

Bookings and Cancellation Policy

- Book activities up to 7 days in advance via the MonLife App [click here to download](#), online [Account Login \(legendonlineservices.co.uk\)](#), or in person on a first come first serve basis. Note: The Monmouthshire Games and certain holiday activities may have unique booking periods that differ from the standard 7-day advance policy.
- For the purposes of these terms and conditions, 'booking' shall refer to any bookable activity, including but not limited to fitness classes, holiday activities or any other pre-scheduled or ad hoc activity.
- Pay As You GO (PAYG) activities must be paid in full at the time of booking.
- Individual MonLife Active account is required for all bookings.

Waiting lists

- Where applicable, if an activity is full, you can join the waiting list at no cost.
- Email notifications will be sent to customers on the waiting list when a space becomes available.
- Claim your spot through the app, online or by contacting your chosen centre on a first come, first served basis.
- You can remove yourself from the list via the app, online, or by contacting your local leisure centre.

Changing or cancelling your booking

We understand that plans can change. If you need to cancel or modify your booking, please do so with as much advance notice as possible. This courtesy allows us to offer the opportunity to other customers who are eager to participate in our popular activities or classes.

It is your responsibility to ensure any bookings you cannot attend are cancelled. This helps us maintain a fair and efficient booking system for all our customers.

- Adjustments or cancellations to bookings require a **minimum notice of 24 hours before the activity's scheduled start time**. In the event of a cancellation, a Credit Note will be issued, valid for the amount paid, applicable towards any future bookings. Please be aware that Credit Notes expire 12 months from the date of issuance.
- Refunds are only issued if MonLife cancels the activity.
- Bookings cancelled less than 24 hours prior to the start time are not eligible for Credit Notes or booking changes.
- Repeated failure to attend without proper cancellation may result in restrictions on booking or additional fees.
- Access to the booking system may be limited in the event of unresolved debts.
- Absence without cancellation ('no shows') will not receive any Credit Note.
- For exceptional circumstances, please reach out to your local leisure centre for individual consideration.

Attending your booked activity

- Please arrive at least **5 minutes early** to ensure a smooth start to your activity.
- It is important to register your attendance to avoid any potential charges or booking restrictions.
- If you are more than **5 minutes late**, you might not be able to join in.
- There will be no issue of Credit Notes for missing the activity or class start time.
- Some activities have age restrictions, please check with your chosen leisure centre before booking.

Cancellation by MonLife

MonLife is committed to delivering a consistent and reliable activity programme. However, we reserve the right to modify opening times and activities, as necessary. In the event of any changes, we will make every effort to notify you through the contact details provided, such as phone number or email.

In case of changes:

- We will offer options to **reschedule**, issue a **credit note** (for PAYG customers), or provide a **full refund** (for PAYG customers) if changes occur.
- Please note that sessions not running to full capacity may be subject to cancellation or change.

We appreciate your understanding and flexibility should adjustments be required due to unforeseen circumstances, even at extremely short notice.

Instructor and Timetable Adjustments:

- Reasonable changes to instructors and timetables may occur due to unforeseen circumstances.
- The most current timetables and bookable activities are available on the **MonLife App** or **Online**.
- Availability is not guaranteed, and classes may be removed or adjusted.

Change to Booking and Cancellation Policy

- Please note that the terms and conditions of this policy are subject to amendment at the Monmouthshire County Council's discretion.
- Non-compliance with the terms or inappropriate behaviour may result in the withdrawal of membership privileges.
- Policy works in conjunction with Membership Terms and Conditions.

FAQs

1. How can I make a booking for MonLife activities?

You can make a booking by downloading the [MonLife App](#), logging in to your account online at [Account Login \(legendonlineservices.co.uk\)](https://legendonlineservices.co.uk) or in person at your local leisure centre.

2. Do I need to have an individual MonLife Active account to book any activities?

Yes, you are required to have an individual MonLife Active account to book any activities. You can do this as a new user in person or online.

3. When will my PAYG booking be confirmed?

Your booking will be confirmed once payment has been made. If you book online or via the app, you will receive an automatic email confirmation. Please ensure your email address is correct. In person our staff will confirm your space.

4. Can I add myself to a class waiting list?

Yes, some activities such as fitness classes have waiting lists, and you can add yourself to these lists for free. On the MonLife app, Online or in person.

5. When will I be charged for a waiting list class?

PAYG customers will only be charged when they take a space.

6. How will I know if a space becomes available on a waiting list?

You will automatically receive an email advising of the available space when a space becomes available.

7. How can I change or cancel my booking?

You can change or cancel your booking by logging in to your account online or via the app. It is your responsibility to cancel any bookings you have made. If you have paid for single activities like classes, cancelling online or via the app will not generate a refund. This can only be done in person.

8. What is MonLife's policy for monthly memberships cancelling classes?

Direct debit or fixed term members will not be charged for any cancelled activity or classes up to the start time of the class. However, please give at least 24 hours' notice. If you miss your class, this will be registered as a 'no show' and you could incur booking restrictions or additional costs.

9. Can PAYG customers cancel their bookings?

Yes, PAYG customers can move or cancel their bookings up to 24 hours in advance of the activity starting.

10. Will I get a refund if I cancel my booking?

No refunds will be given for any bookings unless cancelled by MonLife.

11. Can I transfer my booking to another day/date?

It may be possible to transfer your booking to another day/date or be issued a credit note for your next activity, but this can only be done once, and it is at the manager's discretion.

12. What happens if I arrive late for my booking?

If you arrive later than 5 minutes for your booking, you may still be able to participate in the activity or class at the discretion of the class instructor or leisure centre staff. However, you may not be able to join the activity if it has already started, and no refund or credit will be given.

13. What happens if MonLife cancels an activity?

If MonLife cancels an activity, you will be entitled to either move your booking to another date/time, a credit note to use on any activity to the value of the cancelled activity (PAYG only), or a full refund (PAYG only).

14. What if I cannot attend an activity due to extenuating circumstances?

If you are unable to attend an activity due to extenuating circumstances, please contact your local leisure centre management, who will review any reasons on a case-by-case basis.

15. Can I book multiple activities at once?

Yes, you can book multiple activities at once (7 days in advance) via the MonLife App, Online or in person at your local leisure centre, subject to availability. However, you cannot double book activities for the same time.

16. Can I book an activity for someone else using my account?

No, you cannot book an activity for someone else using your account. Each person must have their own MonLife Active account to book activities.

17. What happens if I forget my login details?

If you forget your login details, you can speak with one of our team members at your chosen leisure centre or over the phone on 01633 644800 for assistance.

18. Can I book an activity or class if I have an injury or health condition?

It is recommended that you speak with a doctor or healthcare professional before participating in any physical activity if you have an injury or health condition. MonLife Active cannot provide medical advice and is not responsible for any injuries or health issues that may occur during participation in our activities or classes.

Polisi Archebion a Chanslo

- Gellir archebu gweithgareddau hyd at 7 diwrnod ymlaen llaw gyda Ap MonLife [cliciwch yma i lawrlwytho](#), ar-lein [Mewngofnodi Cyfrif \(legendonlineservices.co.uk\)](#), neu wyneb yn wyneb ar sail cyntaf i'r felin. Nodi: Gall Gemau Sir Fynwy a rhai gweithgareddau gwyliau fod â chyfnodau archebu unigryw sy'n wahanol i'r polisi safonol 7 diwrnod ymlaen llaw.
- Ar gyfer dibenion y telerau ac amodau hyn, bydd 'archeb' yn cyfeirio at unrhyw weithgaredd y gellir ei archebu, yn cynnwys ond heb fod wedi ei gyfyngu i ddsbarthiadau ffitrwydd, gweithgareddau gwyliau neu unrhyw weithgaredd a drefnwyd ymlaen llaw neu weithgaredd ad-hoc.
- Mae'n rhaid talu yn llawn adeg archebu am weithgareddau Talu Wrth Fynd.
- Mae angen cyfrif MonLife Active unigol ar gyfer pob archeb.

Rhestr aros

- Lle'n berthnasol, os yw gweithgaredd yn llawn, gallwch ymuno â'r rhestr aros heb unrhyw gost.
- Anfonir hysbysiadau e-bost at gwsmeriaid ar y rhestr aros pan ddaw lle ar gael.
- Hawliwch eich lle drwy'r ap, ar-lein neu drwy gysylltu â'r ganolfan o'ch dewis ar sail cyntaf i'r felin.
- Gallwch dynnu eich hun o'r rhestr drwy'r ap, ar-lein neu drwy gysylltu â'ch canolfan hamdden leol.

Newid neu ganslo eich archeb

Deallwn y gall cynlluniau newid. Os oes angen i chi ganslo neu addasu eich archeb, gofynnir i chi wneud hynny gan roi cymaint o hysbysiad ymlaen llaw ag sy'n bosibl. Mae'r cwртеisi hwn yn ein galluogi i gynnig y cyfle i gwsmeriaid eraill sy'n awyddus i gymryd rhan yn ein gweithgareddau neu ddsbarthiadau poblogaidd.

Eich cyfrifoldeb chi yw sicrhau y caiff unrhyw archebion na fedrwyd eu mynychu eu canslo. Mae hyn yn ein helpu i gynnal system archebu deg ac effeithiol ar gyfer ein holl gwsmeriaid.

- Mae addasu neu ganslo archebion angen **isafswm hysbysiad o 24 awr cyn yr amser cychwyn a drefnwyd i'r gweithgaredd**. Os bydd canslo, rhoddir Nodyn Credyd, yn ddilys am y swm a dalwyd, y gellir ei ddefnyddio tuag at unrhyw archeb yn y dyfodol. Dylid nodi y daw Nodiadau Credyd i ben 12 mis ar ôl y dyddiad cyhoeddi.
- Dim ond os yw MonLife yn canslo'r gweithgaredd y rhoddir ad-daliad.
- Nid yw archebion a gaiff eu canslo lai na 24 awr cyn yr amser cychwyn yn gymwys am Nodiadau Credyd neu newidiadau archebu.
- Gall methiant cyson i fynychu heb ganslo cywir arwain at gyfyngiadau ar archebu neu ffioedd ychwanegol.

- Gall mynediad i'r system archebu gael ei gyfyngu os oes dyledion heb eu datrys.
- Ni roddir unrhyw Nodyn Credyd ar gyfer absenoldeb heb ganslo ('dim troi lan).
- Ar gyfer amgylchiadau eithriadol, cysylltwch â'ch canolfan hamdden leol ar gyfer ystyriaeth unigol os gwelwch yn dda.

Mynychu'r gweithgaredd y gwnaethoch ei archebu

- Gofynnir i chi gyrraedd o leiaf **5 munud yn gynnar** i sicrhau dechrau esmwyth i'ch gweithgaredd.
- Mae'n bwysig cofrestru eich presenoldeb i osgoi unrhyw gostau neu gyfyngiadau archebu posibl.
- Efallai na fyddwch yn medru ymuno os ydych fwy na **5 munud yn hwyr**.
- Ni roddir Nodiadau Credyd am golli amser cychwyn y gweithgaredd neu ddsbarth.
- Mae cyfyngiadau oedran ar rai gweithgareddau, holwch eich canolfan hamdden cyn archebu os gwelwch yn dda.

Canslo gan MonLife

Mae MonLife yn ymroddedig i gyflwyno rhaglen gyson dibynadwy o weithgareddau. Fodd bynnag, rydym yn cadw'r hawl i addasu amserau agor a gweithgareddau, fel sydd angen. Os bydd unrhyw newidiadau, gwnawn bob ymdrech i'ch hysbysu drwy'r manylion cyswllt a roddwyd, tebyg i rif ffôn neu e-bost.

Os bydd newidiadau:

- Byddwn yn cynnig opsiynau i **aildrefnu**. Rhoi **nodyn credyd** (ar gyfer cwsmeriaid Talu Wrth Fynd neu **ad-daliad llawn** (ar gyfer cwsmeriaid Talu Wrth Fynd) os oes newidiadau.
- Gofynnir i chi nodi y gellir canslo neu newid sesiynau sydd heb fod yn llawn.

Gwerthfawrogwn eich dealltwriaeth a'ch hyblygrwydd pe byddai angen addasiadau oherwydd amgylchiadau nas rhagwelwyd, hyd yn oed ar rybudd byr iawn.

Addasiadau i Hyfforddwyr ac Amserlen:

- Gall newidiadau rhesymol i hyfforddwyr ac amserlenni ddiwydd oherwydd amgylchiadau nas rhagwelwyd.
- Mae'r amserlenni mwyaf cyfredol a gweithgareddau y gellir eu harchebu ar gael ar **ap MonLife** neu **ar-lein**.
- Ni warentir argaeledd, a gellir tynnu neu addasu dosbarthiadau.

Newid i'r Polisi Archebu a Chanslo

- Dylid nodi y gall telerau ac amodau'r polisi hwn gael eu newid ar ddisgresiwn Cyngor Sir Fynwy.
- Gall peidio cydymffurfio gyda'r telerau neu ymddygiad amhriodol arwain at dynnu breintiau aelodaeth.
- Mae'r polisi yn gweithio mewn cysylltiad â'r Telerau ac Amodau Aelodaeth.

Cwestiynau Cyffredin

1. Sut y gallaf archebu gweithgaredd MonLife?

Gallwch archebu drwy lawrlwytho [Ap MonLife](#), mewngofnodi i'ch cyfrif ar-lein [Mewngofnodi Cyfrif \(legendonlineservices.co.uk\)](#) neu wyneb yn wyneb yn eich canolfan hamdden leol.

2. A oes angen cael cyfrif MonLife Active unigol i archebu unrhyw weithgareddau?

Oes, mae angen i chi fod â chyfrif MonLife unigol i archebu unrhyw weithgareddau. Gallwch wneud hyn fel defnyddiwr newydd wyneb yn wyneb neu ar-lein.

3. Pryd y caiff fy archeb Talu Wrth Fynd ei chadarnhau?

Caiff eich archeb ei chadarnhau unwaith y gwneir taliad. Os ydych yn archebu ar-lein neu drwy'r ap, byddwch yn derbyn cadarnhad awtomatig drwy e-bost. Gofynnir i chi sicrhau fod eich cyfeiriad e-bost yn gywir. Bydd ein staff yn cadarnhau eich lle ar gyfer archebion wyneb yn wyneb.

4. A allaf ychwanegu fy enw at restr aros am ddsbarth?

Gallwch, mae rhestr aros gan rai gweithgareddau tebyg i ddsbarthiadau ffitrwydd, a gallwch ychwanegu eich enw ar y rhestr hyn am ddim ar ap MonLife, ar-lein neu wyneb yn wyneb.

5. Pryd y bydd yn rhaid i mi dalu am ddsbarth rhestr aros?

Dim ond pan maent yn cymryd lle y bydd yn rhaid i gwsmeriaid Talu Wrth Fynd dalu.

6. Sut fyddaf i yn gwybod os daw lle ar gael ar restr aros?

Byddwch yn derbyn e-bost awtomatig yn eich hysbysu pan ddaw lle ar gael.

7. Sut y gallaf newid neu ganslo fy archeb?

Gallwch newid neu ganslo eich archeb drwy fewngofnodi i'ch cyfrif ar-lein neu drwy'r ap. Chi sy'n gyfrifol am ganslo unrhyw archebion a wnaethoch. Os ydych wedi talu am weithgareddau unigol fel dosbarthiadau, ni fydd canslo ar-lein neu drwy'r ap yn rhoi ad-daliad. Dim ond wyneb yn wyneb y gellir gwneud hyn.

8. Beth yw polisi MonLife ar gyfer aelodau misol sy'n canslo dosbarthiadau?

Ni chodir tâl ar aelodau debyd uniongyrchol neu gyfnod penodol am unrhyw weithgaredd neu ddsbarthiadau a gaiff eu canslo hyd at amser cychwyn y dosbarth. Fodd bynnag, gofynnir i chi roi o leiaf 24 awr o hysbysiad. Os ydych yn colli eich dosbarth, caiff hyn ei gofrestru fel 'dim troi lan' a gallech wynebu cyfyngiadau archebu neu gostau ychwanegol.

9. A all cwsmeriaid Talu Wrth Fynd ganslo eu harchebion?

Gallant, gall cwsmeriaid Talu Wrth Fynd symud neu ganslo eu harchebion hyd at 24 awr cyn i'r gweithgaredd gychwyn.

10. A fyddaf yn cael ad-daliad os wyf yn canslo fy archeb?

Ni roddir unrhyw ad-daliad am unrhyw archeb os nad yw MonLife yn eu canslo.

11. A allaf drosglwyddo fy archeb i ddiwrnod/dyddiad arall?

Gall fod yn bosibl trosglwyddo eich archeb i ddiwrnod/dyddiad arall neu roi nodyn credyd i chi ar gyfer eich gweithgaredd nesaf, ond dim ond unwaith y gellir gwneud hyn, ac mae ar ddisgresiwn y rheolwr.

12. Beth sy'n digwydd os wyf yn hwyr yn cyrraedd ar gyfer fy archeb?

Os ydych yn cyrraedd fwy na 5 munud yn hwyr ar gyfer eich archeb, efallai y bydd ddal modd i chi gymryd rhan yn y gweithgaredd neu ddsbarth ar ddisgresiwn yr hyfforddydd dosbarth neu staff y ganolfan hamdden. Fodd bynnag, efallai na fydd modd i chi ymuno yn y gweithgaredd os yw eisoes wedi dechrau, ac ni fyddir yn rhoi unrhyw ad-daliad na nodyn credyd.

13. Beth sy'n digwydd os yw MonLife yn canslo gweithgaredd?

Os yw MonLife yn canslo gweithgaredd, bydd gennych hawl i naill ai symud eich archeb i ddyddiad amser/arall, nodyn credyd i'w ddefnyddio ar unrhyw weithgaredd hyd at werth y gweithgaredd a ganslwyd (Talu Wrth Fynd yn unig), neu ad-daliad llawn (Talu Wrth Fynd yn unig).

14. Beth os na allaf fynychu oherwydd amgylchiadau anodd?

Os na fedrwch fynychu gweithgaredd oherwydd amgylchiadau anodd, gofynnir i chi gysylltu â rheolwyr eich canolfan hamdden leol, a fydd yn adolygu unrhyw resymau ar sail unigol.

15. A allaf archebu mwy nag un gweithgaredd ar yr un amser?

Gallwch, gallwch archebu mwy nag un gweithgaredd ar y tro (7 diwrnod ymlaen llaw) drwy ap MonLife, ar-lein neu wyneb yn wyneb yn eich canolfan hamdden leol, os oes lleoedd ar gael. Fodd bynnag, ni allwch roi archeb ddwbl am weithgareddau ar yr un pryd.

16. A allaf archebu gweithgaredd ar gyfer rhywun arall yn defnyddio fy nghyfrif?

Na, ni fedrwch archebu gweithgaredd ar gyfer rhywun arall yn defnyddio eich cyfrif. Mae'n rhaid i bob person gael eu cyfrif MonLife Active eu hunain i archebu gweithgareddau.

17. Beth sy'n digwydd os wyf yn anghofio fy manylion mewngofnodi?

Os ydych yn anghofio eich manylion mewngofnodi, gallwch siarad gydag un o aelodau'r tîm yn eich canolfan hamdden neu dros y ffôn ar 01633 644800 i gael cymorth.

18. A allaf archebu gweithgaredd neu ddsbarth os oes gennyf anaf neu gyflwr iechyd?

Argymhellir eich bod yn siarad gyda meddyg neu weithiwr gofal iechyd proffesiynol cyn cymryd rhan mewn unrhyw weithgaredd corfforol os oes gennych anaf neu gyflwr iechyd. Ni all MonLife Active roi cyngor meddygol ac nid yw'n gyfrifol am unrhyw anafiadau neu broblemau iechyd a all ddigwydd pan fydd pobl yn cymryd rhan yn ein gweithgareddau neu ddsbarthiadau.