

POLÍTICA DE RESERVAS DE CLASES: PREGUNTAS FRECUENTES

1. Las clases se pueden reservar desde la aplicación móvil o vía online a partir de las 8 de la tarde con 9 días de antelación, o con 8 días de antelación si se realizan en recepción, ya sea en persona o por teléfono.

P. ¿Cómo me registro para poder realizar reservas online?

R. Necesitas haberte registrado en el Área de Socios. Visita <https://www.davidlloyd.es/clubs/turo> para registrarte e iniciar sesión. Una vez que te hayas registrado podrás ver el enlace para el sistema de reservas online.

P. ¿Cómo accedo a la aplicación móvil?

R. La primera vez que abras la aplicación te pedirá tu nombre de usuario y contraseña, estos datos son los mismos que se generan al registrarte en el Área de Socios de la página web, así que es lo que tendrías que hacer primero.

P. ¿Los 8 o 9 días de antelación incluyen el día en curso?

R. Puedes realizar la reserva para dentro de 8 o 9 días desde el día en curso; es decir, si estuvieras haciendo la reserva un lunes, podrías reservar para el miércoles de la siguiente semana si lo haces online o para el martes si lo haces en recepción.

P. ¿Por qué tienen derecho a un día extra las personas que hacen la reserva online?

R. Queremos animar a los socios a que hagan las reservas online con el fin de mejorar el proceso de reserva y de agilizar el servicio en recepción.

P. Si quiero reservar una clase y está llena, ¿cómo puedo saber si ha quedado alguna plaza libre?

R. Tenemos un servicio de Alertas disponible para esos casos en la app, sólo tienes que seleccionar la clase y, si está llena en ese momento, tendrás la opción de poner una alerta. Para esto, deberás permitir que la app de David Lloyd te envíe notificaciones. Puedes gestionarlo en los Ajustes de tu teléfono.

2. Todos los cursos están disponibles una vez que se abra el período de inscripción a excepción de las escuelas infantiles, que están sujetas a un período de Reserva Prioritaria.

P. ¿Con cuánto tiempo de antelación puedo inscribirme a un curso?

R. Dependerá del período de inscripción de cada actividad. Informaremos con antelación de la fecha de inscripción para que puedas apuntarte.

P. ¿Qué es un período de Reserva Prioritaria?

R. La inscripción para los cursos de escuelas infantiles está sujeta a un período de Reserva Prioritaria; un espacio de tiempo para que únicamente los participantes actuales renueven su inscripción para el año siguiente. Al finalizar este período se abrirá la inscripción a otros niños. Estas fechas se anunciarán en el club.

P. ¿Puede mi hijo/a apuntarse a los cursos de tenis o pádel aunque yo no tenga la cuota Platinum?

R. Sí. Queremos animar a los niños a aprender y a participar en todas las actividades del club, por lo que todos ellos se consideran socios con derecho a uso de pistas.

3. Los socios pueden reservar clases el mismo día en cualquier club David Lloyd* si hay disponibilidad.

P. ¿Puedo reservar aunque no tenga la cuota Platinum?

R. Todos los socios pueden acceder a otros clubes, pero sólo los socios Platinum tienen derecho a hacer reserva anticipada. El resto de cuotas sólo dan derecho a reservar en otro club el mismo día si hay plaza disponible.

4. Los socios Platinum pueden reservar clases en cualquier club David Lloyd* vía online con 9 días de antelación o en recepción con 8 días de antelación.

P. ¿Qué es un socio Platinum?

R. Es una categoría de socio que incluye entre sus beneficios el derecho a realizar reservas anticipadas en otros clubes.

P. ¿Cómo puedo hacerme socio Platinum?

R. Pregunta en recepción para hacer el cambio de cuota.

5. El horario en que puedes hacer la reserva anticipada dependerá de tu tarifa.

P. ¿En qué horario puedo reservar si tengo una cuota Basic?

R. Podrás hacer reservas de actividades siempre y cuando estén dentro del horario de tu tarifa. Por ejemplo, si puedes estar hasta las 16h, la última clase deberá finalizar antes de las 16h.

P. ¿Puede mi hijo participar en las actividades DL Kids o en las escuelas que tienen lugar en horas punta si yo soy socio con cuota Basic?

R. Los niños no tienen restricciones en los derechos de reserva y utilización de las instalaciones, y por lo tanto puedes acompañar a tu hijo, supervisarlos y firmar su registro de entrada y salida de las actividades. Esto no te permite utilizar las instalaciones.

6. Puedes reservar clases para cualquier socio incluido en tu cuenta.

P. No puedo reservar para mi asociado o hijo en la app o vía online. ¿Por qué?

R. El socio titular deberá ajustar los permisos para que cualquier socio incluido en su cuenta haga reservas para los demás. Esto se puede configurar en el apartado "Permisos" del sistema de reservas online.

P. ¿Puedo reservar en recepción para mi amigo?

R. Sólo puedes reservar para ti y el resto de socios incluidos en tu cuenta. Tu amigo deberá hacer su propia reserva.

7. Las reservas para socios menores de 14 años solamente pueden ser realizadas por un adulto (padres o tutores). Cualquier adulto inscrito en la misma cuenta que el menor puede realizar la reserva.

P. No puedo reservar online para mi hijo. ¿Por qué?

R. El socio titular deberá ajustar los permisos para que cualquier socio incluido en su cuenta haga reservas para los demás. Se puede configurar en el apartado *Permisos* del sistema de reservas online.

8. Algunas clases tienen restricciones de edad. Los socios Junior solamente pueden reservar clases apropiadas para su edad.

P. ¿Cuál es la edad mínima para asistir a Actividades Dirigidas para adultos?

R. La mayoría de nuestras clases están abiertas a mayores de 14 años, sin embargo, recomendaríamos reservar primero una Bienvenida a las Actividades Dirigidas para hablar de las clases más apropiadas para su grupo de edad.

9. Los socios tienen la opción de pagar con tarjeta de crédito en el momento de la reserva o de hacerlo a través de su cuenta bancaria. Solamente se efectuarán reembolsos de las actividades con coste adicional si se notifica la cancelación con al menos 24 horas de antelación sobre la hora de inicio o sobre la primera sesión de un curso.

P. ¿Por qué no puedo pagar cuando vaya al curso?

R. Puedes si es el momento en que haces la reserva. Pedimos el pago en el momento de la reserva para asegurarnos de que el socio se compromete a ir a la clase o curso, ya que otros socios pueden haberse quedado sin plaza al estar el curso lleno.

P. ¿Por qué no me devuelven el dinero si ya ha comenzado la clase o el curso?

R. Los cursos tienen plazas limitadas. Una vez que ha comenzado la clase o el curso no podemos volver a ofrecer esa plaza a otro socio. Es necesario el compromiso de los socios que se inscriben para garantizar que las clases puedan realizarse según lo previsto.

P. ¿Qué ocurre si no puedo asistir por razones ajenas a mi voluntad?

R. Si nos lo comunicas al menos 24 horas antes del comienzo de una clase o de la primera sesión de un curso, tienes derecho a devolución. Si lo haces con menos de 24 horas no hay posibilidad de reembolso. Esta política debe ser justa y aplicarse de forma uniforme.

P. ¿Me podéis devolver el dinero si reservo online?

R. Sí, en caso de que canceles con más de 24 horas de antelación, se devolverá el dinero en tu cuenta.

P. ¿Qué pasa si cancelo online con menos de 24 horas de antelación?

R. Aún podrás cancelar y eliminar la reserva, pero no te podremos devolver el dinero y recibirás una notificación por cancelar tarde.

10. Si no apareces o cancelas con menos de 24 horas de antelación en una clase que tenga reservada, se te aplicará un aviso.

P. ¿Por qué contamos con una política de cancelación?

R. Las clases cuyas plazas se han reservado completamente por adelantado, pero que al final no se llenan, suponen una gran frustración para aquellos socios que no pudieron reservarlas y participar. Por el interés de todos nuestros socios, uno de los objetivos de nuestra política es maximizar las oportunidades de participación.

P. ¿Cuál es el plazo máximo del que dispongo para cancelar sin el riesgo de recibir un aviso?

R. El plazo es de 24 horas, para dar tiempo a que otro socio ocupe tu plaza. Si cancelas con menos de 24 horas, recibirás un aviso.

P. Mi clase nunca se llena. ¿Por qué debería reservar?

R. La reserva te garantiza una plaza y nos permite comunicarte cualquier cambio que afecte a tu clase. Desde nuestro punto de vista, nos permite planificar la sesión si sabemos la cantidad de socios con antelación y, de manera más general, los datos de reserva nos ayudan a programar el amplio horario de actividades con mayor eficacia.

P. ¿Los avisos afectan a las clases que no se llenan?

R. Sí, queremos fomentar un comportamiento respetuoso con el resto de socios, así que siempre aplicamos un aviso si no asistes a una clase y no has cancelado, sea cual sea la ocupación de la clase.

P. ¿Cómo se sabe si he llegado y/o asistido a la clase?

R. Tienes que asegurarte de usar tu carné de socio en los tornos de acceso de seguridad en recepción. Esto es importante, ya que si no hacemos este registro de entrada, aparecerá como «no asistencia». También es importante que emplees el carné de socio correcto. Además, nuestros instructores disponen de los registros y se aplicarán «no asistencias» a los socios que están en la lista y no asisten a la clase.

P. Si un socio cancela, ¿cómo se informa al resto de socios de que hay plazas disponibles?

R. Los socios pueden decidir si desean recibir alertas para las clases llenas activando la función «Avisarme» de la aplicación móvil para cada clase individual. Estos socios recibirán una notificación push si queda una plaza libre en el orden de activación de esta alerta. Por tanto, el socio que se encuentra el primero en la lista, o sea, el primero que haya activado la opción «Avisarme», recibirá la notificación antes que nadie y, después, lo hará el siguiente socio en activarla y así sucesivamente en intervalos de 2/3 minutos. Así pues, a la primera persona de la lista se le avisa antes y tiene mayor posibilidad de reservar la plaza nueva que el socio en 4.ª posición de la lista y se evita que los cuatro socios reciban la alerta y tres quedan fuera.

P. ¿Por qué no es posible que se reserve la plaza automáticamente para mí?

R. Queremos asegurarnos de que las cantidades de «no asistencias» se mantengan al mínimo por el interés de todos los socios. Por tanto, necesitamos que confirmes que deseas asistir mediante la reserva de la plaza nueva cuando recibas una alerta de disponibilidad de plaza. Esta alerta puede llegar a solo unos minutos de empezar la clase y si te reserváramos automáticamente la plaza, podrías haber hecho ya otros planes y, por tanto, se te aplicaría una «no asistencia».

P. ¿Cómo se me notificará el aviso por no ir a una actividad o cancelar fuera de plazo?

R. Recibirás un correo por cada aviso siempre que nos hayas facilitado una dirección de correo electrónico actualizada. Podrás ver la cantidad y detalles de cada cancelación o no asistencia a través del sistema de reservas en línea en el área de socios de la web de David Lloyd. También te enviaremos una notificación push o emergente a través de la aplicación móvil.

P. He recibido un aviso por cancelar fuera de plazo o no ir a una clase y tengo una pregunta, ¿con quién contacto?

R. Si tiene cualquier pregunta, contacte con recepción o dirija su consulta por correo electrónico a barcelona@davidlloyd.es. El club atenderá su solicitud lo antes posible.

11. Tener tres avisos por cancelar tarde o no asistir en un período de 30 días, supondrá la pérdida de tu derecho de reserva anticipada durante 1 semana (7 días).

P. ¿Quiere decir esto que no puedo asistir a la clase?

R. No, sólo significa que no podrás reservar anticipadamente tu plaza. Podrás ir y participar en la clase si hay plazas disponibles cuando empiece.

P. ¿Puedo reservar pistas de raquetas si estoy suspendido?

R. Sí, las suspensiones son distintas para cada actividad, curso o clases, así que si estás penalizado para reservar clases, aún podrás reservar pistas y viceversa.

12. Si llegas tarde a una clase programada, el profesor se reserva el derecho de no permitirte la entrada para garantizar tu seguridad y para que otro socio pueda aprovechar la sesión completa.

P. ¿Por qué no puedo incorporarme a la clase si llego tarde y hay plazas disponibles?

R. No sería seguro que participaras si llegas tarde. Para garantizar la seguridad de nuestros socios, no podemos permitirte participar ya que hacerlo podría representar un riesgo a la salud y seguridad.

P. He llegado unos minutos tarde, alguien ha ocupado mi plaza y no hay otras plazas disponibles. ¿Por qué no tengo prioridad?

R. Si llegas a la hora o antes de la hora programada para el inicio de la sesión, tendrás prioridad sobre cualquier socio que no haya reservado. Si no lo haces, podemos ofrecer tu plaza a otro socio que esté esperando. No sería seguro para este socio que se uniera más tarde, después de estar esperando para corroborar que hay plaza.

P. ¿Recibiré un aviso por no asistir si llego más tarde de la hora de inicio de la clase?

R. Si no estás en la clase después de 5 minutos del inicio, consideraremos que no has asistido y la plaza se podrá ofrecer a otro socio.

13. Los invitados de los socios pueden participar en clases si hay plazas al inicio de la sesión. El invitado deberá utilizar una invitación para poder acceder al club.

P. ¿En qué se diferencia la invitación deportiva de la invitación social?

R. Con una invitación deportiva se pueden utilizar todas las instalaciones del club, mientras que una invitación social solamente da acceso a las zonas sociales.

P. ¿Cómo puedo conseguir una invitación?

R. Debes comunicarlo en recepción, donde se te informará de la política de invitaciones.

P. ¿Puedo garantizar que mi invitado tendrá una plaza disponible?

R. No. Los socios tienen prioridad, por lo tanto no garantizamos que el invitado pueda participar. Si hay plazas disponibles, estaremos encantados de que participe.

* No incluye los clubes Harbour, David Lloyd Hampton y David Lloyd Bruselas.

POLÍTICA DE RESERVAS DE PISTAS: PREGUNTAS FRECUENTES

1. Las reservas de pistas de tenis y pádel pueden realizarse desde la aplicación móvil a partir de las 8 de la mañana con 9 días de antelación, o con 8 días de antelación si se realizan en recepción, ya sea en persona o por teléfono.

P. ¿Cómo me registro para poder realizar reservas online?

R. Necesitas haberte registrado en el Área de Socios. Visita www.davidlloyd.es para registrarte e iniciar sesión. Una vez que te hayas registrado podrás ver el enlace para el sistema de reservas online.

P. ¿Cómo accedo a la aplicación móvil?

R. La primera vez que abras la aplicación te pedirá tu nombre de usuario y contraseña, estos datos son los mismos que se generan al registrarte en el Área de Socios de la página web, así que es lo que tendrías que hacer primero.

P. ¿Los 8 o 9 días de antelación incluyen el día en curso?

R. Puedes realizar la reserva para dentro de 8 o 9 días desde el día en curso; es decir, si estuvieras haciendo la reserva un lunes, podrías reservar para el miércoles de la siguiente semana si lo haces online o para el martes si lo haces en recepción.

P. ¿Por qué tienen derecho a un día extra las personas que hacen la reserva online?

R. Queremos animar a los socios a que hagan las reservas online con el fin de mejorar el proceso de reserva y de agilizar el servicio en recepción.

2. Todos los cursos están disponibles una vez que se abra el período de inscripción a excepción de las Escuelas infantiles, que están sujetas a un período de Reserva Prioritaria.

P. ¿Con cuánto tiempo de antelación puedo inscribirme a un curso?

R. Hasta 90 días, dependiendo del curso y del momento en que se publique en el horario para inscribirse.

P. ¿Qué es un período de Reserva Prioritaria?

R. La inscripción para las Escuelas Infantiles está sujeta a un período de Reserva Prioritaria; un espacio de tiempo exclusivo para que los participantes actuales renueven su suscripción para el año siguiente. Al cabo de este período se abrirá la inscripción a otros niños. Estas fechas se anunciarán en el club.

3. Los socios tienen la opción de pagar con tarjeta de crédito en el momento de la reserva o de hacerlo a través de su cuenta bancaria.

P. ¿Por qué no puedo pagar cuando vaya al curso?

R. Puedes si es el momento en que haces la reserva. Pedimos el pago en el momento de la reserva para asegurarnos de que el socio se compromete a ir a la clase o curso, ya que otros socios pueden haberse quedado sin plaza.

P. ¿Por qué no me devuelven el dinero si ya ha comenzado la clase o el curso
R. Los cursos tienen plazas limitadas. Una vez que ha comenzado la clase o el curso no podemos volver a ofrecer esa plaza a otro socio. Es necesario el compromiso de los socios que se inscriben para garantizar que las clases puedan realizarse según lo previsto.

P. ¿Cuál es la diferencia entre una clase y un curso?
R. Una clase es una única sesión que reservas o pagas. Un curso es un número de sesiones. Por ejemplo, reservas y pagas una vez por asistir 4 semanas seguidas.

P. ¿Qué ocurre si no puedo asistir por razones ajenas a mi voluntad?
R. Si nos lo comunicas al menos 24 horas antes del comienzo de una clase o de la primera sesión de un curso, tienes derecho a devolución. Si lo haces con menos de 24 horas no hay posibilidad de reembolso. Esta política debe ser justa y aplicarse de forma uniforme.

P. ¿Me podéis devolver el dinero si reservo online?
R. Sí, en caso de que canceles con más de 24 horas de antelación, se te devolverá el dinero en tu cuenta.

P. ¿Qué pasa si cancelo online con menos de 24 horas de antelación?
R. Aún podrás cancelar y eliminar la reserva, pero no te podremos devolver el dinero y recibirás una notificación por cancelar tarde.

4. Los socios Platinum pueden reservar pistas y clases en cualquier club David Lloyd* en función de la disponibilidad.

P. Si no tengo una cuota Platinum, ¿puedo reservar en otros clubes?
R. Todos los socios pueden acceder a otros clubes, pero sólo los Platinum pueden reservar por adelantado. El resto de socios pueden reservar el mismo día si hay pista disponible.

5. Los socios Platinum pueden reservar pistas y clases en cualquier club David Lloyd* con 9 días de antelación online y 8 días de antelación vía recepción en función de la disponibilidad.

P. ¿Qué es una cuota Platinum?
R. Es una categoría de socio que incluye como uno de sus beneficios el derecho a reservar en otros clubes.

P. ¿Cómo puedo hacerme socio Platinum?
R. Pregunta en recepción para hacer el cambio de cuota.

6. Los clubes se reservan el derecho a hacer restricciones en la reserva anticipada de pistas. El socio sólo podrá hacer una reserva anticipada por día y deporte en hora punta.

P. ¿Por qué hay un límite en el número de reservas anticipadas?
R. Cuando las pistas tienen una alta demanda, limitar la reserva anticipada a una pista por día en horas punta permite que más socios puedan jugar a tenis o pádel.

P. ¿Qué es la hora punta?

R. Se considera hora punta los horarios de mayor afluencia al club y mayor demanda de pistas. Los laborables a partir de las 13h y hasta el cierre y los fines de semana y festivos durante todo el día.

P. Tengo una reserva en hora punta como titular. ¿Podré hacer otra como jugador adicional?

R. No, la restricción de una reserva por socio al día en hora punta aplica a todo tipo de jugador, sea titular o adicional.

P. Tengo una reserva con tres amigos para jugar a pádel el jueves al mediodía y por la tarde quiero reservar con otros tres amigos diferentes, ¿es posible?

R. No, ningún jugador puede tener dos reservas anticipadas del mismo deporte en el mismo día en hora punta, independientemente de que sea el titular o el jugador adicional. En ese caso, se mantendrá la primera reserva anticipada en la que figures y el resto se eliminarán del sistema.

P. He acabado el partido en la pista que he reservado y veo que hay pistas disponibles. ¿Puedo seguir jugando aunque ya tenía una reserva ese día en hora punta?

R. Por supuesto. La restricción aplica a las reservas anticipadas, pero si después de jugar el partido o más tarde encuentras pista libre, podrás jugar. Sólo tienes que notificarlo en recepción.

7. El tiempo de reserva de pistas de tenis para partidos de individuales es de 60 minutos, y para dobles se permiten reservas de 60 o 90 minutos. Las pistas de pádel se pueden reservar por 30 minutos para individuales y 60 minutos para dobles.

P. ¿Por qué hay diferencia entre individuales y dobles?

R. Debido a la naturaleza del juego. Al haber más jugadores en pista, ampliamos la duración de la reserva para que puedan disfrutar más tiempo del juego.

8. Las reservas requieren los nombres de todos los jugadores en el momento de la reserva.

P. ¿Por qué es necesario que facilite los nombres de todos los jugadores?

R. Por varias razones. Es importante que sepas que queremos seguir la normativa y asegurarnos de que solamente juegan socios de raquetas. También necesitamos asignar el tiempo correcto de juego. Saber quién se encuentra en la pista en cada momento es importante para la planificación y comunicación.

P. ¿Qué pasa si no conozco los nombres completos o los apellidos?

R. Tendrás que preguntarles a los socios con los que jugarás.

P. ¿Cómo puedo hacer una búsqueda de socios?

R. Hay una función de búsqueda que permita buscar por nombre, por apellidos o por número de socio.

P. ¿Qué ocurre si no sé los nombres cuando haga la reserva?

R. En ese caso no podrás reservar la pista. Deberás conocer el nombre de todos los jugadores antes de reservarla.

P. ¿Qué ocurre si quiero cambiar de un partido de individuales a un partido de dobles o viceversa,

puedo añadir o borrar nombres? ¿Qué pasará con la asignación de tiempo?

R. Necesitarás cancelar esta reserva y hacer una nueva.

P. He reservado pista con tres amigos pero finalmente un jugador no pudo venir y he encontrado a otro. ¿Hay algún problema si no cambio el nombre en la reserva al ser sólo un jugador el que ha cambiado?

R. Los jugadores que figuran en la reserva son los que tienen que estar en la pista. Si detectamos que algún nombre no coincide, se aplicará una penalización de 22,50€

P. ¿Puedo reservar una pista para practicar yo solo?

R. No. No puedes reservar para practicar solo, lo que sí podrás hacer es ocupar una pista si en ese momento está libre. Si más adelante reservan la pista, tendrás que dejarla libre.

9. Puedes reservar clases y pistas para cualquier socio incluido en tu cuenta.

P. No puedo reservar para mi asociado o hijo en la app o vía online. ¿Por qué?

R. El socio titular deberá ajustar los permisos para poder hacer la reserva para cualquier socio incluido en su cuenta. Esto se puede configurar en el apartado “Permisos” del sistema de reservas online.

P. ¿Puedo reservar en recepción para mi amigo?

R. Sólo puedes reservar para ti y el resto de socios incluidos en tu cuenta. Tu amigo deberá hacer su propia reserva.

10. Las reservas para socios menores de 14 años solamente pueden ser realizadas por un adulto (padres o tutores). Cualquier adulto inscrito en la misma cuenta que el menor puede realizar la reserva.

P. No puedo reservar online para mi hijo. ¿Por qué?

R. El socio titular deberá ajustar los permisos para poder hacer la reserva para cualquier socio incluido en su cuenta. Esto se puede configurar en el apartado “Permisos” del sistema de reservas online.

P. ¿Qué pasa si el adulto no es socio de raquetas?

R. No importa. Solamente están haciendo la reserva en nombre del socio menor de 14 años.

11. Se pueden reservar pistas para clases de tenis particulares on line, en recepción o a través del entrenador. Para reservar clases con menos de 24 horas de antelación, por favor habla directamente con tu entrenador.

P. ¿Por qué no puedo reservar online o en recepción con menos de 24 horas de antelación?

R. El entrenador debe tener un margen suficiente para poder hacer la reserva.

P. ¿Puedo pagar la clase al mismo tiempo en que haga la reserva?

R. Puedes pagar mediante tarjeta en la recepción del club o bien se te puede cargar en cuenta. Esto aplica a clases y a cursos.

P. ¿Cómo puedo cancelar?

R. On line, en recepción o a través del entrenador.

12. Si no se utiliza una pista con reserva anticipada o se cancela con menos de 24 horas de preaviso, se aplicará un aviso por cancelar tarde o por no asistencia al socio que haya reservado la pista.

P. ¿Por qué tenemos una política por cancelar tarde?

R. Las pistas que están reservadas y no se utilizan son fuente de frustración para los socios que no han podido reservar y jugar, y que luego ven que hay pistas libres. Uno de los objetivos de esta política es mejorar las oportunidades de participación en interés de todos los socios, y reduciendo el número de cancelaciones fuera de plazo, conseguiremos que más socios puedan participar.

P. ¿Por qué 24 horas de antelación?

R. Para dar tiempo a que otro socio pueda hacer una reserva.

P. ¿Cómo podéis controlar mi asistencia a la pista?

R. Debes asegurarte de marcar tu entrada al club con el carnet de socio en los tornos de acceso. Si no contamos con este "registro de entrada", constará como una no asistencia.

P. ¿Qué ocurre si yo he realizado la reserva y he llegado, pero no ha llegado mi oponente?

R. Debes notificarlo a recepción. Si encuentras a otro socio del club que desee jugar, comunica a recepción el cambio de nombre.

P. ¿Y por qué me penalizan a mí como socio titular de la reserva si el que no se ha presentado ha sido otro jugador?

R. Como socio que hace la reserva, eres el responsable de ella.

P. ¿Y qué ocurre si solamente falta una persona para mi partido de dobles?

R. Para un partido de dobles, se aplicará el aviso por cancelar tarde si solamente han llegado dos jugadores (uno de ellos debe ser el socio que realizó la reserva). A continuación, deberás comunicarnos que deseas jugar un partido de individuales o la pista se pondrá a disposición de otros jugadores. Si llegan 3 jugadores, la reserva puede mantenerse como dobles sin penalización ni cargos.

P. ¿Cómo me notificarán que me han aplicado un aviso?

R. Siempre y cuando nos hayas facilitado tu dirección actual de correo electrónico, recibirás un correo por cada caso y si incurres en varias penalizaciones dentro de un período de tiempo, recibirás otro correo para notificarte que tu derecho a reserva se ha puesto en suspensión temporal. Podrás consultar los detalles de tus penalizaciones en el sistema de reservas online del Área de Socios de David Lloyd. Si además tienes configuradas las alertas de la App, te llegará una notificación en el móvil.

P. ¿Qué ocurre si el club o el entrenador cancelan la clase con menos de 24 horas de antelación?

R. El club te lo comunicará y no se aplicarán cargos de cancelación.

P. He recibido un aviso por cancelar tarde o no asistir. ¿A qué se debe?

R. Si recibes un aviso por cancelar tarde es porque debes haber cancelado la reserva con menos de 24 horas de antelación. Si es porque no te has presentado, es posible que no hayas utilizado tu carnet para acceder al club antes de la hora de comienzo de la reserva. También puedes haber entrado en el club a tiempo pero hemos visto que no has ido a la pista reservada.

P. He recibido un aviso por cancelar tarde o no asistir y tengo dudas, ¿con quién hablo?

R. Si tienes alguna pregunta, por favor, ponte en contacto con recepción o envía tu consulta por correo electrónico a Barcelona@davidlloyd.es El club responderá a tu consulta lo antes posible.

P. ¿Qué ocurre si el sistema de reservas no funciona o si no funciona el turno de acceso al club?
R. Si el sistema de reserva no funciona nos aseguraremos de que no se aplican avisos por cancelar fuera de plazo o no asistir. Si no funciona el turno de acceso, debes registrar tu entrada en recepción.

P. ¿Qué pasa si el clima no permite jugar? Si llueve, ¿he de cancelar yo la pista para que no se me aplique el aviso?

R. Si las pistas se encuentran cerradas por cualquier incidencia, como por ejemplo lluvia, el club hará la gestión y no será necesario que canceles. No se te aplicará ningún aviso.

P. ¿Qué ocurre si se trata de un campeonato de tenis y no conozco a mi oponente?

R. En este caso no se aplica el aviso. Por favor, asegúrate de que informas a recepción si tu contrincante en el campeonato no se ha presentado para poder liberar la pista.

13. Tener tres avisos por cancelar fuera de plazo o no asistir en un período de 90 días, supondrá la pérdida de tu derecho de reserva anticipada durante un mes.

P. ¿Quiere decir esto que no puedo asistir a mi curso si he perdido mi derecho a hacer reserva anticipada?

R. Las suspensiones se dividen por actividad, es decir, puedes reservar clases y cursos si estás suspendido en pistas y viceversa.

P. ¿Quiere esto decir que no podré jugar al tenis o pádel durante un mes?

R. No. Quiere decir que no podrás hacer reservas anticipadas. Puedes ser jugador adicional o puedes apuntarte a cursos y clases.

P. No tengo posibilidad de compartir la responsabilidad de la reserva porque soy el único socio que puede realizarla a las 8 de la mañana. ¿Por qué debería arriesgarme siempre a incurrir en una cancelación fuera de plazo?

R. Si sueles jugar con las mismas personas deberías pedirles que se comprometan a asistir. Si se suspenden tus derechos de reserva anticipada, aún puedes jugar si realiza la reserva otro jugador de tu grupo.

14. Los invitados de los socios pueden participar en la reserva como jugadores adicionales.

P. ¿En qué se diferencia la invitación deportiva de la invitación social?

R. Con una invitación deportiva se pueden utilizar todas las instalaciones del club, mientras que una invitación social solamente da acceso a las zonas sociales.

P. ¿Cómo puedo hacer la reserva si juego con un invitado?

R. Al tratarse de una persona que no es socia, tendrás que llamar a recepción, donde te indicarán la disponibilidad para traer invitados y te harán la reserva.

P. Mi invitado no podrá pasar con el carnet de socio por el turno de acceso porque no tiene. ¿Recibiré un aviso?

R. No. No recibirás avisos por reservas con invitados como jugadores adicionales. Es por esta razón por la que te pedimos el nombre completo y la dirección de correo electrónico para relacionarlo con tu cuenta y deberás registrarlo en la recepción del club.

15. Si una pista de tenis o pádel se encuentra vacía 10 minutos después del tiempo de inicio de una reserva, la pista se puede poner a disposición de otros socios.

P. ¿A quién se le da la pista? ¿Qué ocurre si nadie la ocupa transcurridos los 10 minutos?

R. Se permitirá que la reserven otros socios. Si la pista no se ha ocupado por otros socios, el socio original puede volver a reservarla, pero se aplicará igualmente el aviso por cancelar tarde.

P. He visto que hay una pista libre y me gustaría utilizarla. ¿Qué debería hacer?

R. Debes preguntar en recepción, donde comprobarán si la persona que la ha reservado lleva más de 10 minutos de retraso. Si es así, pueden borrar los datos originales y, en su lugar, hacer la reserva a tu nombre. Si simplemente te vas a la pista sin contactar antes con recepción, la prioridad la tendrá el socio que hizo la reserva.

16. Los clubes se reservan el derecho de reservar pistas anticipadamente.

P. ¿Por qué razón se reserva el club pistas?

R. Para clases, equipos, escuelas, mantenimiento, actividades y campeonatos de tenis o pádel o eventos sociales.

17. Si encontramos a un socio sin tarifa de raquetas jugando a tenis o pádel, deberá pagar un extra y además se penalizará sin derecho a reserva durante un mes a todos los socios de su cuenta.

P. ¿Qué pasa si continua haciéndolo?

R. Se le podrá suspender como socio.

P. Soy socio con una cuota que no incluye raquetas y me gustaría jugar a tenis para probar, ¿qué debo hacer?

R. Pregunta en recepción, donde te informarán de las actividades y opciones que tienes para probar.

* No incluye los clubes Harbour, David Lloyd Hampton y David Lloyd Bruselas.