



INFORMACIÓN AL ABONADO

HORARIO DE INFORMACIÓN:

De lunes a viernes de 6:30 a 21:00 horas.

HORARIO DE GESTIÓN DE COBROS

De lunes a viernes de 07:30 a 13:30 horas y de 14:30 a 20:30 horas (octubre a junio).

De lunes a viernes de 07:30 a 13:30 horas y de 14:00 a 20:00 horas (julio a septiembre).

HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN:

- Lunes a viernes: 6:30 a 23:00 horas
- Sábados de 8:00 a 20:00 horas
- Domingos y festivos de 9:00 a 13:00 horas

DOCUMENTACIÓN MÍNIMA A APORTAR PARA LA INSCRIPCIÓN:

- DNI o pasaporte.
- Libro de familia para Abonos Familiares,
- En caso de pareja de hecho, certificado que acredite la inscripción en algún registro oficial de uniones de hecho.
- Datos de domiciliación bancaria, si desea domiciliar el pago.
- Justificación de la titularidad de pensionista o desempleado y enviarla al correo ciudaddeportivagrancanaria@valoragt.com
- Justificación de la situación de discapacidad, deberá acreditarse mínima del 33% y enviarla al correo ciudaddeportivagrancanaria@valoragt.com

FORMAS DE PAGO:

Domiciliación bancaria, tarjeta de crédito y pago electrónico ([pinchar para ver tutorial](#)).

PLAZO DE RENOVACIÓN DE ABONOS Y ACTIVIDADES.

Si paga de forma presencial, se podrá efectuar hasta el último día hábil del mes anterior al que se va a renovar, en horarios de gestión de cobros de lunes a viernes, excepto festivos.

Si se domicilia el pago, el recibo se pasará por el banco entre el día 5 y el 8 del mismo mes que está renovando.

Si paga por la página web, el pago de la renovación del abono y de las actividades se podrá realizar hasta el último día del mes anterior.

La **NO RENOVACIÓN** en plazo implica la pérdida de la actividad.



LA TARJETA O PULSERA DE ACCESO.

Será personal e intransferible y obligada su presentación en el acceso, permanencia o salida en barreras o tornos de control y cuando así sea solicitada por el personal de la instalación. El Instituto Insular de Deportes podrá dejar sin efecto por razones técnicas las tarjetas o pulseras de acceso. La emisión de una nueva tarjeta o pulsera, su pérdida o deterioro obligará al pago del precio establecido de 4€.

EL REGLAMENTO DE LA INSTALACIÓN.

Tiene por objeto regular el uso y el funcionamiento de los servicios deportivos que en ella se prestan, estableciendo las distintas modalidades de uso y fijando los derechos y deberes de los usuarios en general.

SEGURO DE ACCIDENTES.

El Instituto Insular de Deportes tiene suscrito un seguro de Responsabilidad Civil y de accidentes cuya cobertura de riesgos será favorable a las personas usuarias hasta el límite de la prima asegurada.

EL DEPÓSITO DE LOS OBJETOS EN TAQUILLAS Y VESTUARIOS no está vinculado con ningún contrato de depósito por lo que la instalación no se hace responsable de su custodia. Es obligado el uso del servicio de taquillas individuales. Las mismas tienen un sistema de candado o llave-moneda, en el caso de candado lo aportará el propio usuario. Los usuarios en general seguirán en todo momento las indicaciones del personal de la instalación, usando los vestuarios y taquillas que le sean asignados, dejándolas libres al finalizar la actividad.

LOS NIÑOS Y NIÑAS HASTA 7 AÑOS podrán entrar en los vestuarios de diferente sexo.

En caso de **MENORES DE 7 AÑOS**, a la hora de utilizar los vestuarios, prevalecerá el sexo del acompañante y no del niño/a.

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Las quejas, sugerencias, reclamaciones, solicitudes de información, pueden plantearse en los lugares previstos en la legislación vigente y por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Verbalmente ante el personal de la instalación.
- b) Por escrito, en el modelo que se encontrará a disposición de los abonados en la instalación.
 - b1) Buzón de sugerencias.
 - b2) Hojas de sugerencias y reclamaciones.
- c) Mediante el teléfono de atención de la Ciudad Deportiva Gran Canaria.
- d) Otros medios ofimáticos, correo electrónico.



El órgano competente contestará en el plazo más breve posible que será de un mes como máximo y se notificará en la dirección señalada para ello.

BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Existe en lugar visible un buzón para proponer las sugerencias que estimen oportunas los usuarios las cuales se considerarán por la dirección a fin de procurar mejorar el servicio.

HOJAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Las hojas de sugerencias y reclamaciones tienen como fin facilitar a los ciudadanos la presentación de iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios.

NORMATIVA GENERAL Y POR ESPACIOS O SERVICIOS DEPORTIVOS

CON RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y POR RAZONES TÉCNICAS Y DE SEGURIDAD:

- a) No se permitirá el acceso a actividades dirigidas o cursillos pasados diez minutos del comienzo.
- b) Es obligatorio presentar el ticket correspondiente en los primeros días de cada mes y siempre que lo requiera el técnico deportivo.
- c) Si no se está realizando la actividad no se puede permanecer en el espacio deportivo. No está permitido, en ningún caso, la presencia de menores o bebés.
- d) El material deportivo deberá ser usado de forma correcta y ser ubicado en su lugar correspondiente conforme las indicaciones del técnico deportivo que supervisará que el material quede ordenado.
- e) El primer día de actividad es recomendable que las personas usuarias informen al técnico sobre posibles problemas de salud y los objetivos a conseguir.
- f) Los padres, madres o acompañantes responsables de los menores de 14 años deben entregar y recoger al niño/a en la puerta de acceso del espacio deportivo, no se permitirá que acudan o transiten solos por la instalación.
- g) No está permitido por razones técnicas y de seguridad que los usuarios asesoren o dirijan entrenamientos a otros usuarios.
- h) Los aforos de las salas son limitados conforme la actividad física impartida.

MEDIDAS PARA RESTABLECER EL ORDEN.

El personal responsable de las instalaciones deportivas podrá adoptar las medidas oportunas para restablecer el orden y funcionamiento del servicio, sin perjuicios de las sanciones que procedan. Podrá proceder a negar el acceso o expulsar a personas cuyo



comportamiento ponga en peligro la seguridad o tranquilidad de los usuarios, en este caso, la acción irá acompañada de la retirada de la tarjeta o pulsera de acceso.

NORMAS BÁSICAS DE LA PISCINA.

Para acceder a la piscina en las calles indicadas para nado libre hay que saber nadar (siendo capaces de desplazarse 25 metros sin ayuda de material auxiliar) y ser mayor de 14 años. En ningún caso está permitido el acceso a la piscina sin la presencia del socorrista. Es obligatorio ducharse antes de entrar en el agua, el uso del gorro, bañador de natación, zapatillas de baño tanto en la playa como en los vestuarios.

SALA DE MUSCULACIÓN Y CARDIO.

Los usuarios serán mayores de 15 años y deberán seguir las indicaciones del técnico de sala. Es obligatorio el uso de toalla, colocar las mancuernas y discos ordenados en su lugar y descargar las máquinas una vez usadas.

PROTECCIÓN DE DATOS.

Los datos personales de usuarios que obren en poder del Instituto Insular de Deportes se custodiarán y usarán en la manera prevista en la legislación vigente de aplicación sobre actividades deportivas. Existe la posibilidad de aparecer en imágenes/videos suyos o de sus hijos/as en publicaciones del IID y dado que el derecho a la propia imagen está reconocido en el artículo 18 de la Constitución y regulado por la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de Mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

No está permitido tomar imágenes a excepción de las autorizadas por la dirección de la instalación.

IMPORTANTE.

La práctica de cualquier actividad física requiere de un estado físico adecuado, por ello le recomendamos que supere una revisión médica previa al inicio de cualquier programa de actividades.

Al realizar la inscripción en cualquier actividad o modalidad de acceso, los abonados/usuarios declaran conocer y entender las anteriores recomendaciones, así como la aceptación de las normas de uso de la instalación, que se encuentran a su disposición en recepción.