

# COURS COLLECTIFS EN LIVE

## Foire Aux Questions

### Q1 : Le lien que j'ai reçu est-il valable pour toutes mes réservations ?

**Non.** Chaque lien est à usage unique et correspond à un seul cours collectif. Vous recevrez autant de liens que de cours collectifs en Live réservés.

### Q2 : Je ne reçois pas le lien pour accéder au cours collectif en Live, que faire ?

Une fois votre cours réservé, vous recevez un mail entre 2h et 30 min avant le début du cours avec un lien vous permettant d'y accéder. Si vous ne recevez pas le mail, vérifiez vos spams / courriers indésirables. Autorisez l'adresse mail « well@wellnesstraining.fr » afin que les prochains mails ne soient pas bloqués. Si cela vous est proposé dans l'application Well (Onglet « Evaluation »), remplissez le questionnaire de redirection vers votre adresse mail personnelle. Il se peut en effet qu'un pare-feu d'entreprise ait bloqué nos liens.

### Q3 : J'ai reçu le lien pour accéder à ma séance mais je l'ai supprimé par mégarde. Comment puis-je faire pour en recevoir un autre ?

Dans votre boîte mail, consultez votre corbeille / vos éléments supprimés afin de retrouver le mail supprimé. Sinon, contactez votre coach à l'adresse mail habituelle de votre espace forme, il pourra vous en renvoyer un.

### Q4 : Je suis inscrit.e à différents cours collectifs en Live, j'ai depuis réservé d'autres séances mais je constate que mon inscription n'est pas prise en compte. Que dois-je faire ?

Afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier des cours collectifs en Live, les réservations sont souvent limitées à quelques cours par personne par semaine. Si certaines de vos réservations n'ont pas été prises en compte, il se peut que vous ayez dépassé la limite autorisée pour la semaine.

### Q5 : J'ai cliqué sur le lien reçu, je ne vois et n'entends pas le coach. Mon écran est gris, que dois-je faire ?

Tout d'abord, vérifiez que vous utilisez le navigateur Chrome. Si vous ne voyez pas le coach c'est que l'heure du cours collectif n'a pas encore sonné, il se peut que la séance n'ait pas encore débuté. Le coach n'est peut-être pas encore connecté. Nous vous invitons à rafraîchir la page 2/3 minutes avant le début du cours collectifs. Si définitivement rien ne se passe, il s'agit sûrement d'un problème de pare-feu de votre ordinateur. Essayez avec un ordinateur personnel ou une tablette, voire avec votre smartphone.

### Q6 : Puis-je participer au cours collectif en Live depuis mon téléphone ?

Il est préférable de se connecter sur le lien permettant d'accéder à votre séance via un ordinateur. Nous vous recommandons fortement également d'utiliser le navigateur Google Chrome, et de couper les autres accès à internet, pour conserver la bande passante la plus large possible et ainsi vous assurer un visionnage de qualité.

### Q7 : Le cours live a commencé, je vois mais n'entends pas le coach que se passe-t-il ?

Si vous n'entendez pas le coach, nous vous invitons à vérifier le son de votre ordinateur. Coupez le mode « mute » de votre ordinateur ou augmentez le volume.

### Q8 : Puis-je interagir avec le coach durant le cours ?

**Oui.** Les cours collectifs en direct Live sont conçus pour accueillir 8 personnes et permettre une interaction avec votre coach. Vous entendez le coach et le coach peut vous entendre. Activez votre micro pour pouvoir poser une question. Par défaut, le micro est positionné sur « mute ». Pour activer votre micro, passez la souris sur l'encart en bas à gauche de votre écran, où apparaît votre webcam. Une icône micro s'affiche. Cliquez sur l'icône pour activer votre micro. Après avoir posé votre question, cliquez de nouveau sur l'icône micro afin de revenir sur « mute ».

### Q9 : Est-ce que les autres adhérents présents sur une même séance m'entendent lorsque j'échange avec le coach ?

**Non.** Lorsque vous échangez avec le coach, seul le coach vous entend. De même, lorsque vous vous connectez au cours Live, vous ne voyez que le coach. Vous ne voyez ni n'entendez pas les autres participants. Le coach, lui, voit et entend chacun des participants au cours collectif en Live.

### Q10 : Que dois-je faire pour me déconnecter d'un cours en Live ?

Un lien correspond à un cours collectif spécifique. Une fois la séance terminée, le lien devient obsolète. Pour vous déconnecter, il vous suffit de fermer la page du navigateur.

### Q11 : Je ne me suis jamais connecté(e) sur l'application Well, comment dois-je procéder ?

Une fois l'application Well by Wellness Training téléchargée, vous devez :

- Ouvrir l'application.
- Cliquez sur « Je crée mon compte ».
- Renseignez votre adresse mail professionnelle, sans majuscule.

Attention, l'adresse mail professionnelle que vous renseignez doit être la même que celle figurant sur votre dossier d'inscription à l'Espace Forme. Ainsi, l'application reconnaîtra votre compte adhérent et vous pourrez accéder à toutes les fonctionnalités de l'application, dont la réservation des cours collectifs.

- Indiquez le Code Site correspondant à votre Espace Forme.

Si vous ne connaissez pas le Code Site, demandez à vos coaches en écrivant à l'adresse mail de votre Espace Forme. Le Code Site n'est demandé que pour votre première connexion. Il sert à rattacher votre compte aux informations et au planning correspondant à votre Espace Forme.

- Choisissez et indiquez un mot de passe.
- Finalisez votre profil en renseignant les informations demandées.
- Lisez et cochez les conditions générales d'utilisation ainsi que notre politique de confidentialité.
- Cliquez sur « Terminer ». Vous êtes inscrits !

### Q12 : Que dois-je faire avec le code site adressé dans la newsletter ?

Le Code Site n'est demandé que pour votre première connexion sur l'application Well by Wellness Training. Il sert à rattacher votre compte aux informations et au planning correspondant à votre Espace Forme. Si vous ne connaissez pas le Code Site, demandez à vos coaches en écrivant à l'adresse mail de votre Espace Forme.

### Q13 : Je souhaite réserver un cours collectif en Live avec un coach Wellness, comment dois-je procéder ?

La réservation des cours collectifs en Live s'effectue sur l'application Well by Wellness Training. Si ce n'est pas déjà fait, téléchargez l'application gratuitement sur Google Play et l'Apple Store. Pour votre première connexion sur l'application, nous vous invitons à lire la question 11.

Une fois connecté, rendez-vous dans l'onglet « Réservations » de votre application. Vous pouvez réserver un cours depuis votre planning, vos activités ou vos lieux (avec le bouton Live en haut à droite de la carte).

Cliquez sur le créneau souhaité, puis sur « Je m'inscris ».

L'ensemble de vos réservations sont disponibles dans l'onglet « Résas ».

Une fois votre cours réservé, vous recevez un mail 30 min avant le début du cours avec un lien vous permettant d'y accéder.

### Q14 : Je n'arrive pas à réserver de cours sur l'application, quelle est la marche à suivre ?

Vous souhaitez vous inscrire à un cours collectifs mais le message suivant apparaît « Rendez-vous dans votre Espace Forme pour vous inscrire auprès d'un des coaches »\* :

#### Cas 1 : vous êtes adhérent

Déconnectez-vous de l'application et reconnectez-vous. Tentez de vous inscrire au cours collectifs souhaité. (Cette manipulation permet à l'application de mettre à jour votre compte adhérent.) Si le problème persiste : rendez vous dans les paramètres de votre téléphone > applications. Sélectionnez l'application « Well by Wellness Training » > Stockage. Effacez le stockage de l'application, et videz le cache. Ouvrez de nouveau l'application Well by Wellness Training et connectez-vous pour tenter de vous inscrire au cours collectif souhaité.

Si la réservation n'est toujours pas disponible, plusieurs erreurs ont pu survenir : Une majuscule s'est glissée dans votre adresse mail lors de votre inscription sur l'application Well. Une faute de frappe s'est glissée dans votre adresse mail lors de votre inscription sur l'application Well.

Vous avez changé d'adresse mail professionnelle depuis votre inscription dans l'Espace Forme : changement de nom de domaine, changement de nom de famille etc. Vous devez mettre à jour votre fiche client auprès des coaches Wellness.

Dans tous les cas : écrivez-nous à l'adresse de votre Espace Forme ou directement via votre application Well (Paramètres > Rubrique « vous souhaitez nous contacter ? ») et indiquez comme sujet de votre demande « Vos réservations ». Nos équipes reviendront vers vous dans les meilleurs délais.

#### Cas 2 : vous n'êtes pas adhérent

La réservation est réservée aux membres de l'Espace Forme. Pour devenir adhérent, écrivez-nous à l'adresse mail de l'Espace Forme ou via votre application Well (Paramètres > Rubrique « vous souhaitez nous contacter ? ») et indiquez comme sujet de votre demande « Votre abonnement ». Nos équipes reviendront vers vous dans les meilleurs délais.

\*Si un autre message apparaît, comme « vous ne pouvez pas vous inscrire », il se peut que le problème soit lié à votre compte client.

Contactez nos équipes afin que nous vérifiions votre compte adhérent. Pour cela, écrivez-nous à l'adresse de votre Espace Forme ou directement via votre application Well (Paramètres > Rubrique « vous souhaitez nous contacter ? ») et indiquez comme sujet de votre demande « Vos réservations ». Nos équipes reviendront vers vous dans les meilleurs délais.