



POLÍTICA DE CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

Instalaciones deportivas municipales de Sant Joan de Moró

Piscina de temporada · Pistas de pádel, tenis y frontón · Cursillos de natación

Gestión: Intur Esport, S.L. · Esport Moró

1. Objeto

El presente documento establece las condiciones aplicables a la cancelación de reservas e inscripciones y a la devolución de los importes abonados por el uso de las instalaciones deportivas municipales de Sant Joan de Moró, gestionadas por Intur Esport, S.L. (en adelante, la entidad gestora) bajo la marca Esport Moró.

Estas condiciones son de aplicación a las tres modalidades de servicio: entradas de piscina, reserva de pistas de pádel, tenis y frontón, e inscripción en los cursillos de natación. La formalización de una reserva, la compra de una entrada o la inscripción en una actividad implican la aceptación de esta política.

2. Marco normativo

- TRLGDCU (RDLeg 1/2007): conforme a su art. 103.I), el derecho de desistimiento de 14 días no aplica a estos servicios, prestados en fecha o periodo determinados; las devoluciones se rigen por esta política.
- RGPD (UE) 2016/679 y LOPDGGD 3/2018, en el tratamiento de datos de reservas e inscripciones.
- Decreto 85/2018 del Consell, sobre criterios higiénico-sanitarios de piscinas de uso público de la Comunitat Valenciana.
- Las tarifas son las fijadas por la ordenanza fiscal municipal vigente.

3. Disposiciones comunes

- Toda solicitud de cancelación o devolución se presenta en la recepción de la instalación o a través de los canales digitales habilitados, y queda registrada con fecha, motivo e importe.
- Cuando proceda devolución, esta se efectúa por el mismo medio de pago empleado por la persona usuaria, en un plazo máximo de catorce días naturales desde su aprobación, conforme al artículo 107 del TRLGDCU.
- La suspensión o cierre del servicio por condiciones meteorológicas adversas, incidencia sanitaria del vaso, avería o causa de fuerza mayor no genera derecho a devolución ni a reprogramación, salvo en los supuestos expresamente previstos en los apartados siguientes.
- Únicamente procede devolución cuando la persona usuaria no ha llegado a disfrutar del servicio y el cobro fue erróneo o duplicado, cuando cancela una reserva de pista con la antelación mínima establecida, o en los supuestos de baja de cursillo recogidos en el apartado 6.
- No se supera en ningún caso el aforo autorizado de la piscina (210 personas); la venta de entradas se detiene al alcanzarse dicho límite.

4. Entradas de piscina

- › Entrada adquirida y no utilizada (no se ha accedido al recinto): devolución íntegra en el momento.
- › Entrada ya utilizada (se ha accedido al recinto): sin devolución; el servicio se considera prestado desde el acceso.
- › Cierre o suspensión por causa sanitaria, avería, meteorología adversa o fuerza mayor, se haya accedido o no al recinto: sin devolución ni entrada para otro día.

5. Reserva de pistas de pádel, tenis y frontón

Las reservas se formalizan por el sistema de gestión de la instalación (recepción o aplicación) o por la plataforma externa de reservas. Las condiciones son las mismas en ambos canales; en la plataforma externa, cancelación y reembolso se tramitan según sus condiciones, configuradas por la entidad gestora en coherencia con esta política.

- › **Cancelación con 24 horas o más de antelación respecto a la hora reservada:** devolución íntegra o bono canjeable por una nueva reserva, a elección de la persona usuaria.
- › **Cancelación con menos de 24 horas de antelación:** sin devolución; la franja se libera automáticamente para su nueva reserva.
- › **No presentación sin cancelación previa:** sin devolución; queda registrada a efectos del apartado siguiente.
- › **Desperfecto de la pista, cierre por meteorología adversa, incidencia o fuerza mayor:** sin devolución ni reprogramación.

Reiteración de faltas

Se considera falta la no presentación sin cancelar y la cancelación con menos de 24 horas. Dos faltas en 90 días conllevan el bloqueo de la reserva anticipada durante los 7 días naturales siguientes (se puede seguir reservando en el momento si hay disponibilidad). Tras el bloqueo, el cómputo se reinicia.

6. Cursillos de natación

La unidad de contratación y prestación es el mes; una vez establecido el nivel inicial, no se cambian grupo dentro del mismo mes. **Periodos:** mes = 4 semanas, quincena = 14 días, semana = 7 días; no coinciden con los días naturales de julio o agosto.

Las escuelas empiezan siempre en lunes.

Alta con el mes iniciado: se abona la cuota mensual completa, sin prorrateo.

- › **Baja comunicada 10 días antes del inicio del mes contratado:** devolución íntegra de la cuota abonada.
- › **Baja voluntaria una vez iniciado el mes, sin causa médica:** sin devolución de la cuota del mes en curso; la baja surte efecto para el mes siguiente, sin nuevo cargo.
- › **Baja por causa médica acreditada mediante certificado que impida la práctica de la actividad:** devolución proporcional de las sesiones no impartidas del mes en curso, previa presentación del certificado.
- › **Actividad no impartida por la entidad gestora (no alcanzarse el mínimo de participantes, no sustitución del personal, cierre prolongado del vaso):** devolución íntegra o cambio a un grupo u horario equivalente, a elección de la persona usuaria.
- › **Sesión concreta suspendida por causa de fuerza mayor (meteorología adversa, incidencia sanitaria del vaso):** sin devolución ni recuperación de la sesión.

Pago domiciliado (SEPA): la baja debe comunicarse al menos 10 días naturales antes de la fecha de cargo del mes siguiente; comunicada en plazo, no se genera dicho cargo.

7. Protección de datos

Intur Esport, S.L. es responsable del tratamiento de los datos facilitados en reservas, inscripciones y devoluciones, conforme al RGPD y la LOPDGGD. Las personas usuarias pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad en esportsmoro@inturesport.com. El detalle se recoge en la información de protección de datos de Esport Moró, disponible en recepción y en el momento de la contratación.