

## 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 2 hours before the activity's scheduled start time**. In the event of a pay as you go 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 issue.
- Refunds are only issued if MonLife cancels the activity.
- Absence without cancellation ('no shows') will not receive any Credit Note.
- Bookings cancelled less than 2 hours prior to the start time are not eligible for Credit Notes or booking changes.
- A booking strike will be applied to a customer's account if they do not attend a booked class, or if they cancel with less than **2 hours' notice**.
- Customers may receive up to **three (3)** booking strikes within a rolling **12-month period** before a ban is applied.

- Failure to attend without proper cancellation on three occasions will result in your suspension from booking in advance for 7 consecutive days. During this period of suspension you will only be able to make bookings via reception or online on the day of the activity.
- After the **7-day ban period** has ended, advance booking access will be restored, and the booking strike count will be reset.
- Customers who repeatedly book activities and fail to attend may receive further booking bans, which could result in a permanent advance booking ban.
- In exceptional circumstances, the booking strike/ban may be reviewed and removed at the discretion of **MonLife, Monmouthshire County Council**. Please contact [monmemberships@monmouthshire.gov.uk](mailto:monmemberships@monmouthshire.gov.uk) to raise a review.
- Access to the booking system may be limited in the event of unresolved debts.

## 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.

## 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 ddosbarthiadau 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

Rydym yn deall y gall cynlluniau newid. Os oes angen i chi ganslo neu addasu eich archeb, gwnewch hynny gyda chymaint o rybudd â phosibl o flaen llaw. Mae'r cwrteisi hwn yn caniatáu i ni gynnig y cyfle i gwsmeriaid eraill sy'n awyddus i gymryd rhan yn ein gweithgareddau neu ddosbarthiadau poblogaidd.

- Eich cyfrifoldeb chi yw sicrhau bod unrhyw archebion na allwch fynychu yn cael eu canslo. Mae hyn yn ein helpu i gynnal system archebu deg ac effeithlon i'n holl gwsmeriaid.
- Mae angen **rhoi rhybudd o 2 awr o leiaf cyn amser cychwyn arfaethedig y gweithgaredd** er mwyn gwneud newidiadau i archebion neu eu canslo. Os bydd canslad ar gyfer sesiwn talu wrth fynd, bydd Nodyn Credyd yn cael ei gyhoeddi, sy'n ddilys ar gyfer y swm a dalwyd, sy'n berthnasol tuag at unrhyw archebion yn y dyfodol. Byddwch yn ymwybodol bod Nodiadau Credyd yn dod i ben 12 mis o'r dyddiad cyhoeddi.
- Rhoddir ad-daliadau dim ond os yw MonLife yn canslo'r gweithgaredd.
- Ni fydd absenoldeb heb ganslo ('heb fynychu) yn derbyn unrhyw Nodyn Credyd.
- Nid yw archebion wedi'u canslo llai na 2 awr cyn yr amser cychwyn yn gymwys ar gyfer Nodiadau Credyd na newidiadau archebu.

- Bydd streic archebu yn cael ei gymhwyso i gyfrif cwsmer os nad ydynt yn mynychu dosbarth wedi'i archebu, neu os ydynt yn canslo gyda llai na **2 awr o rybudd**.
- Gall cwsmeriaid dderbyn **hyd at dri (3)** streic archebu o fewn **cyfnod treigl o 12 mis** cyn i waharddiad gael ei gymhwyso.
- Bydd methu â mynychu heb ganslo priodol ar dri achlysur yn arwain at eich atal am 7 diwrnod yn olynol rhag archebu o flaen llaw. Yn ystod y cyfnod atal hwn dim ond ar ddiwrnod y gweithgaredd y byddwch yn gallu archebu trwy'r dderbynfa neu ar-lein.
- Ar ôl i'r **cyfnod gwahardd 7 diwrnod** ddod i ben, bydd mynediad archebu o flaen llaw yn cael ei adfer, a bydd y cyfrif streic archebu yn cael ei ailosod.
- Gall cwsmeriaid sy'n archebu gweithgareddau ac sy'n methu â mynychu dro ar ôl tro dderbyn gwaharddiadau archebu pellach, a allai arwain at waharddiad archebu o flaen llaw parhaol.
- Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir adolygu'r streic/gwaharddiad archebu a'i ddileu yn ôl disgrisiwn **MonLife, Cyngor Sir Fynwy**. Cysylltwch â ni [monmemberships@monmouthshire.gov.uk](mailto:monmemberships@monmouthshire.gov.uk) i ddechrau adolygiad.
- Gall mynediad i'r system archebu fod yn gyfyngedig os oes dyledion sydd heb eu datrys.
- 

## 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 ddosbarth.
- 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 ddigwydd 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.