



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

### 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 al club **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 domingo de 6:00 a 00:30. Los fines de semana en caso de no haber más reservas a partir de las 21:30 el club bloqueará la parrilla y cerrará antes.

### 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 comenzar la partida

#### **Cuenta Bancaria:**

Banco Produbanco

Blupadel CIA LTDA

Cuenta # 2005266730

Corriente

RUC: 1792677653001

\*Enviar comprobante de transferencia al siguiente numero +593 96-406-9883\*



- 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, clases, bonos 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-Padelero (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 en el menú MIS RESERVAS 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 **+593 96-406-9883** para que te hagan la cancelación como administradores siempre y cuando estés dentro de por lo menos 8 horas de anticipación y con una justificación válida para hacer la cancelación. Caso contrario se cobrará la reserva según el siguiente cuadro.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y PAGO DE RESERVAS FUERA DE TIEMPO				
TU RESERVA Y 4 CANCHAS MAS OCUPADAS (0 CANCHAS LIBRES)	TU RESERVA Y 3 CANCHAS MAS OCUPADAS (1 CANCHA LIBRE)	TU RESERVA Y 2 CANCHAS MAS OCUPADAS (2 CANCHAS LIBRES)	TU RESERVA Y 1 CANCHA MAS OCUPADA (3 CANCHAS LIBRES)	SOLO TU RESERVA (4 CANCHAS LIBRES)
PAGO DEL 100% DE LA RESERVA	PAGO DEL 75% DE LA RESERVA	PAGO DEL 50% DE LA RESERVA	PAGO DEL 25% DE LA RESERVA	NO SE PAGA

- **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.**



## 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:

Sábados y domingos de 13:00 a 19:00 50% OFF en todas las canchas.

\*Averigua de nuestras promos especiales todos los meses.

- 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: **\$2 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 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 número +593 96-406-9883 o al +593 98-344-3511 para su registro\*

- 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 12 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:

- Paquetes de 4 clases caduca a los 45 días desde el primer uso.
  - Paquetes de 8 clases caduca a los 60 días desde el primer uso
  - Paquetes de 12 clases caduca a los 75 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.
  - Está prohibido dar doble descuento en paquetes de clase. Esto quiere decir que si están dando clases como no pico en horas pico porque fue autorizado antes por el Head Coach o el Gerente del Club por ejemplo 6:00am de la mañana no pueden darle el descuento de paquete de 10% o 15% y el saldo adicional. Ya si toman como no pico y toman paquete no hay descuento ni carga.
  - Si algún cliente ya pago un paquete de clases ya se le da descuento y se le carga en su saldo el bono del paquete por lo que si se une otra persona a su grupo tendrá que pagar el precio completo de lo que le corresponda por el número de personas no la diferencia. En casos específicos que quieran pagar solo la diferencia porque es la hija o el esposo o casos aislados tienen que hablar con el Head Coach o el Gerente del Club para autorizar solo pagar la diferencia. Además, todo el grupo que ya pago tiene que estar de acuerdo y saber que va entrar una persona más a su grupo en esa clase y que va a pagar la diferencia (básicamente los que ya pagaron el paquete estarían pagando una parte de la persona que ingresa por eso deben estar de acuerdo primero todos los del grupo) si no hay acuerdo entre los que ya tenían paquete la persona que ingresa tiene que pagar lo que le corresponde de acuerdo al número de personas que tomen la clase ese día. A los que ya pagaron el paquete no se les devuelve la plata porque ellos ya tuvieron su beneficio y su bono extra.
  - Les recordamos que con los clientes que pasan cancelando el mismo día con 5/6/7 horas de anticipación no está permitido y deberían perder la clase. Vemos muchos que llaman el mismo día. Es su responsabilidad decirles que por lo menos 12 horas antes pueden cancelar la clase si no la pierden. SIEMPRE tiene que estar pagada la clase antes de agendar en la parrilla.
  - El tema de caducidad que mencionó Marcos arriba corre a partir de hoy noviembre. Ya les pasamos los diseños aumentando la política que menciono arriba Marcos.
  - Se descontará las clases no pagadas por los alumnos y bloqueadas en el sistema a mes vencido. Eso quiere decir toda clase no pagada por el alumno es responsabilidad del profesor hacer la gestión de cobro.
  - Prohibido 🚫 agendar clases en horas pico con precio de no pico. En casos específicos y especiales después de un análisis y aprobación del Head Coach o del Gerente del Club justificada y que no hay descuento sobre descuento eso quiere decir que si ya aprobaste que se cobre hora no pico en una pico no tienen el descuento por el paquete de clases del 10% o 15% ni el saldo en el perfil. Si el profesor decide dar descuento sobre descuento el valor del porcentaje de descuento de los paquetes de clases 10% o 15% y el saldo que se les de a esos usuarios (6\$ o 10\$) será descontado del valor que tenga que recibir el profesor por esa clase y el club no asumirá nada de ese descuento.



Ejemplo: el profesor en vez de recibir 15\$ si dio los dos descuentos horas no pico en pico y descuento del 15% por paquete se le descontará de sus 15\$ el 15% (2.25\$) recibiría en vez de 15\$ los 12.75\$ por esas clases.

- Prohibido 🚫 agendar clases sin el pago anticipado peor aún si son paquetes de clases. En el caso que agenden sin pagar es responsabilidad del profesor hacer la gestión de cobro así no asista a la clase, no se puede re agendar y se descontará del sueldo igual la parte que le toque al club.
- Prohibido 🚫 cancelar clases si es con menos de 12 horas de anticipación. La clase si no es cancelada a tiempo se pierde y se cobra no se re agenda. Por eso mismo está prohibido agendar clases sin el pago previo. Para reagendar clases si se cancelan con menos de 12hs de anticipación deben hablar con el Head Coach o el Gerente del Club para analizar el caso y aprobar el cambio de clase caso contrario el cliente perderá su clase.
- Todos debemos estar presentes en las clases con el uniforme de Q-Pádel.
- Por favor debemos tener ordenada la sala donde guardamos los carros y les pido que cuidemos los materiales de trabajo.
- Colocar cada profesor la asistencia de los alumnos en el machtpoint. Sino las mismas no serán abonadas.
- Está prohibido 🚫 totalmente el uso del celular durante la clase. Es una falta de respeto hacia los alumnos. Si es una emergencia solamente deberían usarlo.

#### **Política de Descargo:**

- Yo Cliente de Q-Pádel declaro conocer que toda práctica deportiva conlleva un riesgo de lesiones, y asumo total responsabilidad por cualquier lesión, daño, pérdida física o material ocurrida durante mi práctica deportiva en las instalaciones de QPADEL o durante cualquier visita a cualquier área de EL POTRERO, y libero desde ya a los representantes, socios, entrenadores y personal de QPADEL y El Potrero de cualquier reclamo o indemnización resultante de cualquier lesión o daño.