

NORMATIVES I ATENCIÓ AL CLIENT

Segons Reglament de Règim Intern aprovat per la Junta Directiva del Club E. INEF Lleida i en aplicació de les **normatives legals** que obliguen a les entitats organitzadores d'activitats esportives i de lleure. Per qualsevol circumstància no recollida en aquesta normativa i en els fulletons publicats pel Club INEF, serà d'aplicació l'esmentada normativa legal general i valorats i decidits per l'equip directiu.

El Club INEF com a organitzador d'activitats a la piscina de l'INEFC es reserva el **dret d'admissió** a les seves activitats segons normativa legal vigent.

Així mateix, es reserva la possibilitat **d'anul·lar o modificar** alguna activitat segons la inscripció o altres motius d'organització.

El Club E. INEF **no comunicarà individualment** els canvis o novetats en les programacions, horaris i preus entre cursos. La informació es considerarà transmesa una vegada publicada al lloc **web**, editat el **fulletó** informatiu i actualitzat mitjançant el **Facebook** i el **Twitter** oficials de l'entitat

1. D'ÚS DE LES ACTIVITATS DE LA PISCINA

ÉS OBLIGATORI

- Utilitzar gorra de bany i banyador
- Utilitzar les dutxes abans del bany a la piscina
- Utilitzar xancletes en zona de dutxes, els vestidors i la piscina

Excepcionalment es podrà accedir amb peücs al preu de 0'50 euros

- Desmaquillar-se abans de banyar-se
- Respectar els espais assenyalats per a les diferents activitats
- Nedar sempre pel costat dret del carrer
- Deixar el material, un cop s'hagi utilitzat, al seu lloc

- Que els menors de 12 anys entrin a la piscina acompanyats per un adult, preferentment familiar, que se'n faci càrrec en tot moment
- Respectar les indicacions dels socorristes en qualsevol moment, referents a organització dels carrers, utilització del material, normes higièniques, etc.

ESTÀ PROHIBIT

- Accedir amb calçat de carrer a la zona de dutxes i la piscina
- Accedir amb roba de carrer a la piscina
Excepcionalment ho poden fer els acompanyants de persones dependents o en esdeveniments puntuals a les zones reservades
- L'ús de manyoples/pales queda restringit als carrers de nivell alt, les aletes es poden utilitzar en qualsevol carrer de bany lliure.
- Banyar-se amb roba de carrer, sense roba o amb roba interior
- Menjar, beure i fumar dins el recinte de la piscina
- Córrer, empènyer o realitzar qualsevol altra activitat que comporti perill o que pugui molestar a la resta de banyistes
- Assentar-se a les sureres
- Realitzar classes dirigides (entrenaments, rehabilitacions, classes particulars, etc.) sense la deguda autorització o lloguer de l'espai
- Per qüestions d'higiene no es deixarà prestat cap tipus de material usat (casquet de bany, ulleres, tovalloles, banyadors, etc)
- Realitzar apnees. Només les podran realitzar persones experimentades, per parelles i previ avís al socorrista
- Enregistrar imatges de les persones que participen a les activitats en qualsevol format excepte permís explícit de les persones i dels organitzadors.
- Accedir al recinte de la piscina amb qualsevol malaltia contagiosa de transmissió hídrica o dèrmica

ÉS ACONSELLABLE

- Dutxar-se amb sabó després del bany a la piscina
- Eixugar-se bé després del bany, incidint en els plecs de la pell (aixelles, engonals) i els peus per a evitar la humitat
- Acompanyar als nens petits al servei abans d'entrar a la piscina
- Per a **prevenir pèrdues d'objectes i accidents**, es recomana no accedir al recinte amb polseres, anells, arracades, pírcings, etc i fer ús de les taquilles.

PER ACCEDIR

- Passar pel control d'accessos mitjançant el sistema d'identificació corresponent. En cas de no obtenir l'accés dirigir-se al personal de recepció.
- L'accés als vestidors es realitzarà 10 minuts abans de l'inici de l'activitat.
- Abans de sortir del recinte revisi que té les seves pertinences.
El Club E. INEF no es fa responsable dels objectes perduts durant les seves activitats. Aquell material que se'ns faci arribar a la recepció de la piscina es guardarà un màxim de dues setmanes
- Els serveis es poden limitar o anul·lar en cas d'aforament complet, d'esdeveniments esportius i d'altres activitats pròpies de l'activitat acadèmica i institucional de l'INEFC
- No s'acceptaran devolucions de material de bany (banyadors, gorres i ulleres) després d'utilitzar-los.

ALTRES INSTAL·LACIONS

- La utilització de la resta d'instal·lacions es farà sempre sota la supervisió del tècnic responsable de l'activitat i caldrà seguir en tot moment les seves indicacions.

2. DELS CURSETS

GENERAL

- La participació a les activitats estarà subjecta a la valoració i aprovació dels tècnics seguint criteris de desenvolupament, capacitats psicomotrius, adequació de l'exercici al subjecte, característiques i idoneïtat de l'activitat
- La definitiva adscripció d'un cursetista a un grup d'activitat així com els canvis de grup hauran de ser supervisats pels tècnics del Club E. INEF
- La quota dels cursos, dóna dret a la utilització de les instal·lacions únicament en l'horari de l'esmentada activitat. Qualsevol altre ús de la piscina requerirà el pagament de la quota corresponent.

CURSETS INFANTILS

- El vestidor que poden utilitzar és el C masculí o femení segons el gènere de l'acompanyant. El temps d'ús és 10 minuts abans de l'inici de l'activitat i fins 15 minuts una vegada acabada l'activitat.
- A partir de 7 anys s'haurien de canviar sols
- Els pares han de portar els nens fins el passadís de dutxes, a partir d'aleshores el monitor corresponent els vindrà a buscar i els tornarà a portar. Si s'arriba tard al curset serà el socorrista qui vindrà a buscar el nen per portar-lo amb el seu monitor
- L'ús del túnel de dutxes és exclusiu per fer-se una remullada abans d'entrar a curset. Per dutxar-se al finalitzar el curset s'han d'utilitzar les dutxes dels vestuaris
- Recordar que no es pot deixar entrar als nens a la piscina petita ja que es molesta a l'activitat de nadons
- NO es pot sortir del vestidor cap a la piscina amb calçat de carrer

CURSETS NADONS

- Podran accedir a l'activitat fins a un màxim de dos acompanyants adults.
- El vestidor al qual poden accedir és l'A masculí o femení segons el gènere de l'acompanyant. El temps d'ús és 10 minuts abans de l'inici de l'activitat i 15 minuts una vegada acabada l'activitat. Millor que al nadó se'l canviï dins la piscina
- Dins la piscina, els cotxets s'han de deixar a la zona habilitada a tal efecte
- NO es pot sortir del vestidor cap a la piscina amb calçat de carrer

3. D'INSCRIPCIÓ

La inscripció a una activitat dirigida (curset) dóna dret a les classes amb monitor en els dies i hores assignades per aquell curset, **sense que siguin recuperables en altre dia o horari.**

Totes les inscripcions, canvis i renovacions s'han de fer personalment.

3.1 General per totes les inscripcions

- La inscripció es realitzarà facilitant personalment les dades requerides i la signatura del consentiment informat a la recepció de la piscina.
- La inscripció es considerarà totalment formalitzada una vegada realitzat el pagament de l'activitat.
- Totes les quotes i pagaments de sessions es cobraran per avançat i no es retornaran per cap raó que no sigui imputable al Club E. INEF.
- Les baixes s'han de notificar abans del dia 25 del mes anterior a la baixa a la recepció de la piscina o per telèfon. En cas de no fer-ho i retornar el rebut, el cost de la devolució serà carregat al cursetista i en properes inscripcions es podrà exigir el pagament

íntegre de la quota corresponent al moment de formalitzar la inscripció.

- Qualsevol dret a devolució que tinguin els usuaris del Club E. INEF Lleida, prescriurà als tres mesos, segons acord de les parts amb la signatura d'acceptació de la present normativa.
- Els que facin baixa per no pagament de quota de curset reservat (renovació, fidelitat o pagament 1a insc.) perdrà la preferència d'inscripció pel curs següent

3.2 Pràctica lliure

- En cas de baixa temporal es conservarà la inscripció durant el primer mes i es podrà prorrogar mitjançant el pagament de 5 € mensuals a partir del segon en endavant. Aquesta opció només es podrà portar a terme una vegada al curs.

Canvi de modalitat d'abonament

- En cas de canvi de modalitat d'abonament individual a familiar s'haurà de pagar la matrícula familiar.
- En cas que es passi de quota familiar a individual, ja sigui per no arribar al nombre mínim de persones necessari (3), o bé, per canvi voluntari, s'ha de comunicar expressament i quedaran exempts del pagament de la matrícula.

Dates d'inscripcions

Durant tot l'any

Període de realització

De setembre a juliol

3.3 Cursos d'Activitats Aquàtiques (cursos de nadons, natació per adults i infantils)

- Com a màxim s'admetran tres inscripcions per persona excepte famílies nombroses
- En les inscripcions del primer període; tindran preferència d'inscripció els clients que van realitzar una activitat el curs anterior.
- Durant el 3r mes del curset, hi haurà un període de renovació de les activitats durant el qual es podran apuntar per les activitats del 2n període només els inscrits al 1r.
- En cas de no disposar de plaça es podran inscriure a la llista d'espera de, com a màxim, 2 cursets. Aquestes llistes no es mantindran entre períodes.
- En cas de baixa durant el primer mes es retornarà la meitat del preu del curs. Una vegada superat el primer mes de curs no es retornaran els diners.
- Durant l'últim mes del 2n curset es podrà fer reserva de places pel curs següent mitjançant la "Inscripció Fidelitat".
- Qui no hagi renovat la seva inscripció serà donat de baixa i haurà de realitzar el procés d'inscripció dins de les dates establertes.

Dates d'inscripcions

Nens/es ja inscrits a un curset, durant el període de renovacions i/o fidelitat. Els nous inscrits consultar dates.

Període de realització

Es desenvolupen en dos períodes:

1r Període. Del 28 setembre al 30 de gener

2n Període De l'1 de febrer al 18 de juny

3.4 Activitats anuals

- No es faran reserves de places.
- Les baixes s'han de notificar abans del dia 25 del mes anterior a la baixa a la recepció de la piscina o per telèfon. En cas de no fer-ho i retornar el rebut, el cost de la devolució serà carregat al cursetista.
- La quota d'inscripció es pagarà sempre al donar-se d'alta. No es "guardarà" en cas de baixa.

Dates d'inscripcions

Durant tot l'any i en funció de les places disponibles

Període de realització

De setembre a juliol. El mes d'agost romandrà tancat

El Club es reserva la possibilitat d'anular o modificar alguna activitat segons la inscripció o altres motius d'organització.

3.5 Activitats de salut

S'aplicarà les normatives de caràcter general i de les activitats anuals anteriorment esmentades a més de les següents normes específiques:

- En cas de no presentar-se de forma repetida a la hora reservada es podrà perdre el dret al servei.
- El pagament dels serveis es realitzarà mitjançant l'adquisició de la targeta d'accés.

- Abans i després de realitzar qualsevol servei individualitzat: massatge, classe particular, entrenament personal, etc s'haurà de presentar a la recepció de la piscina per confirmar l'assistència.

Dates d'inscripcions

Durant tot l'any i en funció de les places disponibles

Període de realització

De setembre a juliol. El mes d'agost romandrà tancat

El Club es reserva la possibilitat d'anular o modificar alguna activitat segons la inscripció o altres motius d'organització.

3.6 Seccions esportives

- Cada secció esportiva disposa d'un reglament de funcionament específic, que forma part de la normativa i reglaments de l'entitat i que està publicada al lloc web del Club.

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PISCINA CLIMATITZADA

Piscina gran

- Làmina d'aigua 25m x 16,67m
- Profunditat 1.83m a 2.5m

Piscina petita

- Làmina d'aigua 12.5m x 6m
- Profunditat 0.60m a 1.18m

Zona de platja

- Humitat relativa 50%-70 %

Vestidors

- Hi ha 6 vestidors:
 - Vestidors A masculí i femení per abonats bany lliure i cursets de nadons
 - Vestidors B i C masculí i femení per activitats en grups

ATENCIÓ AL CLIENT

5. CARTA DE SERVEIS. COMPROMÍS AMB ELS USUARIS

ATENCIÓ I INFORMACIÓ

- Facilitar informació sobre els programes i els serveis que s'ofereixen
- Atendre de manera immediata qualsevol problema que pugui derivar-se de la prestació dels nostres serveis.
- Resoldre els tràmits administratius en menys de 48 h.
- Contestar les queixes per escrit com a màxim en 7 dies des del moment de la seva rebuda.
- Informar de forma col·lectiva mitjançant la cartellera, lloc web, facebook i twitter amb l'antelació necessària els canvis i anul·lacions d'activitats per causes pròpies del Club.
- El Club disposa de fulls oficials de reclamació que estan a la seva disposició a la recepció de la piscina.

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

De setembre a juny:

- De dilluns a divendres: de 13h a 22h
- Dissabtes: 10h a 19h
- Diumenges: de 10h a 14h

Juliol:

- De dilluns a divendres: de 13h a 22h
- Dissabtes: de 10h a 14h

A la recepció de la piscina de l'INEFC

NIVELL TÈCNIC I PROFESSIONAL

- Garantia de capacitatíó professional de tècnics i socorristes.
- Puntualitat en els horaris previstos per a cursos i activitats.

MANTENIMENT I CONSERVACIÓ

- Control del material per tal de tenir-lo en les millors condicions d'ús i garantir la seva reposició.

AJUDA'NS A MILLORAR

BÚSTIA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

L'invitem a posar-se en contacte amb nosaltres. Li agraïm tots els suggeriments o queixes per a millorar la qualitat de tots els nostres serveis. Té a la seva disposició el full de queixes o suggeriments a la recepció de la piscina.

Us atindrà l'equip directiu:

Sr. Carlos A. Oca Duro

Sr. Joan M. Seguí Bru de Sala

La seva proposta serà atesa preservant la seva identitat en tot moment.
En cas que la seva queixa o recomanació no quedi dintre de la nostra competència serà adreçada al departament corresponent.

Troba'ns

Direccions i dades de contacte

Club INEF Lleida

Pda. Caparrella, s/n

25192 Lleida

Tel. 973 27 21 93 (ext.470)

Fax: 973 27 59 41

e-mail: info@clubinef lleida.com

www.clubinef lleida.com