

# NORMATIVA

## GENERAL

### ALTA DE ABONO

#### ACCESO A LAS INSTALACIONES

1. Para acceder a las instalaciones los clientes deberán estar inscritos como abonados, o bien hacer un uso eventual; previo pago de la tarifa correspondiente al servicio contratado.
2. Para poder acceder a la instalación y hacer uso del servicio contratado, es obligatorio utilizar el sistema de acceso implantado por el centro (tornos, pulsera de control de acceso, tarjeta de proximidad, identificación biométrica,...) previo pago de la tarifa correspondiente al servicio contratado.
3. El cliente declara bajo su responsabilidad no padecer ninguna enfermedad o defecto físico que le impida desarrollar la actividad física y por ende el uso de los servicios e instalaciones del centro. Se recomienda a todos los clientes que se sometan a un reconocimiento médico previo a la práctica deportiva, sobre todo a aquellos que hayan permanecido inactivos durante un período prolongado de tiempo o padezcan alguna enfermedad de carácter crónico.
4. En cualquier caso, el cliente no tendrá derecho a reclamar el reintegro del importe por los servicios contratados.
5. Ni el centro ni su personal, serán responsables de los daños personales o lesiones que sufran los usuarios como resultado del uso indebido de los equipamientos, materiales o servicios puestos a disposición de los mismos.
6. La dirección del centro se reserva el derecho de restringir el acceso a los distintos espacios en función del aforo de los mismos. Así mismo se reserva la capacidad de suprimir o modificar horarios y servicios.
7. La práctica de las diversas actividades y el uso de los servicios ofertados por el centro están sujetos a una serie de normas de obligado cumplimiento que la empresa pone en conocimiento del usuario a través de cartelería específica en los espacios destinados a la realización de las actividades y/o servicios prestados. Dicha normativa podrá consultarla en la recepción del centro.
8. Por necesidades de posibles obras de acondicionamiento, mantenimiento, limpieza, desinfección, vaciado del vaso y mejoras, las piscinas permanecerán fuera de servicio al menos una vez al año. El horario de apertura y cierre de las instalaciones, así como los días de servicio, pueden sufrir cambios en función de las necesidades de organización y gestión. En ningún caso conllevará la devolución íntegra o parcial de la cuota.
9. El usuario reconoce y acepta la normativa de régimen interno, así como los horarios establecidos y el pago de las tarifas vigentes. El desconocimiento de los mismos no lo exime de su cumplimiento.
10. La dirección del centro se reserva la potestad de emanar cuantas directrices sean necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento, así como para su modificación y ampliación.

#### OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. El uso de las instalaciones deberá realizarse procurando velar por el buen estado de conservación de las mismas.
2. Abonar la tasa o precio indicado en las tarifas vigentes dentro del plazo indicado para tal efecto en el apartado de normas administrativas de este reglamento de régimen interno.
3. Disponer de documentación acreditativa de persona usuaria mediante la correspondiente pulsera, tarjeta identificativa, etc. expedido por el centro, o bien, justificante de haber satisfecho la cuota que le autorice para el acceso al uso de las instalaciones.
4. La pulsera de acceso (tarjeta o cualquier otro elemento identificativo) es personal e intransferible, la pérdida del mismo supondrá el abono del coste de su reposición. En caso de surgir dudas sobre la identidad del abonado, y a requerimiento del personal de la instalación, éste tendrá que identificarse con documento acreditativo (DNI, pasaporte, permiso de conducir...)
5. El uso fraudulento de la pulsera, tarjeta o sistema de acceso conllevará la pérdida de condición de abonado al titular del mismo.
6. Mostrar la acreditación cuando sea requerido por personal del centro debidamente identificado y por razones justificadas.
7. Queda prohibida la entrada de animales en la instalación. Excepto perros guía.
8. Queda totalmente prohibido fumar en la instalación (Ley 28/2005, de 26 de Diciembre).
9. Se prohíbe la entrada con objetos, materiales, etc. que por el personal del servicio se considere puedan dañar o causar molestias a otros usuarios.
10. Se deberán utilizar las papeleras o contenedores puestas a disposición del cliente para depositar desperdicios, atendiendo a las indicaciones sobre recogida selectiva de productos con el fin de velar, cuidar y proteger el medio ambiente.
11. Se deberán seguir en todo momento las indicaciones del personal de la instalación.
12. Ni la instalación ni su personal serán responsables de ninguna pérdida, deterioro o robo de cualquiera de los bienes pertenecientes a los usuarios. Por ello se aconseja no acudir a la instalación con objetos de valor y hacer uso de las taquillas.
13. Caso de encontrarse un objeto extraviado por un usuario deberá entregarlo en la recepción del centro para su curso y gestión. Los objetos perdidos o abandonados se almacenarán durante un plazo máximo de 15 días. Transcurrido dicho plazo sin haberse requerido los objetos, se procederá a su eliminación o destrucción. En caso de objetos de especial valor la organización comunicará a la autoridad pertinente la descripción de los objetos con identificación de su titular, si pudiera deducirse.

14. Está expresamente prohibido el comportamiento antisocial de los clientes tanto ante el personal de la empresa como ante el resto de usuarios. Dicha actitud puede conllevar la inmediata expulsión de las instalaciones del cliente incumplidor y por ende, la resolución del presente contrato

#### DERECHOS DEL CLIENTE

1. El cliente tiene derecho a disfrutar de las instalaciones en condiciones óptimas.
2. El cliente tiene derecho a utilizar las instalaciones deportivas en los horarios establecidos previo pago de la cuota correspondiente al servicio del que quiere disfrutar.
3. El cliente tiene derecho a ser tratado con respeto y deferencia por el personal del centro.
4. El cliente tiene derecho a ser informado sobre las condiciones de uso de las instalaciones así como sobre los programas deportivos y resto de servicios ofertados en las mismas.
5. El cliente tiene derecho a conocer las tarifas vigentes así como el horario de prestación del servicio.
6. El cliente tiene derecho a presentar cualquier reclamación o sugerencia a la dirección de la instalación con el fin de mejorar el funcionamiento de la misma. Para ello el centro pone a disposición del cliente un parte de Atención al cliente por el que recibirá contestación a la mayor brevedad posible a través del medio indicado por el cliente. En los casos que lo desee el cliente tendrá a disposición las hojas de reclamaciones oficiales que podrá presentar ante la comisión de seguimiento correspondiente.

#### NORMAS ADMINISTRATIVAS

1. Para poder acceder a la instalación en condición de abonado al centro deberá cubrir y firmar el presente contrato de inscripción.
  2. En las altas realizadas en el propio centro la cuota de matrícula se hará de forma prorrateada durante los doce primeros meses de permanencia en el centro. Esta prorratea comenzará con cada nueva alta que realice el mismo usuario en el centro.
  3. Tanto la primera mensualidad como el primer pago de la prorratea de la matrícula se abonarán en efectivo en la recepción del centro en el momento del alta. El resto de pagos se harán obligatoriamente por domiciliación bancaria, con carácter mensual al comienzo de cada mes.
  4. En caso de realizar el alta por la web, dicha alta será supeditada a la entrega de la documentación requerida por el centro y se pagará la matrícula estipulada para este medio en ese momento y el pago de la mensualidad correspondiente. El resto de pagos se harán obligatoriamente por domiciliación bancaria, con carácter mensual al comienzo de cada mes.
  5. Los abonados que no estén al corriente de sus cuotas no podrán acceder a la instalación. El impago de una mensualidad, dará lugar a la suspensión del presente contrato y derecho de acceso a la instalación en tanto no se regularice dicho impago.
  6. Los recibos devueltos por la entidad bancaria donde el cliente tenga domiciliado su pago, se abonarán en efectivo en la recepción del centro, junto al importe correspondiente a la comisión y gastos bancarios soportados por el centro por la referida devolución del recibo.
  7. Aquellas personas que hayan causado baja y desean formalizar nuevamente la inscripción, deberán estar al corriente de pago de cualquier tipo de actividad o servicio que haya disfrutado con anterioridad en el centro.
  8. Para disfrutar del descuento y promociones en los distintos servicios y actividades por el centro, será necesario que el cliente se encuentre al corriente de los pagos de las cuotas.
  9. Cualquier variación, en el alta o en la baja será comunicada por el cliente cubriendo y firmando el formato "Alta de Abono" o "Baja de Abono". El cambio de datos o cambio de actividad o servicio a los que el cliente se encuentre inscrito será comunicado por el cliente cubriendo y firmando el formato "Renovación/Modificación de Datos". En los diferentes casos será efectivo entregándolo presencialmente en la recepción del centro, con anterioridad al día 20 de cada mes, surtiendo efecto la misma al mes siguiente.
  10. En las bajas de clientes con Abonos Familiares, se deberá especificar el número de miembros de la unidad familiar que causan baja.
  11. El cambio en la edad del cliente o abonados al mismo, dará lugar de modo automático a la correspondiente modificación del contrato en cuanto a su inclusión del abono que corresponda en función a la nueva edad.
  12. La dirección del centro se reserva el derecho a anular la venta de entradas puntuales si la afluencia al centro así lo requiriese.
- #### ALTAS WEB TARIFA PERMANENCIA
1. Abonar la primera cuota del contrato en el momento del alta en un abono AQA con Tarifa Permanencia.
  2. La permanencia durante doce (12) meses en el contrato.
  3. En caso de romper la permanencia de 12 meses, el abonado deberá de abonar, en concepto de pena, la diferencia con la cuota mensual sin descuento por los meses que haya permanecido en AQA y el pago de la matrícula.
  4. El "Abono AQA con Tarifa de Permanencia" se renovará automáticamente por otros doce (12) meses al finalizar la permanencia, salvo que el cliente comunique lo contrario con 15 días de antelación a la finalización de la misma.
  5. El importe mensual de las cuotas del "Abono AQA con Tarifa Permanencia" puede variar al alza o a la baja una vez finalizada la vigencia (12 meses) de la actual promoción.
  6. La empresa se reserva el derecho de continuar o anular dicha promoción una vez finalizada la permanencia de doce (12) meses comunicándose al cliente con 15 días de antelación.
  7. Solamente podrán acceder a esta promoción los clientes que pertenecen a AQA Club. El alta como cliente AQA Club se realizará en el centro a la hora de formalizar el abono y no conlleva ningún coste adicional.