



## **RIAPERTURE CLUB FREQUENTLY ASKED QUESTIONS**

### **CLUB**

#### **In che modo sarà regolato l'accesso all'area relax e alla piscina dei club?**

L'accesso alla piscina dei club è già consentito per i club che sono tornati ad essere operativi, previa prenotazione tramite l'app MyVirginActive. L'accesso alle vasche idromassaggio in area relax sarà consentito a partire dalla seconda metà di giugno, secondo le disposizioni regionali e nel rispetto della capienza massima consentita. Inoltre, il nostro staff sarà presente per assicurarsi che vengano rispettate le regole del distanziamento sociale in ogni ambiente.

#### **L'area relax include sauna, bagno turco e vasca idromassaggio: saranno accessibili?**

L'accesso alle vasche idromassaggio in area relax sarà consentito a partire dalla seconda metà di giugno, secondo le disposizioni regionali e nel rispetto della capienza massima consentita. Al momento non è consentita la riapertura di sauna / sanarium / bagno turco / stanza del sale.

#### **Come si accederà all'area relax/alla piscina? In molti club si accede dagli spogliatoi: sono accessibili?**

L'uso dello spogliatoio e delle docce sarà consentito nel rispetto delle regole del distanziamento sociale. Il nostro staff sarà a vostra disposizione per aiutarvi.

#### **In che modo garantite la sicurezza dell'area relax?**

L'accesso alle vasche idromassaggio in area relax sarà consentito a partire dalla seconda metà di giugno, secondo le disposizioni regionali e nel rispetto della capienza massima consentita. Inoltre, il nostro staff sarà presente per assicurarsi che vengano rispettate le regole del distanziamento sociale in ogni ambiente. Per ulteriori dettagli sui protocolli adottati è possibile consultare la pagina dedicata del sito [virginactive.it/reopening](http://virginactive.it/reopening)

#### **Sarà possibile accedere agli spogliatoi? In che modo sarà garantito il rispetto delle norme igieniche in questi luoghi?**

L'uso dello spogliatoio e delle docce sarà consentito nel rispetto delle regole del distanziamento sociale. Per ulteriori dettagli sui protocolli adottati è possibile consultare la pagina dedicata del sito [virginactive.it/reopening](http://virginactive.it/reopening)

#### **Poiché non sarà possibile accedere agli spogliatoi, dove potrò cambiarmi per il mio allenamento?**

L'uso dello spogliatoio e delle docce sarà consentito nel rispetto delle regole del distanziamento sociale. Il nostro staff sarà a vostra disposizione per aiutarvi.

### **È obbligatorio indossare guanti e mascherine per accedere al club?**

L'accesso all'interno del club è consentito solo indossando il dispositivo di sicurezza individuale, ovvero la mascherina, richiesta negli spazi comuni. La mascherina non è obbligatoria durante l'allenamento, se si è in grado di rispettare il distanziamento sociale.

### **Provvederete voi a fornire le mascherine e i guanti ai soci che dovessero esserne sprovvisti?**

I soci che dovessero recarsi al club senza mascherina, potranno usufruire del dispositivo di sicurezza messo a disposizione dal club, disponibile in numero limitato presso la reception.

### **Non ritengo il club un luogo sicuro in questo momento e desidero annullare il mio abbonamento. Come posso fare?**

Per modifiche o sospensioni al tuo abbonamento utilizza la nostra app. Per qualsiasi eventuale informazione scrivi invece la tua richiesta nella sezione "Lascia il tuo feedback". Diversamente, contatta il numero verde 800 914555 operativo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 oppure scrivi a [servizioclienti@virginactive.it](mailto:servizioclienti@virginactive.it)

### **Sarà possibile accedere al ristorante/bar del club?**

La riapertura dei club prevede anche il ripristino delle attività dei bar/ristoranti all'interno delle nostre strutture. Queste attività saranno regolate dalle disposizioni ministeriali, che garantiscono il distanziamento sociale.

## **WORKOUT**

### **Durante l'allenamento è necessario utilizzare la mascherina?**

No. Durante ogni sessione di allenamento, sia in gym floor che durante le classi, non sarà obbligatorio utilizzare la mascherina, che dovrà invece essere indossata prima e subito dopo l'allenamento, nel rispetto del distanziamento sociale.

### **Durante l'allenamento in gym floor e per l'utilizzo di attrezzi è necessario indossare guanti monouso?**

No. Durante l'allenamento o per l'utilizzo di attrezzi non è necessario l'utilizzo di guanti monouso. Ricorda di igienizzare dopo l'utilizzo ogni attrezzo, adoperando i sanificanti messi a disposizione dal club.

### **Come vi assicurate che gli attrezzi vengano effettivamente igienizzati nel modo giusto?**

Lo staff di Virgin Active sarà presente in ogni area del club per assicurarsi che vengano rispettate le norme di sicurezza, inclusa l'igienizzazione degli attrezzi e degli spazi.

### **Sono previste limitazioni al numero di persone che possono accedere al club nello stesso momento?**

Per assicurare la massima sicurezza all'interno dei club, abbiamo previsto la prenotazione tramite app per accedere ai corsi, alla gym floor e alla piscina, nel rispetto del distanziamento sociale.

### **Anche il numero di persone ammesse ai corsi sarà ridotto?**

Per garantire ai nostri soci di usufruire di tutti i nostri servizi in totale sicurezza, abbiamo riorganizzato il palinsesto dei corsi, garantendo il distanziamento sociale per le attività di gruppo, ridistribuendo l'offerta durante l'orario di apertura del club.

### **È previsto un limite al numero di persone ammesse contemporaneamente in gym floor?**

Anche per la gym floor prevediamo la prenotazione tramite l'app MyVirginActive, nel rispetto del distanziamento sociale.

### **Saranno imposti dei limiti di tempo al singolo socio per sostare all'interno del club?**

No, non ci saranno limiti di tempo per la tua sessione di allenamento, in gym floor o in piscina, ma suggeriamo un tempo medio di 90 minuti per garantire l'accesso a tutti i soci.

### **È vero che si può frequentare il club solo 2 volte alla settimana?**

No, ogni socio può prenotare la propria attività di allenamento in base alle proprie esigenze. Ti consigliamo di prenotare le attività da te scelte per garantire a tutti i soci la partecipazione. Qualora non dovessi presentarti, ti ricordiamo di cancellare la tua prenotazione almeno 1 ora prima dell'inizio attività.

### **Cosa significa allenamento libero dalle 7:00 alle 7:05?**

Prenotando la sezione di allenamento dalle 7:00 alle 7:05 (o in altre fasce orarie), potrai accedere al club a partire dai 15 minuti prima fino all'inizio dell'attività prenotata. Dopo aver effettuato l'accesso al club, la tua permanenza in gym floor non avrà limiti di tempo, ma suggeriamo un tempo medio di 90 minuti per garantire l'accesso a tutti i soci.

## **PEOPLE**

### **In che modo garantirete il distanziamento sociale all'interno dei club?**

Lo staff Virgin Active sarà presente in ogni area del club per assicurarsi che vengano rispettate le regole del distanziamento sociale in ogni ambiente. Segnaletiche a terra aiuteranno il percorso dei singoli soci.

### **Perché è richiesta l'autodichiarazione dei soci sul proprio stato di salute? Non pensate che sia un mezzo poco idoneo e suscettibile di false dichiarazioni?**

L'autodichiarazione è uno dei numerosi strumenti adottati per tutelare le persone presenti all'interno del club. Si tratta di un'ulteriore misura volta a regolare gli accessi nelle nostre strutture, accompagnata dal controllo della temperatura all'ingresso e da misure igieniche e di distanziamento.

### **Anche lo staff dei club è sottoposto a controlli per verificarne lo stato di salute?**

Sì, lo staff Virgin Active è stato sottoposto ai controlli sanitari previsti dalla legge.

## **ALTRI DUBBI**

### **Servizio clienti occupato**

A causa dell'alto traffico di chiamate il numero verde 800 914555 (operativo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00) potrebbe risultare spesso occupato o con lunghi tempi di attesa. Diversamente scrivi a [servizioclienti@virginactive.it](mailto:servizioclienti@virginactive.it) o utilizza l'app MyVirginActive per richieste informative.

### **È possibile congelare l'abbonamento?**

È possibile congelare il tuo abbonamento contattando il tuo club di appartenenza che gestirà il tuo caso.

### **Pagamenti, richieste finanziare e/o amministrative**

Per modifiche o sospensioni al tuo abbonamento utilizza la nostra app. Per qualsiasi eventuale informazione scrivi invece la tua richiesta nella sezione “Lascia il tuo feedback”. Diversamente, contatta il numero verde 800 914555 operativo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 oppure scrivi a [servizioclienti@virginactive.it](mailto:servizioclienti@virginactive.it)

### **Il club non è un luogo sicuro, ho paura di frequentare uno spazio chiuso.**

Virgin Active ha messo in atto tutte le disposizioni previste dalla legge in termini di salute e sicurezza per i propri soci e dipendenti. Per conoscere tutte le misure e le regole adottate nei diversi club ti invitiamo a visitare la pagina dedicata del sito [virginactive.it/reopening](http://virginactive.it/reopening). Inoltre, ti ricordiamo che lo staff di Virgin Active sarà presente in ogni area del club per assicurarsi che vengano rispettate le norme di sicurezza previste. Per qualsiasi ulteriore dubbio, ti invitiamo a contattare lo staff del tuo club di appartenenza.

### **Assistenza app**

Per dubbi o assistenza sull'app MyVirginActive, ti invitiamo a scrivere a [servizioclienti@virginactive.it](mailto:servizioclienti@virginactive.it)