

QUESTIONS ET RÉPONSES CONCERNANT LES ABONNEMENTS

1. Quelle est la différence entre un abonnement forfaitaire et un abonnement de valeur? Quels sont les avantages de chaque option?

	Description	Avantages
Abonnement forfaitaire	Vous pouvez suivre autant de cours que vous le souhaitez pendant la durée de votre abonnement. Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt 2 semaines avant chaque cours.	Cette solution est idéale pour les personnes qui souhaitent s'entraîner plus d'une fois par semaine. Vous êtes flexible et vous aimez le changement? Grâce à un abonnement forfaitaire, vous pouvez choisir parmi tous les cours sur abonnement proposés par plus de 15 Écoles-clubs Migros** et vous créer ainsi un programme sur mesure. Cette option est rentabilisée à partir de 2 entraînements par semaine!
Abonnement de valeur	Grâce à l'abonnement de valeur, vous vous inscrivez aux cours qui vous intéressent.* À chaque inscription, le montant correspondant est déduit de votre abonnement. Cet abonnement est valable 1 an. Vos réservations peuvent être effectuées au plus tôt 2 semaines avant les cours en question.	Cette solution est idéale pour les personnes qui peuvent ou souhaitent s'entraîner à différents moments dans la semaine ou qui apprécient beaucoup la variété. Là aussi, vous pouvez choisir parmi tous les cours de fitness des Écoles-clubs Migros**.
Inscription aux cours fixes	Vous vous inscrivez et payez votre place pour le cours que vous avez choisi (selon le cours, cela inclut entre 10 et 17 périodes définies à l'avance). Contrairement à ce que vous offre un abonnement forfaitaire ou un abonnement de valeur, vous ne disposez pas de la flexibilité en termes d'horaires et de lieu des cours. Il n'est pas possible d'avancer ou de rattraper un cours.	Il s'agit de la solution idéale pour les personnes qui souhaitent planifier leur entraînement de manière définitive, c'est-à-dire toujours le même jour, à la même heure, au même endroit et avec la même enseignante ou le même enseignant. Ainsi, votre place au sein de votre groupe est toujours garantie, même durant les périodes de forte demande.

* Vous pouvez annuler vos réservations au plus tard 120 minutes avant le début d'un cours. Si vous annulez au-delà de ce délai ou si vous ne vous présentez pas au cours, la réservation vous sera facturée.

** Ces abonnements sont valables dans les Écoles-clubs de Miduca SA

2. Quelles sont les offres comprises dans mon abonnement? Où puis-je trouver un aperçu des cours?

Avec un abonnement (forfaitaire ou de valeur), vous pouvez suivre tous les cours de fitness, de Pilates et de yoga, à quelques exceptions près.

Les cours sur abonnement sont signalés sur le site www.ecole-club.ch par le symbole suivant: 

3. Cet abonnement est-il également valable dans les Fitnessparcs, les centres Activ Fitness ou les Écoles-clubs de la Coopérative Migros Suisse orientale?

Non, cet abonnement est valable uniquement pour les cours dispensés au sein des Écoles-clubs Migros de Miduca SA.

4. Comment dois-je faire pour réserver ou annuler mes cours?

La souscription d'un abonnement vous donne accès au portail client de l'École-club Migros. Sur ce portail, vous pouvez voir toutes les offres de cours, tous les créneaux ainsi que le nombre de places disponibles au cours des 14 jours suivants. Vos réservations se font en toute simplicité et en quelques clics seulement. Vous pouvez vous inscrire via le portail client au plus tard 30 minutes avant le début du cours.

Par ailleurs, via le portail client, vous pourrez annuler gratuitement un cours que vous aviez réservé, et ce, au plus tard 120 minutes avant le début du cours. Pour plus d'informations au sujet du portail client, rendez-vous sur: www.ecole-club.ch/Services/Portail-clients

5. Ma place est-elle garantie à chaque réservation?

Oui, si vous réservez au plus tard 30 minutes avant le début du cours qui vous intéresse via le portail client, votre place est garantie dans ce cours et votre participation est enregistrée dans notre système.

6. Je souhaite réserver un cours à la dernière minute. Est-ce possible?

Oui, dans la mesure où il reste des places. Les réservations à court terme (moins de 30 minutes avant le début de la leçon) peuvent être effectuées par téléphone ou directement sur place. Ces réservations ne peuvent pas être réalisées via le portail client.

7. Que se passe-t-il si je ne peux plus participer à un cours à la dernière minute?

Si vous avez un abonnement de valeur et que vous n'avez pas effectué d'annulation au plus tard 120 minutes avant le début du cours, le prix de cette période vous sera facturé. Exception: si vous ne pouvez plus participer à un cours suite à un accident ou à un problème de santé soudain, nous vous prions de nous présenter les justificatifs médicaux correspondants afin que nous puissions procéder aux vérifications nécessaires.

Si vous avez un abonnement forfaitaire, l'annulation doit également être demandée au plus tard 120 minutes avant le début du cours. En cas de non-participation répétée sans annulation dans les délais impartis, l'École-club se réserve le droit de prendre les sanctions qui s'imposent. Par ailleurs, l'École-club Migros est en droit de vous facturer les cours en question ainsi que des frais de traitement. Les infractions répétées contre les dispositions de l'abonnement entraîneront le retrait de l'abonnement sans remboursement du solde restant.

8. J'ai oublié mes identifiants. Que puis-je faire?

Utilisez la fonction «Mot de passe oublié?» dans l'écran de connexion du portail client Migros. Votre mot de passe sera réinitialisé et vous recevrez un e-mail afin d'en définir un nouveau.

9. Qu'advient-il de mes données dans le portail client?

Conformément aux conditions générales, l'École-club Migros garantit le traitement strictement confidentiel de vos données, et ce, dans le respect des dispositions légales en vigueur en Suisse en matière de protection des données. Veuillez vous reporter au paragraphe «Protection des données» dans les conditions générales pour les abonnements à l'École-club Migros.

10. Ma caisse-maladie prend-elle en charge une partie de cet abonnement?

La majorité des cours de fitness et de yoga sont certifiés Qualitop. Si vous disposez d'une assurance complémentaire, il est probable qu'une partie des frais de vos cours soit prise en charge. Veuillez toutefois noter que chaque caisse-maladie détermine, à sa seule discrétion, si et quels cours bénéfiques pour la santé peuvent faire l'objet d'une prise en charge. L'École-club Migros ne peut garantir aucun remboursement de la part des caisses-maladie. Pour toute question concernant les contributions à la promotion de la santé, veuillez vous adresser directement à votre caisse-maladie.

11. Puis-je céder mon abonnement à d'autres personnes?

Non, un abonnement peut uniquement être utilisé par la personne qui l'a souscrit. Vous n'avez pas le droit de céder votre abonnement à des tiers.

école-club

MIGROS

12. Comment dois-je faire pour prolonger mon abonnement?

Vous pouvez prolonger votre abonnement à tout moment sur le site ecole-club.ch en souscrivant un nouvel abonnement forfaitaire ou abonnement de valeur. Évidemment, vous pouvez également le faire par téléphone ou directement au guichet de l'École-club Migros. Les abonnements ne se prolongent pas automatiquement.

13. Je ne peux plus utiliser mon abonnement pour des raisons professionnelles ou personnelles (déménagement, changement de poste, etc.).

Le solde de mon abonnement me sera-t-il restitué?

Non. Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent.

Puis-je utiliser mon abonnement dans une autre École-club Migros?

Les abonnements sont valables sur tous les sites de l'École-club Migros de Miduca SA. Les abonnements ne sont pas valables sur les sites de l'École-club Migros de la Coopérative Migros Suisse orientale.

14. L'offre de mon abonnement ne correspond pas à mes attentes. Puis-je le résilier avant son terme ou puis-je demander le remboursement du solde restant?

Toute demande de remboursement du solde ou toute résiliation prématurée de l'abonnement est exclue. Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent. Si vous souhaitez tester notre offre dans un premier temps afin de déterminer si elle vous convient, nous vous conseillons d'opter pour un abonnement mensuel.

15. Je me suis blessé-e ou je suis malade durant la période de validité de mon abonnement. Je ne peux donc pas profiter de mon offre. Que puis-je faire?

Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent: si l'abonnement ne peut pas être utilisé pendant au moins 28 jours pour cause de maladie, d'accident ou de grossesse, une interruption de 9 mois maximum peut être accordée, sur demande écrite. Des frais de traitement de CHF 30.- sont alors dus. L'abonnement est prolongé de la période créditée et s'applique à l'offre actuellement en vigueur dans le cadre de l'abonnement correspondant.

16. Je ne souhaite pas renouveler mon abonnement de valeur, mais j'ai encore du crédit sur mon compte. Le solde restant me sera-t-il restitué en espèces?

Le solde restant correspond à un montant insuffisant pour réserver un cours. Ce solde sera directement crédité sur votre compte si vous souscrivez un nouvel abonnement (pendant la durée de validité de l'abonnement existant). Si vous ne souhaitez pas souscrire un nouvel abonnement, vous pouvez décider de créditer le solde restant sur un autre cours de l'École-club qui vous intéresse ou bien demander le remboursement de ce montant en espèces. Cette option n'est également valable que pour les réservations ou les remboursements pendant la durée de validité de l'abonnement de valeur en cours.

École-club Migros
0844 844 900
ecole-club.ch/abo-sante

