Foire Aux Questions

En cette période de changements constants entourant la crise du COVID-19, nous vous invitons à prendre connaissance des réponses aux questions les plus souvent posées.

Réouverture des centres - Quand prévoyez-vous la réouverture des succursales de Nautilus Plus ?

C'est officiel, l'annonce tant attendue a été faite mercredi 17 juin. C'est donc avec beaucoup de bonheur que nous vous confirmons que notre réseau de 37 succursales rouvrira officiellement lundi le 22 juin. Tous les détails sur nos mesures préventives vous seront communiqués par courriel.

Nous sommes prêts et n'attendons que vous !

Abonnement - Allez-vous reporter le temps d'abonnement sans accès aux installations physiques ?

Oui, chaque membre verra la durée de son **abonnement prolongée pour une durée équivalente à celle de la fermeture temporaire** de nos succursales, imposée par le gouvernement.

Abonnement - Allez-vous continuer de prélever les paiements d'abonnement aux deux semaines ?

Oui, les paiements prévus au contrat seront perçus sans interruption selon les modalités prévues à votre entente, mais **la durée de votre abonnement sera prolongée pour une durée équivalente à celle de la fermeture temporaire**. Ainsi, la durée de votre contrat sera respectée puisque la période de fermeture imposée par le gouvernement vous sera remise à la fin de votre abonnement. Vous n'aurez donc **aucun paiement d'abonnement à effectuer pendant cette période qui sera ajoutée à la fin de votre abonnement.**

Abonnement Boomerang – Que se passe-t-il avec mes ristournes Boomerang ?

Pour tous les membres qui ont un abonnement Boomerang, vous conserverez toutes les ristournes accumulées à ce jour en prévision de la réouverture de nos succursales, que nous souhaitons le plus tôt possible.

Abonnement Boomerang – Qu'avez-vous prévu pour me permettre de récupérer les ristournes Boomerang que j'aurais eues pendant la période de fermeture temporaire ?

Rien ne sera perdu puisque pendant la période ajoutée à la fin de votre abonnement, vous continuerez d'accumuler des ristournes sans effectuer de paiements d'abonnement. Ces ristournes qui seront accumulées pendant cette période ajoutée à la fin de l'abonnement pourront être utilisées sur l'achat de produits et services ou réclamées à la fin de votre abonnement, comme c'est déjà le cas depuis le lancement de l'abonnement Boomerang. Rien ne sera perdu et tous nos membres pourront utiliser ou récupérer la totalité des ristournes accumulées à leur dossier.

Abonnement – Avec la fermeture des succursales, puis-je renouveler mon abonnement et comment procéder ?

Oui, vous pouvez renouveler votre abonnement en procédant en ligne avec votre application mobile ou en accédant à l'espace client sur notre site internet.

Services d'encadrement – Les paiements à venir (postdatés) sur les services d'encadrement seront-ils prélevés ?

Non. Pour tous nos membres ayant des paiements à venir pour des services d'encadrement, aucun paiement ne sera effectué ; tout a été mis en suspens jusqu'à l'ouverture éventuelle de nos succursales et ce, depuis le 17 mars 2020. Tout a été préparé et mis en place dans nos systèmes, vous n'avez donc rien à faire.

Services d'encadrement - Vais-je être chargé(e) pour ne pas avoir avisé que je ne serai pas présent(e) à mon/mes rendez-vous avec entraineur/nutritionniste ?

Non. Aucun frais ne vous sera chargé pour les rendez-vous prévus pendant la fermeture de nos succursales. Vous n'avez donc pas besoin d'appeler pour annuler.

Comment puis-je m'entrainer à la maison pendant cette période?

À titre de membre Nautilus Plus, vous avez accès à la plateforme d'entrainement ligne ULTIME FIT sur laquelle vous trouverez une panoplie de programmes et de séances d'entrainement et plus de 300 recettes santé. Une variété de types d'entrainement est disponible dont des séances d'entrainement Bootcamp, cardio, Tabata, Yoga en plus des séances de méditation. Vous pouvez aussi décider de démarrer un programme comme Transform, TopFit en 30 jours, Intense 45 ou Fit&Zen en 3 semaines. Vous n'avez qu'à vous connecter à titre de membre Nautilus Plus pour en profiter.

Visionnez « ULITME FIT - Procédure de connexion et explications de la plateforme » pour tous les détails.

Pour toute inquiétude concernant votre dossier ou si vous avez des questions non répondues, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle au info@nautilusplus.com. Compte tenu du contexte actuel, nous vous remercions à l'avance pour votre patience.

Veuillez noter **qu'aucune demande** par téléphone ne sera traitée.

- Mise à jour: juin 2020 -