

Juin 2023

POS NO SHOW CENTRE DU PERSONNEL DE L'OTAN

Objectif

La présente POS s'applique à tous les membres qui réservent des cours fitness au CENTRE DU PERSONNEL DE L'OTAN. Il incombe au personnel du centre sportif d'appliquer cette politique et d'informer les membres des conséquences ainsi que des retenues de crédits ou gel des réservations en ligne associés aux absences.

Politique

Les membres qui réservent une place dans un cours collectif doivent assister à la classe ou annuler leurs réservations à l'avance. À défaut d'annuler au moins 4 heures avant l'heure du début du cours, entraînera la déduction de crédit ou le gel des réservations en ligne.

Procédures

4.1. Réservation d'un cours fitness

- a. Les membres peuvent réserver des cours collectifs fitness via notre système de réservation en ligne ou en communiquant avec le personnel du centre sportif.
- b. Les membres doivent confirmer leurs réservations en fournissant leurs noms, leurs coordonnées, la date et l'heure des cours réservés.
- c. Au moment de la réservation, les membres doivent être informés de la politique d'annulation de 4 heures et des conséquences de l'absence.

4.2. Annulation

- a. Si un membre ne peut pas assister à un cours réservé, il doit annuler sa réservation au moins 4 heures avant l'heure prévue.
- b. Les annulations peuvent être soumises par notre système de réservation en ligne, ou en communiquant avec le personnel du centre sportif ou par tout autre moyen de communication désigné.
- c. Le membre doit fournir son nom, ses coordonnées, ainsi que la date et l'heure du cours qu'il souhaite annuler.

4.3. Politique de No Show

- a. Si un membre ne se présente pas à un cours de sport sans annuler au moins 4 heures à l'avance, son crédit pour ce cours sera déduit.
- b. Les crédits peuvent être déduits du forfait des cours collectifs ou de l'adhésion des membres conformément aux modalités de leurs abonnements.
=> il restera possible pour les membres de réserver une place dans un cours collectif à la réception au moment du cours.
- c. Les membres ayant un abonnement aux cours collectifs verront l'option de réserver en ligne bloquée durant un mois.
- d. Le personnel du centre sportif mettra à jour le compte du membre.

4.4. Avis aux membres

- a. Le personnel du centre sportif rappellera aux membres la politique d'annulation de 4 heures pendant la réservation des cours et au besoin.
- b. Les membres qui ont subi des déductions de crédit ou un gel des réservations en ligne en raison de *No Show*, seront avisés par courriel, SMS, ou toute autre méthode de communication indiqué dans leur compte.
- c. L'avis comprendra les détails du cours, la date du *No Show* et le nombre de crédits déduits.

4.5. Processus de recours

- a. Les membres qui trouvent injustifiée une pénalité, peuvent demander une seconde analyse auprès de la direction du centre sportif.
- b. La demande doit être faite par écrit et inclure le nom du membre, ses coordonnées, la date et l'heure du cours en question, ainsi qu'une brève explication des circonstances.
- c. La direction du centre sportif examinera la demande et prendra une décision dans un délai raisonnable.

Application

Le personnel du centre sportif sera responsable de l'application de cette procédure. Ils doivent s'assurer que tous les membres sont au courant de la politique de *No Show* et des conséquences qui en découlent. Les membres du personnel feront un suivi précis des présences, des annulations et des retenues sur le crédit. Tout différend ou demande sera traité conformément au processus de recours décrit à la section 4.5.