



Punch Asbl
Rue du Parc 12/1 – 5310 Eghezée.

FAQ



Table des matières

Table des matières

D'un point de vue très pratique, votre arrivée chez Punch	3
Où se situe Punch Piscine et où garer ma voiture ?.....	3
Où déposer mes effets personnels durant ma séance ?	3
Comment communiquer une de mes demandes si je ne vois personne à l'accueil ?.....	3
Concernant les activités proprement dites	3
Je souhaite avoir des informations sur les bébés-nageurs	3
Mon enfant suit des cours de natation, il ne peut pas venir à sa séance du .../.../..., la séance est-elle perdue ? (Ou) Je suis des cours d'aquagym/aquabike/panaché et je ne peux venir à ma séance du .../.../..., est-ce perdu ?.....	4
a/ l'absence est prévisible	4
b/ l'absence est d'ordre médical et survient dans les dernières 48h qui précèdent le cours.....	4
c/ l'absence est en dernière minute, mais n'est pas justifiée par un certificat médical.....	4
Je souhaite avoir une attestation de fréquentation pour la mutuelle, pour mon employeur ou pour une déductibilité fiscale, comment puis-je l'obtenir ?.....	4
Est-il possible de louer la piscine de façon privative ?.....	5



Punch Asbl
Rue du Parc 12/1 – 5310 Eghezée.

D'un point de vue très pratique, votre arrivée chez Punch

Où se situe Punch Piscine et où garer ma voiture ?

Notre infrastructure est située rue du Parc 12/1 à 5310 Boneffe (Eghezée). Dans la grange d'une ancienne ferme en carré.

Un parking en graviers jaune accueille votre voiture à l'extérieur de la cour. Garez votre voiture sur celui-ci, de façon à n'occuper qu'une seule place, puis rejoignez le bâtiment à pieds par l'intérieur de la cour. Evitez de vous garer sur le trottoir, c'est un espace réservé aux piétons. Quant à la cour intérieure, aucune voiture ne peut s'y rendre à l'exception des habitants de la cour.

Où déposer mes effets personnels durant ma séance ?

Dans les étagères situées à côté du pédiluve. Ne laissez jamais rien en cabine, elles doivent être laissées libre d'occupation pour les personnes qui participent aux séances suivant la vôtre.

Comment communiquer une de mes demandes si je ne vois personne à l'accueil ?

N'hésitez pas à nous envoyer un petit mail. Nous les traitons au fur et à mesure et pouvons y répondre tôt le matin ou tard le soir sans vous déranger. Le secrétariat est également accessible par téléphone, mais il nous arrive d'être déjà en ligne, ou occupés sur une autre tâche. Si vous n'obtenez pas de réponse, vous pouvez laisser un message. Quoiqu'il en soit, évitez de multiplier les canaux de communication. Répondre tant aux emails qu'aux messages vocaux ou aux messages sur la plateforme pour une même demande rallonge le délai de réponse du secrétariat.

Concernant les activités proprement dites

Je souhaite avoir des informations sur les bébés-nageurs

Les cours de bébés-nageurs se donnent le dimanche matin et à certaines périodes de l'année également en semaine. Les horaires, parfois adaptés aux cours de l'année en fonction des congés scolaires, etc, sont toujours consultables dans le compte client et sur le planning en ligne.

Avant de commencer ses cours, bébé doit avoir environ 4 mois, avoir reçu ses premiers vaccins et avoir l'accord écrit de son médecin attestant qu'il est en bonne santé et qu'il peut fréquenter les piscines. Une seule personne descend avec bébé dans l'eau. Le(s) accompagnant(s) ont la possibilité de suivre la séance depuis les fenêtres qui donnent sur la piscine. La durée de la baignade est d'1/2h.

Un parking accueille votre voiture à l'extérieur de la ferme. L'accès à la piscine s'effectue par la cour intérieure, uniquement à pieds. L'entrée de la piscine se trouve au milieu de la grande grange qui se trouve sur votre gauche.

Actuellement, il reste encore quelques disponibilités. Vous pouvez vous inscrire directement en ligne sur le site <https://www.mypunch.be/dansleau>. Vous pouvez souscrire à la séance (15€) en choisissant la date et l'heure de votre cours dans le planning en ligne (si vous n'avez pas encore de compte client, il vous sera demandé d'en créer un). Attention, votre portefeuille client doit être chargé au préalable avant de pouvoir réserver votre séance.

De quoi avez-vous besoin pour votre séance ?

Pour Bébé : un lange de piscine (+ un de réserve en cas de besoin), un essuie de bain (ou deux si vous voulez en avoir un pour emballer l'enfant à la sortie de l'eau, et garder l'autre sec pour l'essuyer)

Pour vous : Un maillot confortable et près du corps. Le bonnet n'est pas obligatoire mais les longs cheveux doivent être attachés. Pour des raisons d'hygiène, il est demandé aux personnes descendant



dans l'eau avec l'enfant de se démaquiller avant la séance.

Des tables à langer sont à votre disposition, merci de les laisser libres d'occupation, de même que les cabines et de ranger vos affaires dans les étagères prévues à cet effet.

Si vous êtes seul(e) avec l'enfant, préparez bébé sur une table à langer, puis déposez-le dans votre cabine sur un transat de bain (ou assis au sol en fonction de son âge). A la sortie du bassin, emballez l'enfant dans son essuie le temps de vous changer et de pouvoir le préparer une fois de retour dans l'espace sec des tables à langer.

Ne descendez jamais en maillot, mouillé(e), dans l'espace sec des tables à langer. Respectez les espaces secs, les espaces sans chaussure et les consignes de sécurité.

Mon enfant suit des cours de natation, il ne peut pas venir à sa séance du .../.../..., la séance est-elle perdue ? (Ou) Je suis des cours d'aquagym/aquabike/panaché et je ne peux venir à ma séance du .../.../..., est-ce perdu ?

Il y a plusieurs cas de figures :

a/ l'absence est prévisible

Toute absence annoncée plus de 48h avant le cours peut faire l'objet d'une récupération au cours de la même période. Cela peut être fait directement en ligne dans le planning interactif ou en envoyant un email au secrétariat. Les absences médicales signalées plus de 48h avant le cours ne doivent pas faire l'objet d'un certificat.

b/ l'absence est d'ordre médical et survient dans les dernières 48h qui précèdent le cours

Si l'inscrit est absent pour une raison médicale, justifiée par un certificat, le cours annulé dans les dernières 48h qui précèdent le cours peut être récupéré au cours de la même période. C'est alors le secrétariat qui indique l'absence justifiée dans le programme lorsqu'il reçoit le certificat par email. Attention, cela ne vaut que pour la personne sous certificat, pas pour l'un de ses proches. N'y perdez pas votre humanité, si la personne vous fait part d'une situation réellement exceptionnelle ou dramatique, et qu'elle est d'ordinaire régulière, interrogez votre manager sur l'éventualité d'accorder une dérogation.

Si l'incapacité de l'inscrit se fait jusqu'à la fin de la période, les cours sont a priori perdus. Là encore, vous pouvez, le cas échéant, interroger votre manager au sujet d'une éventuelle dérogation.

c/ l'absence est en dernière minute, mais n'est pas justifiée par un certificat médical

Cette séance ne peut malheureusement pas être récupérée.

Je souhaite avoir une attestation de fréquentation pour la mutuelle, pour mon employeur ou pour une déductibilité fiscale, comment puis-je l'obtenir ?

Toutes les attestations sont disponibles dans votre compte client :

Connectez-vous sur votre compte via le site mypunch.be. Identifiez-vous avec votre adresse email et votre mot de passe. Cliquez sur l'onglet « Financier » dans la colonne de gauche. Vous y retrouvez vos paiements mais aussi un sous-onglet nommé « Attestations ».

Pour les attestations de déductibilité fiscale : vous pouvez télécharger les attestations de l'ONE pour l'année précédente, en haut à gauche.

Pour les attestations de mutualité (club sportif) : téléchargez l'attestation de fréquentation en haut au



Punch Asbl
Rue du Parc 12/1 – 5310 Eghezée.

milieu de l'écran, et agrafez-la à votre document de mutuelle avec votre vignette. Elle comporte toutes les infos demandées par la mutuelle ainsi que nos cachet et signature.

Pour les attestations de stage : le document des principales mutualités peut être téléchargé directement complété avec vos données dans l'onglet supérieur droit. Si vous ne trouvez pas votre mutualité, téléchargez l'attestation de fréquentation et joignez-la à votre document.

Toutes les attestations sont téléchargeables pour chaque membre de la famille à cet endroit, pour autant que la cotisation correspondante ait bien été acquittée.

[Est-il possible de louer la piscine de façon privative ?](#)

Nous proposons en effet de louer la piscine pour venir en famille. C'est une belle opportunité de se retrouver ensemble pour un moment de détente et de jeux, le tout dans une infrastructure dont vous avez l'exclusivité. Pour une heure, le prix est de 50 euros. Le matériel de jeu est à votre disposition gratuitement (tapis, balles, cerceaux,...). Par mesure d'hygiène, les jeux extérieurs ne sont pas autorisés. Huit personnes peuvent aller dans la piscine, au maximum (10 si vous êtes accompagnés de 2 bébés). Au niveau des horaires, le plus simple est de téléphoner pour voir ensemble les créneaux horaires susceptibles de vous intéresser. Vous pouvez néanmoins déjà voir les disponibilités des dimanches après-midi dans le planning en ligne.