



# POLÍTICAS DE RESERVAS, DEVOLUCIÓN, CANCELACIÓN Y CLASES Q-PADEL

## Políticas y Protocolos de Bioseguridad Q-Pádel post COVID

### 1) Reservas:

- Los jugadores tendrán que llegar y abandonar el club con el uso obligatorio de mascarillas.
- Los jugadores solo podrán permanecer en el club durante el tiempo de duración de la partida. Quedando prohibido las reuniones pre o post partido.
- Se prohíbe el cambio de lado durante toda la partida.
- Habrá 10 minutos entre reservas para evitar el contacto entre los jugadores que ingresan y los que salen del club.
- Los jugadores tendrán que desinfectarse las manos cada set. Cada cancha dispondrá de un dispensador de gel desinfectante.
- No habrá saludo físico de los jugadores. Se chocarán palas en forma de saludo.
- Sugerimos no hablar cerca de la red durante la partida.
- Los jugadores tendrán que llegar 5 minutos antes de la hora de su reserva para la toma de temperatura. Se prohibirá el ingreso a las canchas en el caso de presentar temperaturas mayores a 37,5° para evitar contagios. Contamos con tu comprensión.
- Los jugadores tendrán que venir cambiados y listos para jugar (short, camiseta, zapatos, cintillo o toalla, gel desinfectante y termo propio).
- Los jugadores tendrán que traer su propia toalla, cintillo, gorra o gafas para limpiarse su sudor. Prohibido limpiarse el sudor en los vidrios.
- Si estas con síntomas te rogamos no asistir al club. Contamos con tu responsabilidad.
- El club no prestará bolas usadas. El usuario tendrá que traer sus propias bolas o podrá comprar o alquilar bolas nuevas en el club.
- Los jugadores tendrán que llevar sus propias palas, pelotas, termos, y gel desinfectante.
- Alquiler de palas: Todas las palas de alquiler estarán debidamente desinfectadas y tendrán que traer o comprar un nuevo overgrip para ponerlo en la pala de alquiler.
- Las entradas, salidas, y zonas de circulación de jugadores estarán debidamente señalizadas.
- El club implementará señalética informativa, preventiva y de circulación dentro del club.
- El club contará con la presencia constante de una persona responsable de supervisar el cumplimiento de las normas.
- El club abrirá y aceptará reservas a las 6:00 am, media hora antes de lo habitual.

### 2) Formas de Pago:

- La forma de pago de las reservas será con tarjeta de crédito online o en el club o mediante tu Bono Q-Padelero, para lo cual todos los usuarios tendrán que tener saldo en su cuenta. De esta manera evitaremos manipular dinero en efectivo y el contacto con el personal.
- Para cargar tu Bono Q-Padelero puedes hacerlo con tarjeta de crédito a través de nuestro botón de pago disponible en nuestra App Q-Pádel o Web [www.quitopadel.com](http://www.quitopadel.com)
- Solo se aceptarán transferencias bancarias si el comprobante de pago es enviado al número de WhatsApp del club antes de asistir a la reserva.



## Política de Reservas Generales

- El cliente solo podrá hacer las reservas a través de nuestra página web [www.quitopadel.com](http://www.quitopadel.com) o nuestra App Oficial Q-Pádel. **Puedes descargar la app tanto Google Store como Apple Store.** Sin embargo, si las canchas no están ocupadas ni reservadas la/las siguientes horas el cliente podrá optar por alquilar más horas sin necesidad de hacerlo por la app. Solo tendrá que indicar al encargado de cancha.
- Q-Pádel no se responsabiliza por atrasos en la llegada de los jugadores al club.
- Las reservas comienzan y terminan en el horario previamente establecido.
- Es responsabilidad del usuario que realiza la reserva pagarla a través de la App o Web o a su vez a su llegada **antes de iniciar el juego**, o a su vez, cancelarla con la debida anticipación, mínimo 12 horas.
- Se podrá reservar un horario en concreto por el tiempo que el cliente lo requiera (ejemplo: 1, 3, 6 meses todos los lunes de 7-8 AM) siempre y cuando se pague toda la reserva por anticipado.
- Los horarios inician puntualmente, en el horario que el usuario haya reservado a través de la Web o App.
- El precio es por cancha, no importa la cantidad de jugadores que vayan.
- En las reservas que estén dentro de las horas y días marcados por el club con tarifas reducidas solo se tomará en cuenta el valor reducido a pagar si el horario de la partida está dentro de la franja horaria de descuento. En el caso, que una partida comience antes o termine después del horario con rebaja el valor a cobrar será el de la tarifa normal.
- **Las reservas NO incluyen el alquiler de PALAS ni BOLAS.** Pueden alquilar o comprarlas en nuestras oficinas o con el encargado de turno.
- Es obligación del encargado de cancha recibir al cliente 10 min antes, **cobrar antes de que arranque el juego**, ofrecer bolas o palas para su alquiler o compra, prender las luces cuando sean necesarias y avisar a los clientes 10 minutos antes de que finalice su reserva.
- Los horarios de atención de Q-Pádel para reservas son de lunes a viernes de 6:30 a 23:00, sábados y domingos de 6:30 a 21:30 y feriados de 7:00 a 16:00

## Política de Formas de Pago

- El pago se realiza antes de iniciar el juego mediante cualquiera de nuestras formas de pago:
  1. Con tarjeta de crédito en línea a través de nuestra App Q-Pádel o Web [www.quitopadel.com](http://www.quitopadel.com) o en el club.
  2. Con el saldo de tu Bono Q-Pádelero.
  3. Solo se aceptarán transferencias bancarias si el comprobante de pago es enviado al número de WhatsApp del club antes de asistir a la reserva.

### Cuenta Bancaria:

Banco Produbanco  
Blupadel CIA LTDA  
Cuenta # 2005266730  
Corriente  
RUC: 1792677653001

\*Enviar comprobante de transferencia al siguiente numero +593 98-344-3511\*

- Recuerda que con el saldo de tu Bono Q-Pádelero solo podrás pagar reservas o partidas me apunto. No sirve para pagar productos de la tienda, alquilar palas o bolas, pagar inscripciones de torneos, pagar bonos de clases ni ningún otro servicio o producto que ofrezca Q-Pádel.



## Política de Devoluciones

- **Q-PÁDEL** no devolverá el importe abonado tras la reserva y pago con tarjeta de crédito de cualquier servicio contratado. Solo y exclusivamente se devolverá el importe abonado si no se pudiera disfrutar del servicio por alguna causa de fuerza mayor justificada o causas internas de la empresa.
- En el caso de devolución de los importes de una reserva pagada con anterioridad a través de nuestra web o app, estos se devolverán mediante cargo a la cuenta de su bono Q-Padeler (no se devolverá con la misma forma de pago).
- Se deberá abonar el valor completo de una reserva cuando esta sea cancelada sin causa justificada.

## Política de Cancelación

- El usuario tendrá que cancelar sus reservas con un mínimo de 12 horas de anticipación.
- Para hacer la cancelación de tu reserva solo tienes que ingresar a la web o app de Q-Pádel y anularla. Si la cancelación la haces con menos de **12** horas de anticipación el sistema no te permitirá cancelar la reserva y tendrás que contactarte con el Club al **023560235/+593 98-344-3511** para que te hagan la cancelación como administradores siempre y cuando estén dentro de una hora racional y con una justificación válida para hacer la cancelación.
- En el caso de lluvia seremos flexibles y llevaremos un registro de las reservas no canceladas por mal clima.
- **Sí un usuario no cancela a tiempo su reserva y no asiste al juego deberá pagar el valor total de la reserva. Nos reservamos el derecho de no aceptarle nuevas reservas hasta que pague la hora adeudada.**

### En caso de lluvia:

- Si no ha comenzado el juego no se le cobra.
- Si jugó menos de 30 minutos de la hora alquilada no se le cobra.
- Si ya jugó más de 30 minutos de la hora alquilada se le cobra.

## Política de Precios y Servicios

### 1) Precios de alquiler de canchas:

- Turnos de 1 hora 24\$ por cancha.
- Turnos de 1 hora y media 40\$ por cancha.
- Turnos de 2 horas 48\$ por cancha.

### 2) Precios reducidos de alquiler de canchas:

Lunes a viernes de 9:30 a 15:30 canchas descubiertas y sábados y domingos de 14:00 a 19:00

- Turnos de 1 hora 12\$ por cancha.
- Turnos de 1 hora y media 20\$ por cancha.
- Turnos de 2 horas 24\$ por cancha.

### 3) Precios de alquiler de palas y bolas:

- Alquiler de pala: **\$1 por pala** (máximo 2 horas de uso). Al final del juego se tiene que devolver la pala al encargado de pista.
- Alquiler tarro de 3 bolas nuevas: **4\$ (1\$ más por jugador)**. Al final del juego se tiene que devolver las 3 bolas al encargado de pista.
- Alquiler tarro de 3 bolas usadas 1 solo partido: **2\$ (0.50\$ más por jugador)**. Al final del juego se tiene que devolver las 3 bolas al encargado de pista.



## Política de Clases Individuales o Grupales

- Los alumnos tendrán la posibilidad de tomar una clase de prueba gratuita para ver si es de su agrado antes de adquirir los bonos. El instructor definirá el grupo más acorde a su nivel al que podrán pertenecer. Los alumnos también podrán armar su propio grupo de amigos si lo requieren. Siempre se recomendará armar grupos homogéneos del mismo nivel con máximo 4 alumnos por cancha.
- Los alumnos tendrán que escoger entre los instructores que ofrece el club. Tendrán que comprar y pagar su bono de 4, 8 o 12 clases previo a recibir su primera clase.
- La compra del bono de clases lo podrán hacer con tarjeta de crédito online a través de nuestra página web [www.quitopadel.com](http://www.quitopadel.com) o nuestra App oficial Q-Pádel o directamente en el club con cualquier forma de pago (Tarjeta de Crédito, Efectivo o Cheque). En el caso de realizar una transferencia bancaria el comprobante de pago tendrá que ser enviado al número de WhatsApp del club antes de comenzar su primera clase.

### **Cuenta Bancaria:**

Banco Produbanco  
Blupadel CIA LTDA  
Cuenta # 2005266730  
Corriente  
RUC: 1792677653001

\*Enviar comprobante de transferencia al siguiente numero +593 98-344-3511\*

- Los horarios (días y horas) de clases se definirán y coordinarán junto al instructor antes de comenzar la primera clase.
- No se permitirá escoger horarios semana a semana, los horarios (días y horas) de clases tendrán que ser definidos previamente con el instructor.
- En el caso de solicitar algún cambio de horario (día y hora) de clase se tendrá que comunicar al instructor por lo menos con 24 horas de anticipación. Caso contrario se tomará como clase perdida y no recuperable.
- El alumno podrá recuperar clases siempre y cuando avise al instructor por lo menos con 24 horas de anticipación y esté dentro del periodo de recuperación detallado a continuación:

### **Periodo de recuperación:**

- Bono de 4 clases caduca a los 45 días desde el primer uso.
  - Bono de 8 clases caduca a los 90 días desde el primer uso
  - Bono de 12 clases caduca a los 135 días desde el primer uso
- 
- En caso de cancelación de alguna clase por motivos climatológicos o fuerza mayor el instructor se comunicará con el/los alumnos un par de horas antes para notificarlos. La recuperación de clases por estas causas se coordinará junto al instructor dentro del periodo de recuperación.
  - Cualquier recuperación de clases se coordinará directamente con el instructor y podrá ser con otros grupos y en las horas disponibles que tenga el instructor y el club dentro del periodo de recuperación.
  - En el caso de clases grupales donde 1 o más de los alumnos falte, éste podrá recuperar su clase siempre y cuando este dentro del periodo de recuperación y en los horarios disponibles que tenga el instructor y el club. Puede que tenga que recuperar integrándose a otros grupos y en otros horarios. Esto lo definirá directamente el instructor.
  - En el caso que no se logre recuperar las clases dentro del periodo de recuperación éstas quedarán vencidas y no se podrán recuperar más.