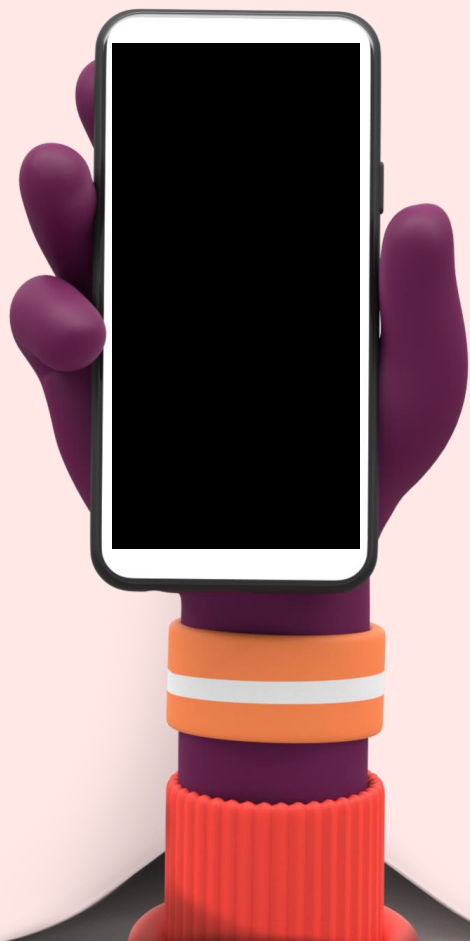


# FAQ

Benvenuti in Gympass





## FAQ STRUTTURE SPORTIVE

### **Come faccio ad accedere ad una struttura?**

Una volta attivato un piano per accedere a qualunque struttura nel tuo piano basterà avvicinarsi ad essa, cliccare su "Check-in" e selezionare quella di proprio interesse. Procedere a fare il check in e avvisare in reception di averlo fatto. A questo punto sarai pronto per iniziare ad allenarti!

### **Se una palestra che vorrei frequentare non è nel network posso segnalare?**

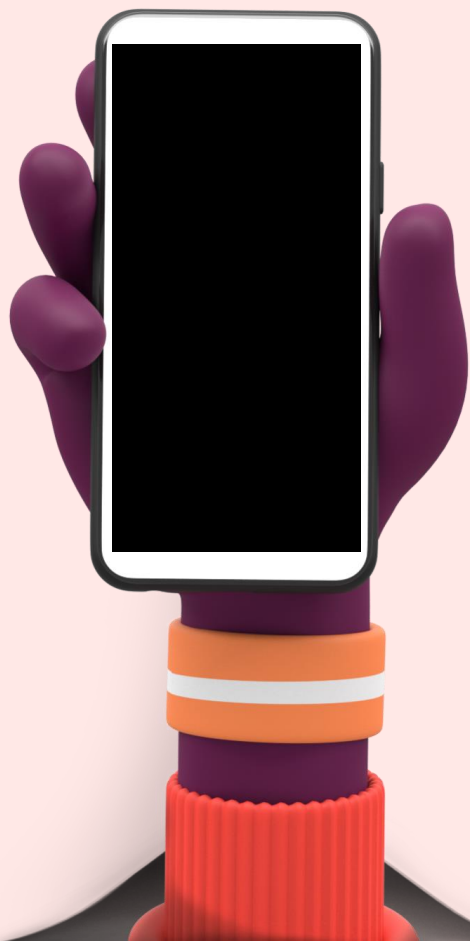
Si certo! Abbiamo un team dedicato che si occupa di proporre alle nuove strutture di diventare nostre partner. Basterà accedere al tuo profilo e cliccare su "Consiglia una struttura".

### **Quante volte posso fare il check-in in una struttura?**

Puoi fare un check-in al giorno, ma allenarti ogni giorno in una struttura diversa o sempre nella stessa.

### **Come faccio a controllare quali strutture posso frequentare con Gympass?**

Una volta che avrai creato il tuo account gratuito (registrazione) potrai scoprire l'intero network di strutture in tutta Italia molto facilmente. Ti basterà cliccare il tasto "Cerca" nell'app e attivare il localizzatore per iniziare a vedere le strutture intorno a te. Puoi filtrare per paese, piano, attività per scoprire quella che fa per te.



## FAQ CORSI LIVE

### **Come faccio a prenotare un Corso Live?**

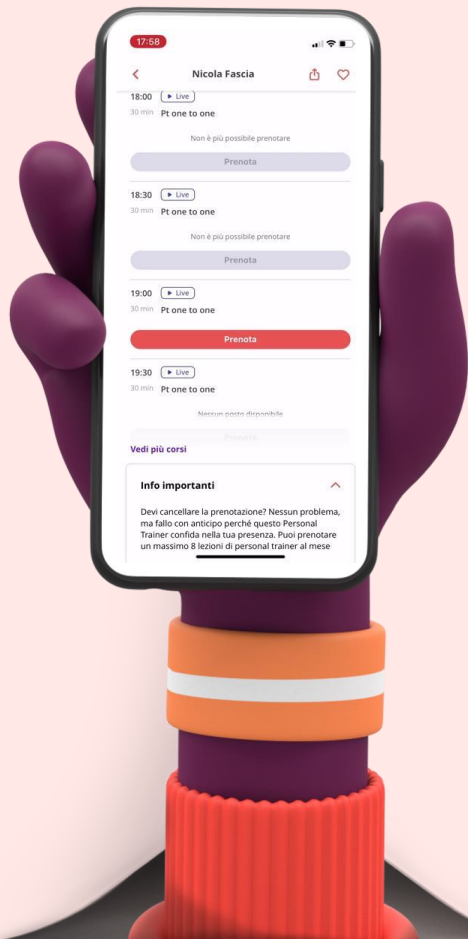
Una volta attivato un piano nella homepage ti comparirà la sezione dedicata “Corsi di gruppo interattivi”. Potrai filtrare per attività, giorno o ora in cui desideri allenarti.

### **Quanti corsi posso prenotare?**

Puoi prenotare un Corso Live al giorno, a qualunque ora tu voglia, con la stessa struttura partner o con una struttura diversa ogni giorno.

### **Una volta prenotato come faccio a seguire il corso?**

Appena prenoterai un qualsiasi corso ti arriverà una mail di conferma con il link al quale collegarti: basterà cliccare su questo nel giorno e nell'orario della lezione.



## FAQ PERSONAL TRAINER

### **Come faccio a prenotare una Lezione Individuale con un personal trainer?**

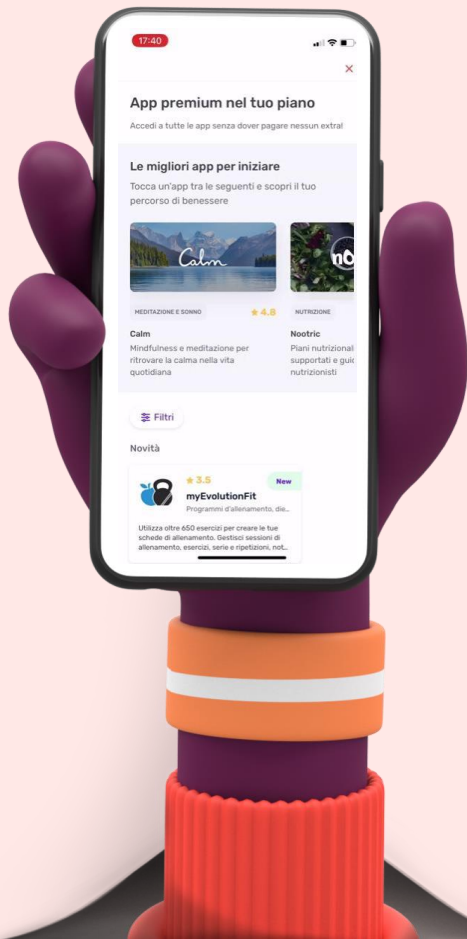
Una volta attivato un piano accedi e nello slideshare in homepage comparirà la sezione “Lezioni private” e vedrai comparire le sessioni nel giorno scelto. Potrai filtrarle per orario o per il personal trainer con cui preferisci allenarti.

### **Quante lezioni posso prenotare?**

Puoi prenotare una Lezione Individuale al giorno e avere fino a 8 lezioni al mese a seconda del piano scelto. Potrai scegliere sempre lo stesso trainer od ogni volta diverso.

### **Quanto durano le lezioni?**

Ogni lezione dura 30 minuti.



## FAQ APP PARTNER

### Dove trovo le app?

Una volta attivato un piano accedi e comparirà nella homepage la sezione “App senza costi extra”

### Come selezionare quella che fa al caso mio?

Puoi filtrare le app in base alla lingua, alle piattaforme, all'allenamento che vuoi fare, in base ai tuoi obiettivi e molto altro.

### Quante app posso scaricare e utilizzare contemporaneamente?

Puoi scaricare tutte le app che vuoi e utilizzarle ogni giorno più volte al giorno. Per fare un piccolo allenamento dopo lavoro o seguire una sessione di meditazione prima di andare a dormire.

**Domande**

**generiche**

# ***C'è un limite giornaliero per utilizzare Gympass?***

Per l'uso di strutture fisiche e classi live c'è un limite di uno al giorno.

Per le lezioni individuali con un personal trainer, c'è un limite di 8 lezioni al mese (in base al piano selezionato. Partiamo da un limite di 2 al mese per il piano Basic fino ad arrivare alle 8 del piano Diamond). In altre parole, dovrai scegliere se usare (nello stesso giorno) una struttura fisica o una classe live/lezione individuale. (Importante: nel caso in cui prenoti una lezione e il trainer non si presenta, potrai cancellare la prenotazione entro 5 minuti dopo l'inizio della lezione. Facendo questo, potrai prenotarne un'altra nello stesso giorno.

Se vuoi, puoi usare la stessa struttura ogni giorno, ma solo una volta al giorno.

Le app partner non hanno nessuna limitazione, perciò potrai fare una lezione in palestra e usare tutte le applicazioni che vuoi nello stesso giorno.

# ***Come faccio a cancellare il piano o modificarlo? C'è una penale di cancellazione?***

Puoi cambiare o cancellare il tuo piano in ogni momento sulla piattaforma. Tuttavia, attraverso la piattaforma, puoi fare downgrade (comprare un piano inferiore al tuo) solo una volta ogni 6 mesi. Se dovessi aver bisogno di farlo prima che i 6 mesi scadano, contattaci e faremo il cambio noi per te. Ti informiamo che per richiedere la cancellazione del piano è importante farlo 7 giorni prima della data di rinnovo. Il piano sarà attivo fino al giorno prima del rinnovo, qualora tu dovessi cancellarlo, in quanto i nostri piani sono prepagati.

Esempio: il tuo piano si rinnova il 1° di ogni mese. Se tu cancelli il 10, pagherai l'intero mese e potrai usare Gympass per tutto il mese.

**Non applichiamo nessuna penale di cancellazione: potrai cancellare e riattivarlo in seguito quando vorrai.**



Gympass

**Grazie!**

Domande?

Contatta il servizio clienti in chat  
direttamente su [gympass.com/it](https://gympass.com/it) o visita  
<https://help.gympass.com/hc/it>

© Gympass 2021  
All rights reserved

Gympass