivez après l'heure prévue d'un cours, l'instructeur se réserve le droit de vous refuser l'entrée s'il juge que c'est dangereux et une autre personne peut avoir pris votre place.

Q. Pourquoi ne puis-je pas participer au cours si je suis en retard et qu'il y a des places libres?

R. En raison de l'activité pratiquée, certains cours peuvent présenter un danger si vous arrivez en retard. Par prudence vis-à-vis de nos membres, nous ne les autorisons pas à participer à un cours si l'instructeur estime que cela peut présenter un risque pour la santé ou la sécurité.

Q. Je suis arrivée quelques minutes en retard, quelqu'un avait pris ma place et il n'y avait plus d'autres places disponibles. Pourquoi ne suis-je pas prioritaire?

R. Si vous vous présentez à l'heure de la séance ou avant, vous serez prioritaire sur les membres n'ayant pas réservé. Sinon, nous pouvons proposer votre place à un autre membre qui attend. Il peut être dangereux pour ce dernier de se joindre plus tard au cours, après avoir attendu pour voir si l'auteur de la réservation se présente ou non.

Q. Recevrai-je un avis de non-présentation si j'arrive en retard au cours?

R. Si vous passez votre carte pour entrer dans le club 15 minutes après le début du cours, nous supposons que vous n'êtes pas venu car votre place pourra avoir été proposée à un autre membre à ce moment-là.

10. Les invités des membres peuvent participer aux cours s'il y a des places disponibles au moment où ils ont lieu. Ils doivent avoir un pass invité valide pour accéder au club.

Q. Quelle est la différence entre un pass « invité » et un pass « invité social »?

R. Un pass « invité » vous permet d'utiliser tous les espaces du club alors qu'un pass « invité social » ne vous permet d'accéder qu'aux espaces dédiés aux activités sociales.

Q. Comment obtenir un pass invité?

R. Vous pouvez télécharger des pass invité en ligne ou vous les procurer à l'accueil.

Q. Puis-je garantir une place dans un cours à mon invité?

R. Non, les membres sont prioritaires. De ce fait, nous ne pouvons garantir à votre invité de participer à un cours, mais si la séance n'est pas entièrement réservée, il pourra, bien entendu, y participer.

** À l'exception des Harbour Clubs*