

## POLÍTICA DE RESERVES DE CLASSES: PREGUNTES FREQUENTS

### **1. Les classes es poden reservar des de l'aplicació mòbil o via online a partir de les 8 del vespre amb 9 dies d'antelació, o amb 8 dies d'antelació si es realitzen A recepció, ja sigui en persona o per telèfon.**

**P.** Com em registro per poder realitzar reserves online?

**R.** Necessites haver-te registrat a l'Àrea de Socis. Visita <https://www.davidlloyd.es/clubs/turo> per registrar-te i iniciar sessió. Un cop t'hagis registrat pots accedir a l'enllaç del sistema de reserves online.

**P.** Com accedeixo a l'aplicació mòbil?

**R.** La primera vegada que obris l'aplicació et demanarà el teu nom d'usuari i contrasenya, aquestes dades són les mateixes que es generen en registrar-te a l'Àrea de Socis de la pàgina web, així que és el que hauries de fer primer.

**P.** Els 8 o 9 dies d'antelació inclouen el dia en curs?

**R.** Pots fer la reserva per d'aquí a 8 o 9 dies des del dia en curs; és a dir, si estiguessis fent la reserva un dilluns, podries reservar pel dimecres de la setmana següent si ho fas on line o pel dimarts si ho fas a recepció.

**P.** Per què tenen dret a un dia extra les persones que fan la reserva en línia?

**R.** Volem animar els socis a que facin les reserves online per tal de millorar el procés de reserva i d'agilitar el servei a recepció.

**P.** Si vull reservar una classe i està plena, com puc saber si ha quedat alguna plaça lliure?

**R.** Tenim un servei d'Alertes disponible per a aquests casos a l'app, només has de seleccionar la classe i, si està plena en aquell moment, tindràs l'opció de posar un avís. Per això, hauràs permetre que l'app de David Lloyd t'envii notificacions. Pots gestionar-ho a la configuració del teu telèfon.

### **2. Tots els cursos estan disponibles un cop s'obri el període d'inscripció a excepció de les escoles infantils, que estan subjectes a un període de Reserva Prioritària.**

**P.** Amb quant temps d'antelació em puc inscriure a un curs?

**R.** Dependrà del període d'inscripció de cada activitat. Informarem amb antelació de la data d'inscripció perquè puguis apuntar-te.

**P.** Què és un període de Reserva Prioritària?

**R.** La inscripció pels cursos d'escoles infantils està subjecta a un període de Reserva Prioritària; un espai de temps on únicament els participants actuals poden renovar la seva inscripció per l'any següent. En acabar aquest període s'obrirà la inscripció a altres nens. Aquestes dates s'anunciaran al club.

**P.** Pot el meu fill / a apuntar-se als cursos de tennis o pàdel encara que jo no tingui la quota Platinum?

**R.** Si. Volem animar els nens a aprendre i a participar en totes les activitats de club, de manera que tots ells es consideren socis amb dret a ús de pistes.

### **3. Els socis poden reservar classes el mateix dia en qualsevol club David Lloyd \* si hi ha disponibilitat.**

**P.** Puc reservar encara que no tingui la quota Platinum?

**R.** Tots els socis poden accedir a altres clubs, però només els socis Platinum tenen dret a fer reserva anticipada. La resta de quotes només donen dret a reservar a un altre club el mateix dia si hi ha plaça disponible.

### **4. Els socis Platinum poden reservar classes en qualsevol club David Lloyd \* via online amb 9 dies d'antelació o en recepció amb 8 dies d'antelació.**

**P.** Què és un soci Platinum?

**R.** És una categoria de soci que inclou entre els seus beneficis el dret a realitzar reserves anticipades en altres clubs.

**P.** Com puc fer-me soci Platinum?

**R.** Pregunta a recepció per fer el canvi de quota.

### **5. L'horari en què pots fer la reserva anticipada dependrà de la teva tarifa.**

**P.** En quin horari puc reservar si tinc una quota Basic?

**R.** Podràs fer reserves d'activitats sempre que estiguin dins de l'horari de la teva tarifa. Per exemple, si pots estar fins les 16h, l'última classe haurà de finalitzar abans de les 16h.

**P.** Pot participar el meu fill a les activitats DL Kids o a les escoles que tenen lloc en hores punta si jo sóc soci amb quota Basic?

**R.** Els nens no tenen restriccions en els drets de reserva i la utilització de les instal·lacions i, per tant, pots acompanyar al teu fill, supervisar-lo i signar el seu registre d'entrada i sortida de les activitats. Això no et permet utilitzar les instal·lacions.

### **6. Pots reservar classes per a qualsevol soci inclòs al teu compte.**

**P.** No puc reservar pel meu associat o fill a l'app o via online. Per què?

**R.** El soci titular ha d'ajustar els permisos perquè qualsevol soci inclòs en el seu compte faci reserves pels altres. Això es pot configurar a l'apartat "Permisos" del sistema de reserves online.

**P.** Puc reservar a recepció pel meu amic?

**R.** Només pots reservar per a tu i la resta de socis inclosos al teu compte. El teu amic ha de fer la seva pròpia reserva.

### **7. Les reserves per a socis menors de 14 anys només poden ser realitzades per un adult (pares o tutors). Qualsevol adult inscrit en el mateix compte que el menor pot fer la reserva.**

**P.** No puc reservar online per al meu fill. Per què?

**R.** El soci titular ha d'ajustar els permisos perquè qualsevol soci inclòs en el seu compte faci reserves pels altres. Això es pot configurar a l'apartat "Permisos" del sistema de reserves online.

**8. Algunes classes tenen restriccions d'edat. Els socis Júnior només poden reservar classes apropiades per a la seva edat.**

**P.** Quina és l'edat mínima per assistir a les activitats dirigides d'adults?

**R.** La majoria de les nostres classes estan obertes a majors de 14 anys, però, recomanariem reservar primer una Benvinguda a les activitats dirigides per parlar de les classes més apropiades pel seu grup d'edat.

**9. Els socis tenen l'opció de pagar amb targeta de crèdit en el moment de la reserva o de fer-ho a través del seu compte bancari. Només s'efectuaran devolucions de les activitats amb cost addicional si es notifica la cancel·lació amb al menys 24 hores d'antelació sobre l'hora d'inici o sobre la primera sessió d'un curs.**

**P.** Per què no puc pagar quan vagi a el curs?

**R.** Pots si és el moment en què fas la reserva. Demanem el pagament en el moment de la reserva per assegurar-nos que el soci es compromet a anar a la classe o curs, ja que altres socis poden haver-se quedat sense plaça en estar el curs ple.

**P.** Per què no em tornen els diners si ja ha començat la classe o el curs?

**R.** Els cursos tenen places limitades. Una vegada que ha començat la classe o el curs no podem tornar a oferir aquesta plaça a un altre soci. Cal el compromís dels socis que s'inscriuen per garantir que les classes puguin realitzar-se segons es preveu.

**P.** Què passa si no puc assistir per raons alienes a la meua voluntat?

**R.** Si ens ho comuniques mínim 24 hores abans de l'inici d'una classe o de la primera sessió d'un curs, tens dret a devolució. Si ho fas amb menys de 24 hores no hi ha possibilitat de reemborsament. Aquesta política ha de ser justa i s'ha d'aplicar de manera uniforme.

**P.** Em podeu tornar els diners si reservo on line?

**R.** Si, en cas que cancel·lis amb més de 24 hores d'antelació se't retornaran els diners al teu compte.

**P.** Què passa si cancel·lo en línia amb menys de 24 hores d'antelació?

**R.** Encara podràs cancel·lar i eliminar la reserva, però no et podrem tornar els diners i rebràs una notificació per cancel·lar tard.

**10. Si no et presentes o cancel·les amb menys de 24 hores d'antelació en una classe que tinguis reservada, se t'aplicarà un avís.**

**P.** Per què comptem amb una política de cancel·lació?

**R.** Les classes que tenen les reserves completes però que finalment no s'omplen, suposen una gran frustració per a aquells socis que no van poder reservar-les i participar. Per l'interès de tots els nostres socis, un dels objectius de la nostra política és maximitzar les oportunitats de participació.

**P.** Quin és el termini màxim de què dispenso per cancel·lar sense el risc de rebre un avís?

**R.** El termini és de 24 hores, per donar temps a què un altre soci ocupi la teua plaça. Si cancel·les amb menys de 24 hores, rebràs un avís.

**P.** La meua classe mai s'omple. Per què s'hauria de reservar?

**R.** La reserva et garanteix una plaça i ens permet comunicar-te qualsevol canvi que afecti a la teua classe. Des del nostre punt de vista, ens permet planificar la sessió si sabem la quantitat de socis amb antelació i, de manera més general, les dades de reserva ens ajuden a programar l'ampli horari d'activitats amb més eficàcia.

**P.** Els avisos afecten les classes que no s'omplen?

**R.** Si, volem fomentar un comportament respectuós amb la resta de socis, així que sempre apliquem un avís si no assisteixes a una classe i no has cancel·lat, sigui quina sigui l'ocupació de la classe.

**P.** Com se sap si he arribat i / o assistit a la classe?

**R.** Has d'assegurar-te de passar el teu carnet de soci als torns d'accés de recepció. Això és important, ja que si no fem aquest registre d'entrada, constarà com «no assistència». També és important que utilitzis el carnet de soci correcte. A més, els nostres instructors disposen dels llistats i s'aplicaran «no assistències» als socis que són a la llista i no van a la classe.

**P.** Si un soci cancel·la, com s'informa a la resta de socis que hi ha places disponibles?

**R.** Els socis poden decidir si volen rebre alertes per a les classes plenes activant la funció «avisa'm» de l'aplicació mòbil per a cada classe individual. Aquests socis rebran una notificació push si queda una plaça lliure en l'ordre d'activació d'aquesta alerta. Per tant, el soci que es troba el primer a la llista, és a dir, el primer que hagi activat l'opció «avisa'm», rebrà la notificació abans que ningú i, després, ho farà el següent soci en activar-la i així successivament en intervals de 2/3 minuts. Així doncs, a la primera persona de la llista se li avisa abans i té més possibilitats de reservar la plaça lliure que el soci en 4a posició de la llista i s'evita que els quatre socis rebin l'alerta i tres quedin fora.

**P.** Per què no és possible que es reservi la plaça automàticament per a mi?

**R.** Volem assegurar-nos que el número de «no assistències» es mantingui al mínim per l'interès de tots els socis. Per tant, necessitem que confirmis que vols assistir mitjançant la reserva de la plaça lliure quan rebis un avís de disponibilitat de plaça. Aquesta alerta pot arribar a només uns minuts de començar la classe i si et reservem automàticament la plaça, pot ser que tinguis altres plans, no puguis venir i se t'apliqui una «no assistència».

**P.** Com se'm notificarà l'avís per no assistir a una activitat o cancel·lar fora de termini?

**R.** Rebràs un correu per cada avís sempre que ens hagi facilitat una adreça de correu electrònic actualitzada. Podràs veure la quantitat i detalls de cada cancel·lació o no assistència a través del sistema de reserves on line a l'àrea de socis de la web de David Lloyd. També li enviarem una notificació push a través de l'aplicació mòbil.

**P.** He rebut un avís per cancel·lar fora de termini o no assistir a una classe i tinc una pregunta, amb qui contactar?

**R.** Si tens qualsevol dubte, contacta amb recepció o dirigeix la teua consulta per correu electrònic a [barcelona@davidlloyd.es](mailto:barcelona@davidlloyd.es) El club atindrà la teua sol·licitud el més aviat possible.

## **11. Tenir tres avisos per cancel·lar tard o no assistir en un període de 30 dies, suposarà la pèrdua del teu dret de reserva anticipada durant 1 setmana (7 dies).**

**P.** Vol dir això que no puc assistir a la classe?

**R.** No, només vol dir que no podràs reservar anticipadament la teua plaça. Podràs anar i participar en la classe si hi ha places disponibles quan comenci.

**P.** Puc reservar pistes de raquetes si estic suspès?

**R.** Si, les suspensions són diferents per a cada activitat, curs o classe, així que si estàs penalitzat per reservar classes, encara podràs reservar pistes i viceversa.

## **12. Si arribes tard a una classe programada, el professor es reserva el dret de no permetre l'entrada per garantir la teva seguretat i perquè un altre soci pugui aprofitar la sessió completa.**

**P.** Per què no puc incorporar-me a la classe si arribo tard i hi ha places disponibles?

**R.** No seria segur que participessis si arribes tard. Per garantir la seguretat dels nostres socis, no et podem permetre participar ja que fer-ho podria representar un risc a la salut i seguretat.

**P.** He arribat uns minuts tard, algú ha ocupat la meua plaça i no hi ha altres places disponibles. Per què no tinc prioritats?

**R.** Si arribes a l'hora o abans de l'hora programada per l'inici de la sessió, tindràs prioritats sobre qualsevol soci que no hagi reservat. Si no ho fas, podem oferir la teua plaça a un altre soci que estigui esperant. No seria segur per a aquest soci que s'unís més tard, després d'estar esperant per comprovar després que hi ha plaça.

**P.** Rebré un avís per no assistir si arribo més tard de l'hora d'inici de la classe?

**R.** Si no hi ets a la classe després de 5 minuts de l'inici, considerarem que ho has assistit i la plaça es podrà oferir a un altre soci.

## **13. Els convidats dels socis poden participar en classes si hi ha places a l'inici de la sessió. El convidat ha d'utilitzar una invitació per poder accedir a club.**

**P.** En què es diferencia la invitació esportiva de la invitació social?

**R.** Amb una invitació esportiva es poden utilitzar totes les instal·lacions de el club, mentre que una invitació social només dóna accés a les zones socials.

**P.** Com puc aconseguir una invitació?

**R.** Has comunicar-ho a recepció, on se t'informarà de la política d'invitacions.

**P.** Puc garantir que el meu convidat tindrà una plaça disponible?

**R.** No, els socis tenen prioritats, per tant no garantim que el convidat hi pugui participar. Si hi ha places disponibles, estarem encantats que hi participi.

\* No inclou els clubs Harbour, David Lloyd Hampton i David Lloyd Brussel·les

## POLÍTICA DE RESERVES DE PISTES: PREGUNTES FREQUENTS

**1. Les reserves de pistes de tennis i pàdel es poden realitzar des de l'aplicació mòbil a partir de les 8 del matí amb 9 dies d'antelació, o amb 8 dies d'antelació si es realitzen a recepció, ja sigui en persona o per telèfon.**

**P.** Com em registro per poder realitzar reserves online?

**R.** Necessites haver-te registrat a l'Àrea de Socis. Visita [www.davidlloyd.es](http://www.davidlloyd.es) per registrar-te i iniciar sessió. Un cop t'hagis registrat pots accedir a l'enllaç per al sistema de reserves online.

**P.** Com accedeixo a l'aplicació mòbil?

**R.** La primera vegada que obris l'aplicació et demanarà el teu nom d'usuari i contrasenya, aquestes dades són les mateixes que es generen en registrar-te a l'Àrea de Socis de la pàgina web, així que és el que hauries de fer primer.

**P.** Els 8 o 9 dies d'antelació inclouen el dia en curs?

**R.** Pots fer la reserva per d'aquí a 8 o 9 dies des del dia en curs; és a dir, si estiguessis fent la reserva un dilluns, podries reservar pel dimecres de la setmana següent si ho fas on line o pel dimarts si ho fas a recepció.

**P.** Per què tenen dret a un dia extra les persones que fan la reserva on line?

**R.** Volem animar els socis a que facin les reserves online per tal de millorar el procés de reserva i d'agilitar el servei a recepció.

**2. Tots els cursos estan disponibles un cop que s'obri el període d'inscripció a excepció de les escoles infantils, que estan subjectes a un període de Reserva Prioritària.**

**P.** Amb quant temps d'antelació puc inscriure a un curs?

**R.** Fins a 90 dies, depenent del curs i del moment en què es publiqui el període d'inscripció.

**P.** Què és un període de Reserva Prioritària?

**R.** La inscripció per a les Escoles Infantils està subjecta a un període de Reserva Prioritària; un espai de temps exclusiu perquè els participants actuals renovin la seva subscripció per l'any següent. En finalitzar aquest període s'obrirà la inscripció a altres nens. Aquestes dates s'anunciaran al club.

**3. Els socis tenen l'opció de pagar amb targeta de crèdit en el moment de la reserva o de fer-ho a través del seu compte bancari.**

**P.** Per què no puc pagar quan vagi a el curs?

**R.** Pots si és el moment en què fas la reserva. Demanem el pagament en el moment de la reserva per assegurar-nos que el soci es compromet a anar a la classe o curs, ja que altres socis poden haver-se quedat sense plaça.

**P.** Per què no em tornen els diners si ja ha començat la classe o el curs?

**R.** Els cursos tenen places limitades. Una vegada ha començat la classe o el curs no podem tornar a

oferir aquesta plaça a un altre soci. Cal el compromís dels socis que s'inscriuen per garantir que les classes puguin realitzar-se segons el previst.

**P.** Quina és la diferència entre una classe i un curs?

**R.** Una classe és una única sessió que reserves o pagues. Un curs és un nombre de sessions. Per exemple, reserves i pagues un cop per assistir a 4 setmanes seguides.

**P.** Què passa si no puc assistir per raons alienes a la meua voluntat?

**R.** Si ens ho comuniquem mínim 24 hores abans de l'inici d'una classe o de la primera sessió d'un curs, tens dret a devolució. Si ho fas amb menys de 24 hores no hi ha possibilitat de reemborsament. Aquesta política ha de ser justa i s'ha d'aplicar de manera uniforme.

**P.** Em podeu tornar els diners si reservo on line?

**R.** Si, en cas que cancel·lis amb més de 24 hores d'antelació, se't retornaran els diners al teu compte.

**P.** Què passa si cancel·lo on line amb menys de 24 hores d'antelació?

**R.** Encara podràs cancel·lar i eliminar la reserva, però no et podem tornar els diners i rebràs un avís per cancel·lar tard.

#### **4. Els socis Platinum poden reservar pistes i classes a qualsevol club David Lloyd \* en funció de la disponibilitat.**

**P.** Si no tinc una quota Platinum, puc reservar a altres clubs?

**R.** Tots els socis poden accedir a altres clubs, però només els Platinum poden reservar per avançat. La resta de socis poden reservar el mateix dia si hi ha pista disponible.

#### **5. Els socis Platinum poden reservar pistes i classes en qualsevol club David Lloyd \* amb 9 dies d'antelació on line i 8 dies d'antelació via recepció en funció de la disponibilitat.**

**P.** Què és una quota Platinum?

**R.** És una categoria de soci que inclou com un dels seus beneficis el dret a reservar a altres clubs.

**P.** Com puc fer-me soci Platinum?

**R.** Pregunta a recepció per fer el canvi de quota.

#### **6. Els clubs es reserven el dret a fer restriccions a la reserva anticipada de pistes. El soci només podrà fer una reserva anticipada per dia i esport en hora punta.**

**P.** Per què hi ha un límit en el nombre de reserves anticipades?

**R.** Quan les pistes tenen una alta demanda, limitar la reserva anticipada a una pista per dia en hores punta permet que més socis puguin jugar a tennis o pàdel.

**P.** Què és l'hora punta?

**R.** Es considera hora punta els horaris de major afluència al club i major demanda de pistes. Els feiners a partir de les 13h i fins al tancament i els caps de setmana i festius durant tot el dia.

**P.** Tinc una reserva en hora punta com a titular. Podré fer una altra com a jugador addicional?

**R.** No, la restricció d'una reserva per soci al dia en hora punta s'aplica a tot tipus de jugador, sigui titular o addicional.

**P.** Tinc una reserva amb tres amics per jugar a pàdel dijous el migdia i a la tarda vull reservar amb altres tres amics diferents, és possible?

**R.** No, cap jugador pot tenir dues reserves anticipades del mateix esport en el mateix dia en hora punta, independentment que sigui el titular o el jugador addicional. En aquest cas, es mantindrà la primera reserva anticipada en què figures i la resta s'eliminaran del sistema.

**P.** He acabat el partit a la pista que he reservat i veig que hi ha pistes disponibles. Puc seguir jugant encara que ja tenia una reserva aquest dia en hora punta?

**R.** I tant! La restricció s'aplica a les reserves anticipades, però si després de jugar el partit o més tard trobes pista lliure, podràs jugar. Només has de notificar-ho a recepció.

## **7. El temps de reserva de pistes de tennis per partits d'individuals és de 60 minuts, i per dobles es permeten reserves de 60 o 90 minuts. Les pistes de pàdel es poden reservar per 30 minuts per individuals i 60 minuts per a dobles.**

**P.** Per què hi ha diferència entre individuals i dobles?

**R.** A causa de la naturalesa de el joc. Com hi ha més jugadors en pista, ampliïm la durada de la reserva perquè puguin gaudir de més temps de joc.

## **8. Les reserves requereixen els noms de tots els jugadors en el moment de la reserva.**

**P.** Per què és necessari que faciliti els noms de tots els jugadors?

**R.** Per diverses raons. És important que sàpigues que volem seguir la normativa i assegurar-nos que només juguen socis de raquetes. També ens cal assignar el temps correcte de joc. Saber qui es troba a la pista en cada moment és important per a la planificació i comunicació.

**P.** Què passa si no conec els noms complets o els cognoms?

**R.** Hauràs de preguntar als socis amb qui jugaràs.

**P.** Com puc fer una recerca de socis?

**R.** Hi ha una funció de recerca que et permet buscar per nom, per cognoms o per número de soci.

**P.** Què passa si no sé els noms quan faci la reserva?

**R.** En aquest cas no podràs reservar la pista. Hauràs conèixer el nom de tots els jugadors abans de reservar-la.

**P.** Què passa si vull canviar d'un partit d'individuals a un partit de dobles o viceversa, puc afegir o esborrar noms? Què passarà amb l'assignació de temps?

**R.** Necessitaràs cancel·lar aquesta reserva i fer una nova.

**P.** He reservat pista amb tres amics però finalment un jugador no ha pogut venir i he trobat a un altre. Hi ha algun problema si no canvio el nom a la reserva ja que només un jugador ha canviat?



**R.** Els jugadors que figuren a la reserva són els que han d'estar a la pista. Si detectem que algun nom no coincideix, s'aplicarà una penalització de 22,50 €

**P.** Puc reservar una pista per practicar sol?

**R.** No. No pots reservar per practicar sol, el que si podràs fer és ocupar una pista si en aquest moment està lliure. Si més endavant reserven la pista, hauràs de deixar-la lliure.

## **9. Pots reservar classes i pistes per a qualsevol soci inclòs al teu compte.**

**P.** No puc reservar pel meu associat o fill a l'app o via online. Per què?

**R.** El soci titular ha d'ajustar els permisos per poder fer la reserva per a qualsevol soci inclòs al seu compte. Això es pot configurar a l'apartat "Permisos" del sistema de reserves online.

**P.** Puc reservar a recepció pel meu amic?

**R.** Només pots reservar per a tu i la resta de socis inclosos al teu compte. El teu amic ha de fer la seva pròpia reserva.

## **10. Les reserves per a socis menors de 14 anys només poden ser realitzades per un adult (pares o tutors). Qualsevol adult inscrit en el mateix compte que el menor pot fer la reserva.**

**P.** No puc reservar online pel meu fill. Per què?

**R.** El soci titular ha d'ajustar els permisos per poder fer la reserva per a qualsevol soci inclòs al seu compte. Això es pot configurar a l'apartat "Permisos" del sistema de reserves online.

**P.** Què passa si l'adult no és soci de raquetes?

**R.** No importa. Només estan fent la reserva en nom del soci menor de 14 anys.

## **11. Es poden reservar pistes per a classes de tennis particulars on line, a recepció o mitjançant l'entrenador. Per reservar classes amb menys de 24 hores d'antelació, si us plau parla directament amb el teu entrenador.**

**P.** Per què no puc reservar online o a recepció amb menys de 24 hores d'antelació?

**R.** L'entrenador ha de tenir un marge suficient per poder fer la reserva.

**P.** Puc pagar la classe al mateix temps que faig la reserva?

**R.** Pots pagar amb targeta a la recepció de club o bé se't pot carregar al teu compte. Això s'aplica a classes i a cursos.

**P.** Com puc cancel·lar?

**R.** On line, a recepció o mitjançant l'entrenador.

## **12. Si no s'utilitza una pista amb reserva anticipada o es cancel·la amb menys de 24 hores de preavís, s'aplicarà un avís per cancel·lar tard o per no assistència al soci que hagi reservat la pista.**

**P.** Per què tenim una política per cancel·lar tard?

**R.** Les pistes que estan reservades i no s'utilitzen són font de frustració pels socis que no han pogut

**POLÍTICA DE RESERVES – Preguntes freqüents**

reservar i jugar, i que després veuen que hi ha pistes lliures. Un dels objectius d'aquesta política és millorar les oportunitats de participació en interès de tots els socis, i reduint el nombre de cancel·lacions fora de termini, aconseguirem que més socis puguin participar.

**P.** Per què 24 hores d'antelació?

**R.** Per donar temps a que un altre soci pugui fer una reserva.

**P.** Com podeu controlar la meva assistència a la pista?

**R.** Has d'assegurar de marcar la teva entrada al club amb el carnet de soci als torns d'accés. Si no comptem amb aquest "registre d'entrada", constarà com una no assistència.

**P.** Què passa si jo he fet la reserva i he arribat, però no ha arribat la meva oponent?

**R.** Has notificar-ho a recepció. Si trobes a un altre soci del club que desitgi jugar, comunica a recepció el canvi de nom.

**P.** I per què em penalitzen a mi com a soci titular de la reserva si el que no s'ha presentat ha estat un altre jugador?

**R.** Com a soci que fa la reserva, n'ets responsable.

**P.** I què passa si només falta una persona pel meu partit de dobles?

**R.** Per a un partit de dobles, s'aplicarà l'avís per cancel·lar tard si només han arribat dos jugadors (un d'ells ha de ser el soci que va fer la reserva). A continuació, hauràs de comunicar-nos que vols jugar un partit d'individuals o la pista es posarà a disposició d'altres jugadors. Si arriben 3 jugadors, la reserva pot mantenir-se com a dobles sense penalització ni càrrecs.

**P.** Com em notificaran que m'han aplicat un avís?

**R.** Sempre que ens hagi facilitat la teva adreça actual de correu electrònic, rebràs un correu per cada cas i si tens diverses penalitzacions dins d'un període de temps, rebràs un altre correu per notificar que el teu dret a reserva s'ha posat en suspensió temporal. Podràs consultar els detalls de les teves penalitzacions al sistema de reserves on line de l'Àrea de Socis de David Lloyd. Si a més tens configurades les alertes de l'App, t'arribarà una notificació al mòbil.

**P.** Què passa si el club o l'entrenador cancel·len la classe amb menys de 24 hores d'antelació?

**R.** El club t'ho comunicarà i no s'aplicaran càrrecs de cancel·lació.

**P.** He rebut un avís per cancel·lar tard o no assistir. Per què?

**R.** Si reps un avís per cancel·lar tard és perquè has d'haver cancel·lat la reserva amb menys de 24 hores d'antelació. Si és perquè no t'has presentat, és possible que no hagi utilitzat el teu carnet per accedir al club abans de l'hora de començament de la reserva. També pots haver entrat al club a temps però hem vist que no has anat a la pista reservada.

**P.** He rebut un avís per cancel·lar tard o no assistir i tinc dubtes, amb qui parlo?

**R.** Si tens alguna pregunta, si us plau, posa't en contacte amb recepció o envia la teva consulta per correu electrònic a [Barcelona@davidlloyd.es](mailto:Barcelona@davidlloyd.es) El club respondrà a la teva consulta el més aviat possible.

**P.** Què passa si el sistema de reserves no funciona o si no funciona el torn d'accés a club?

**R.** Si el sistema de reserva no funciona ens assegurarem que no s'apliquen avisos per cancel·lar fora de termini o no assistir. Si no funciona el torn d'accés, has de registrar la teva entrada a recepció.

**P.** Què passa si el clima no permet jugar? Si plou, he de cancel·lar jo la pista perquè no se m'apliqui l'avís?

**R.** Si les pistes es troben tancades per qualsevol incidència, com ara pluja, el club farà la gestió i no caldrà que cancel·lis. No et s'aplicarà cap avís.

**P.** Què passa si es tracta d'un campionat de tennis i no conec el meu oponent?

**R.** En aquest cas no s'aplica l'avís. Si us plau, assegura't que informes a recepció si el teu contrincant en el campionat no s'ha presentat per poder alliberar la pista.

### **13. Tenir tres avisos per cancel·lar fora del termini o no assistir en un període de 90 dies, suposarà la pèrdua del teu dret de reserva anticipada durant un mes.**

**P.** Vol dir això que no puc assistir al meu curs si he perdut el meu dret a fer reserva anticipada?

**R.** Les suspensions es divideixen per activitat, és a dir, pots reservar classes i cursos si estàs suspès en pistes i viceversa.

**P.** Això vol dir que no podré jugar a tennis o pàdel durant un mes?

**R.** No. Vol dir que no podràs fer reserves anticipades. Pots ser jugador addicional o pots apuntar-te a cursos i classes.

**P.** No tinc possibilitat de compartir la responsabilitat de la reserva perquè sóc l'únic soci que pot realitzar-la a les 8 del matí. Per què hauria d'arriscar-me sempre a incórrer en una cancel·lació fora de termini?

**R.** Si sols jugar amb les mateixes persones hauries demanar-los que es comprometin a assistir-hi. Si se suspenen els teus drets de reserva anticipada, encara pots jugar si fa la reserva un altre jugador del teu grup.

### **14. Els convidats dels socis poden participar en la reserva com a jugadors addicionals.**

**P.** En què es diferencia la invitació esportiva de la invitació social?

**R.** Amb una invitació esportiva es poden utilitzar totes les instal·lacions de el club, mentre que una invitació social només dóna accés a les zones socials.

**P.** El meu convidat no podrà passar amb el carnet de soci pel torn d'accés perquè no en té. Rebré un avís?

**R.** No. No rebràs avisos per reserves amb convidats com a jugadors addicionals. És per aquesta raó per la qual et demanem el nom complet i l'adreça de correu electrònic per relacionar-lo amb el teu compte i hauràs de registrar-lo a la recepció del club.

**P.** Com puc fer la reserva si jugo amb un convidat?

**R.** Com el convidat no és soci, hauràs de trucar a recepció, on t'informaran de la disponibilitat per portar convidats i et faran la reserva.

### **15. Si una pista de tennis o pàdel es troba buida 10 minuts després de l'inici d'una reserva, la pista es pot posar a disposició d'altres socis.**

**P.** A qui se li dóna la pista? Què passa si ningú l'ocupa transcorreguts els 10 minuts?

**R.** Es permetrà que la reservin altres socis. Si la pista no s'ha ocupat per altres socis, el soci original pot tornar a reservar-la, però també s'aplica l'avís per cancel·lar tard.

**P.** He vist que hi ha una pista lliure i m'agradaria utilitzar-la. Què hauria de fer?

**R.** Has de preguntar a recepció, on comprovaran si la persona que l'ha reservada porta més de 10 minuts de retard. Si és així, poden esborrar les dades originals i, al seu lloc, fer la reserva al teu nom. Si simplement te'n vas a la pista sense contactar abans amb recepció, la prioritat la tindrà el soci que va fer la reserva.

## **16. Els clubs es reserven el dret de reservar pistes anticipadament.**

**P.** Per quina raó es reserva el club pistes?

**R.** Per classes, equips, escoles, manteniment, activitats i campionats de tennis o pàdel o esdeveniments socials.

## **17. Si trobem a un soci sense tarifa de raquetes jugant a tennis o pàdel, haurà de pagar i a més es penalitzarà sense dret a reserva durant un mes a tots els socis del seu compte.**

**P.** Què passa si continua fent-ho?

**R.** Se li podrà suspendre com a soci.

**P.** Soc un soci de quota sense raquetes i m'agradaria jugar a pàdel per provar, què hauria de fer?

**R.** Pregunta a recepció, on t'informaran de les activitats i opcions que tens per provar.

\* Excloent clubs Harbour, David Lloyd Hampton i David Lloyd Brussel·les