

## FOIRE AUX QUESTIONS

### ***Comment puis-je avoir accès à l'outil d'inscription en ligne du programme corporatif de GoodLife Fitness?***

Veillez utiliser le lien suivant pour procéder à votre inscription : <https://corporate.goodlifefitness.com>.

### ***Comment puis-je m'inscrire à un abonnement corporatif ?***

Le processus d'inscription prendra approximativement 10 à 15 minutes, veuillez vous rendre au <https://corporate.goodlifefitness.com>

On vous demandera de créer un compte « My GoodLife » ou de vous y connecter. À la suite de cette étape, vous devrez entrer le nom de l'entreprise pour laquelle vous travaillez et l'information unique de connexion y correspondant. Ceci est une nouvelle étape dans le processus d'inscription, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2017. Si vous n'avez jamais créé de compte « My GoodLife » auparavant, vous devrez vous inscrire en utilisant votre adresse courriel personnelle et créer un mot de passe. Veillez à retenir ce mot de passe, puisque vous devrez l'utiliser à nouveau lors de renouvellements subséquents. À la suite de la création de ce compte d'utilisateur initial, vous serez transféré vers le processus d'authentification.

Veillez à avoir en main vos renseignements relatifs au paiement, et votre numéro de membre GoodLife ou le code à barres de votre carte-clé (si applicable). Si vous souhaitez inscrire jusqu'à quatre membres de votre famille, assurez-vous d'avoir en main leurs renseignements avant de commencer le processus d'inscription. GoodLife vous fera parvenir une copie électronique de votre entente, lorsque vous aurez complété le processus d'inscription en ligne.

### ***Comment puis-je renouveler mon abonnement corporatif ?***

Si vous avez payé votre abonnement au complet, un courriel vous parviendra à l'adresse courriel personnelle que vous avez utilisée lors de votre inscription initiale 35 jours avant la date d'expiration de votre abonnement. Veuillez vous rendre au <https://corporate.goodlifefitness.com> pour renouveler votre abonnement. Vous ne pourrez pas renouveler votre abonnement plus de 35 jours avant le terme de celui-ci. Si vous avez choisi de payer sur une base bimensuelle, vous ne recevrez pas d'avis. Votre abonnement se poursuivra automatiquement d'un mois à l'autre.

### ***Quel est le prix d'un abonnement corporatif?***

Le prix d'un abonnement annuel pour votre entreprise est de 499,00 \$, plus les taxes applicables, par membre, par année. Le paiement bimensuel sera de 24,00 \$, plus les taxes applicables.

### ***Quel est mon identifiant unique?***

Contactez Angie Sauvé ( [asauve@RAIC.org](mailto:asauve@RAIC.org) ) pour retrouver votre identificateur unique dont vous avez besoin pour accéder à l'outil d'inscription en ligne.

### ***Puis-je annuler mon abonnement corporatif?***

Un abonnement payé en entier est un engagement de 12 mois qui ne peut pas être annulé. L'abonnement payé sur une base bimensuelle, quant à lui, est un abonnement sans engagement et peut être annulé en tout temps avec un avis de 30 jours. Vous pouvez en faire la demande au club ou en appelant le Service expérience client corporatif au 1-800-287-4631.

### ***Est-ce que je peux mettre mon abonnement en attente?***

La mise en attente d'un abonnement payé en entier n'est pas permise. Si vous choisissez de payer sur une base bimensuelle, vous pourrez mettre votre abonnement en attente pour une période maximale de 6 mois, des frais sont applicables. Veuillez communiquer avec le club ou appeler le Service expérience client corporatif au 1-800-287-4631.

### ***Les membres de ma famille sont-ils admissibles à cette offre?***

L'un des avantages du programme corporatif est la possibilité d'ajouter à votre abonnement corporatif jusqu'à quatre membres admissibles de votre famille. Les membres admissibles incluent votre conjoint(e), membre de la famille ayant atteint l'âge de la majorité, enfant(s), ou tout mineur sous votre tutelle, âgé(s) de 12 ans ou plus. Vous devez vous inscrire au programme corporatif *GoodLife Fitness* avant d'inscrire tout autre membre de votre famille. Tous les paiements pour les abonnements corporatifs d'un membre de votre famille, incluant les services additionnels (telle la location d'un casier, le Yoga chaud, etc.), seront prélevés automatiquement de votre compte bancaire, ou si payés en entier, les abonnements additionnels seront payables par carte de crédit.

### ***Les membres GoodLife existants sont-ils admissibles à cette offre?***

Oui. Si vous transférez votre abonnement courant vers un programme d'abonnement corporatif, GoodLife renoncera aux frais de rachat de 99 \$. Vous devrez vous inscrire en ligne pour la nouvelle offre d'abonnement corporatif, puis remplir la section appropriée avec les détails de votre abonnement courant (votre numéro d'abonnement courant ou le code à barres de votre carte-clé afin que nous puissions automatiquement mettre à jour votre abonnement avec le nouveau tarif corporatif). Veuillez continuer d'utiliser votre carte-clé actuelle.

### ***Les prélèvements bancaires actuels cesseront-ils dès que je m'inscrirai à ce programme d'abonnement corporatif ?***

Non, vos renseignements bancaires seront mis à jour conformément au nouveau tarif corporatif et il sera débité selon l'horaire actuel de paiement actuel, à partir du compte bancaire spécifié précédemment. Ce processus pourrait prendre jusqu'à 10 jours ouvrables. Si vous remarquez que plus d'un paiement est prélevé à l'ancien tarif (non corporatif), veuillez écrire au [corporateprograms@goodlifefitness.com](mailto:corporateprograms@goodlifefitness.com) ou appeler sans frais au 1-800-287-4631.

### ***Si je m'inscris en ligne aujourd'hui, à quel moment aurai-je accès au club?***

#### ***Je suis un nouveau membre GoodLife...***

Si vous êtes un nouveau membre *GoodLife Fitness*, votre nouvelle carte-clé de membre sera disponible à n'importe quelle succursale immédiatement après votre inscription. Pour la récupérer, il vous suffit de vous rendre à la succursale de votre choix et de mentionner à l'associé que vous aimeriez récupérer votre nouvelle carte-clé. On vous demandera de vous identifier à l'aide d'une carte d'identité avec photo.

#### ***Je suis déjà membre chez GoodLife (régulier ou corporatif)...***

Si vous êtes un membre *GoodLife Fitness* et que vous possédez déjà une carte-clé, vous pouvez continuer à vous entraîner comme auparavant. Vous pouvez utiliser la carte-clé que vous avez en votre possession, on ne vous demandera pas de signer quoi que ce soit à l'accueil.

## **Quelles sont mes options de paiement pour ce programme d'abonnement corporatif?**

### **Je suis un nouveau membre GoodLife...**

Les options de paiements sont les suivantes : soit des prélèvements préautorisés toutes les deux semaines à partir du compte bancaire que vous nous avez indiqué lors de votre inscription, ou vous pouvez choisir de faire un seul paiement initial couvrant la totalité de l'abonnement, par carte de crédit.

### **Je suis déjà membre chez GoodLife...**

Vous pouvez continuer vos paiements préautorisés à partir de votre compte bancaire personnel conformément à l'horaire déjà en vigueur, nous ajusterons les paiements pour refléter votre nouveau tarif, ou vous pouvez choisir de faire un seul paiement, par carte de crédit.

## **Y a-t-il un âge minimum pour adhérer à GoodLife Fitness?**

L'âge minimum pour adhérer à *GoodLife Fitness* est de 12 ans. Nous exigeons la signature d'un parent ou d'un gardien légal pour toute personne n'ayant pas atteint l'âge de la majorité en vigueur dans sa province de résidence. De plus, tous les membres de moins de 18 ans doivent compléter une série de séances d'orientation appelées « Youth Passport » (passeport jeunesse) afin qu'ils se familiarisent avec le club et qu'ils s'y sentent à l'aise. Ces séances sont offertes sans frais additionnels. Il est nécessaire de prendre rendez-vous à n'importe quel club *GoodLife* afin de compléter le passeport jeunesse.

## **Puis-je fréquenter n'importe quelle succursale avec mon abonnement corporatif?**

Votre abonnement *GoodLife Fitness* vous donne accès à plus de 250 clubs *GoodLife Fitness*, et un accès à court terme chez *Énergie Cardio* et *24 Hour Fitness*. Pour plus de renseignements à cet effet, visitez une succursale près de chez vous. Si vous êtes un résident du Québec, et que vous souhaitez fréquenter un centre *Énergie Cardio* comme centre de conditionnement physique principal, vous obtiendrez alors un accès à court terme chez *GoodLife Fitness*.

## **Le service de serviette est-il inclus dans mon abonnement corporatif?**

Oui, le service de serviette est inclus dans votre abonnement, par contre, il est à noter que ce service n'est pas offert dans toutes les succursales *GoodLife*. Informez-vous auprès d'un associé lors de votre prochaine visite.

## **Le squash est-il inclus?**

Quelques succursales offrent la possibilité de jouer au squash. Veuillez visiter le [www.goodlifefitness.com](http://www.goodlifefitness.com) pour plus de renseignements sur ces endroits.

## **Offrez-vous un service d'entraîneur privé? Est-ce inclus dans mon abonnement corporatif?**

*GoodLife Fitness* offre les services d'un entraîneur personnel moyennant des frais additionnels à votre abonnement. Informez-vous auprès d'un associé pour obtenir plus de détails.

## **Est-ce possible d'ajouter le Yoga chaud et d'autres services à mon abonnement corporatif?**

Bien sûr! Par contre, ces services ne peuvent pas être ajoutés lors de votre adhésion en ligne ni par le bureau Bien-être corporatif. Vous pouvez toutefois les ajouter directement à votre club. En tant que membre principal, vous serez responsable de tous les services additionnels, comme le Yoga chaud, la location de casiers, etc., ajoutés à votre abonnement. Tout membre de votre famille inscrit au programme corporatif doit être présent lorsque vous ajoutez un service à son abonnement sous le programme corporatif. Visitez le [www.goodlifefitness.com](http://www.goodlifefitness.com) pour une liste complète des succursales offrant le Yoga chaud.

### ***Qu'advient-il de mon abonnement si l'entreprise pour laquelle je travaille n'offre plus le programme corporatif?***

Si l'entreprise pour laquelle vous travaillez décidait de ne plus offrir le programme corporatif, ou si vous n'y étiez plus admissible, *GoodLife Fitness* ajusterait tous les abonnements associés à votre compte à un taux préférentiel sans engagement de 25,00 \$ (plus taxes) par abonnement, payable aux deux semaines. Tous les services ajoutés aux abonnements individuels (s'il y a lieu) continueraient d'être facturés à leur prix courant. Vous pouvez annuler ou vous renseigner auprès de notre équipe expérience client (1-800-287-4631) à propos des options d'abonnement offertes à tout moment sans frais de rachat. Ce tarif préférentiel sans engagement n'inclut pas le service de serviettes; si vous souhaitez ajouter ce service à votre abonnement, il vous suffit de vous rendre à un club pour en faire la demande.

### ***Qu'advient-il de mon abonnement après un an?***

Les prélèvements préautorisés continueront de s'effectuer selon l'horaire établi tant et aussi longtemps que vous serez admissible au programme, ou jusqu'à ce que vous décidiez d'annuler votre abonnement. Aucune action de renouvellement n'est requise. Si vous aviez choisi de payer votre abonnement en un seul paiement initial, vous devrez renouveler en utilisant l'outil en ligne avant le terme de votre abonnement afin d'éviter une interruption du service.

### ***Qui puis-je contacter si j'ai des difficultés techniques lors de mon inscription en ligne?***

Si vous éprouvez des difficultés techniques avec le site et que vous êtes incapable de terminer votre inscription, veuillez contacter le service d'expérience client corporatif au numéro sans frais suivant : 1-800-287-4631

### ***J'ai des questions spécifiques à propos de ce programme. Qui puis-je contacter?***

Vous pouvez poser vos questions au [corporateprograms@goodlifefitness.com](mailto:corporateprograms@goodlifefitness.com) ou appelez sans frais au 1-800-287-4631.