

PREGUNTAS FRECUENTES



En Piscina ONA trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios, intentando que los procedimientos y las normas sean lo más sencillas y claras posibles. Con este documento queremos responder a las preguntas más frecuentes que nos plantean nuestros clientes. Si tenéis más preguntas consultar nuestras [CONDICIONES GENERALES](#) o contactar con nosotros a través de correo electrónico (info@piscinaona.com)

¿QUE TENGO QUE HACER PARA DARME DE ALTA EN ONA?

Para daros de alta como usuario de ONA, será **necesario que entreguéis, antes del primer día, rellenados y firmados todos los documentos de inscripción y abonéis la matrícula correspondiente: una por cada inscripción realizada.**

¿QUE TENGO QUE TRAER EL PRIMER DÍA DE CLASE?

- BAÑADOR: Para adultos y niñ@s recomendamos el uso de bañador deportivo.
- GORRO ONA: El primer día se os entregará, junto con la matrícula, un gorro de silicona con el color correspondiente a la actividad y al nivel. Por motivos de higiene y durabilidad se exige el uso de gorros de silicona.
- CHANCLAS LIMPIAS:** Para entrar en los vestuarios y la zona de piscinas es **obligatorio usar un calzado limpio y de uso exclusivo en la piscina, tanto para los alumn@s como para los acompañantes.** NO se os dejará pasar a la zona de vestuarios y piscina si no lleváis chanclas limpias.
- TOALLA: Para el adulto y para el bebé/niñ@
- BAÑADOR ANTI-FUGAS: **Obligatorio** para todos los niñ@s menores de 3 años o para los que no tengan control de esfínteres, es un bañador de neopreno (Happy Nappy) que se puede adquirir en ONA por un importe de 15€ (IVA incluido).

¿COMO SE PAGAN LAS CUOTAS MENSUALES?

Todas las cuotas mensuales se facturarán a través de domiciliación bancaria: Los recibos se emitirán todos los meses entre el 1 y 5 de cada mes. En caso de que queráis pagar en efectivo, deberéis abonar un mínimo de un trimestre por adelantado.

Los recibos devueltos se abonarán con tarjeta en la recepción de ONA con un recargo de 5,00 € en concepto de gastos bancarios y de gestión.

Si cambiáis de titular o número de cuenta lo deberéis comunicar con una antelación mínima de 15 días antes del vencimiento de la cuota mensual

Ausencias: **La no asistencia a clase NO exime del pago de la cuota acordada.**

¿SE PUEDEN RECUPERAR LAS CLASES?

ONA ofrece un sistema de **RECUPERACIÓN DE CLASES**, hasta un **máximo de 1 clase de recuperación por trimestre**.

Para poder acogeros al sistema de “recuperación de clases” debéis tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Para poder recuperar una clase **tenéis que estar inscritos y al corriente de vuestros pagos**. Si os dais de baja, estas clases se pierden.
- Tenéis que **comunicar por escrito la NO asistencia a vuestra clase** con un mínimo de 5 horas de antelación del inicio de esta y es obligatorio que mandéis un mail al correo info@piscinaona.com comunicando la ausencia y solicitando la recuperación de la clase. Tras comunicar la no asistencia a clase, dispondréis de 2 meses para recuperarla.
- La recuperación de clases **estará sujeta a la disponibilidad de grupo**. ONA no garantiza la recuperación de las clases perdidas.
- Días festivos o de cierre de la instalación por vacaciones: Las clases que coincidan con estos días, NO se podrán recuperar.
- En los cursos intensivos, las clases NO se pueden recuperar.
- Si os habéis acogido a la “cuota de mantenimiento” NO podréis recuperar las clases impartidas durante ese mes

¿QUE TENGO QUE HACER PARA DARME BAJA DEFINITIVA?

Para comunicar las bajas es imprescindible mandar un mail, **antes del día 20 del mes anterior a la fecha de la baja**, al correo info@piscinaona.com. Si comunicáis la baja después del día 20 del mes anterior, se os cobrará íntegramente la cuota mensual y NO se os devolverá el importe del recibo emitido.

Darse de **baja definitiva** antes de finalizar la temporada implica perder los derechos iniciales de inscripción, tales como matrícula, plaza, horario, etc. NO se os devolverá la matrícula abonada en concepto de inscripción como tampoco se devolverá la cuota mensual en curso.

¿QUE PASA SI ME DOY DE BAJA Y LUEGO QUIERO VOLVER?

Si un usuario se da de **baja definitiva** y luego quiere volver a darse de alta o inscribirse en ONA, este deberá abonar la matrícula de nuevo, aunque sea durante la misma temporada.

En ONA damos la opción de darse de **baja temporal** durante, máximo, un mes entero y volver al mes siguiente sin que esto suponga el pago de una nueva matrícula. Los usuarios podrán acogerse a la baja temporal, siempre y cuando, abonen la “cuota de mantenimiento”. Durante la baja temporal, el usuario no perderá ni su plaza ni su horario asignado, pero **NO podrá participar en las actividades.**

Si un usuario termina la temporada, pero no confirma su plaza para la temporada siguiente, se le dará de baja definitiva automáticamente y deberá abonar de nuevo la matrícula al darse de alta.

Para comunicar las bajas es imprescindible mandar un mail, **antes del día 20 del mes anterior a la fecha de baja**, al correo info@piscinaona.com

¿QUE ES LA CUOTA DE MANTENIMIENTO?

La “cuota de mantenimiento” está dirigida a aquellos usuarios que saben con antelación que NO podrán asistir a sus clases durante, máximo, un mes entero. Con esta cuota, los clientes podrán guardar su plaza y matrícula abonando ese mes el **50% de la cuota mensual**. **Durante ese mes, NO se podrá participar en las actividades y las clases NO se podrán recuperar.**

Para acogerse a la baja temporal con “cuota de mantenimiento”, es imprescindible comunicarlo a la dirección de ONA, mandando un mail al correo info@piscinaona.com

¿PUEDO APUNTARME A MITAD DE MES?

En ONA os dejamos inscribir durante la primera quincena de cada mes. Después de la segunda semana del mes, NO tramitaremos las nuevas matrículas hasta el mes siguiente. Si os inscribís en la primera quincena, tendréis que pagar la primera cuota con tarjeta en la recepción de ONA, y la cantidad a pagar será proporcional a lo que queda de mes.

¿PUEDO CAMBIAR DE HORARIO Y ACTIVIDAD DURANTE LA TEMPORADA?

¡¡Por supuesto!! Podéis pedir el cambio de actividad, grupo y horario durante los quince primeros días del mes natural para hacerlo efectivo el mes siguiente, teniendo en cuenta que todo cambio dependerá de las plazas libres disponibles en otros grupos

¿CUANTO DURA LA TEMPORADA? ¿QUE PASA CON LOS DÍAS FESTIVOS?

Las clases de la temporada comenzarán el día 6 de septiembre del año 2021 y acabarán el día 30 de junio del año 2022, ambos inclusive, siempre y cuando no coincidan en Domingo.

Durante el mes de julio, la instalación permanecerá abierta con una programación de actividades acorde a los horarios establecidos por ONA y a la demanda de los clientes.

En agosto, el centro permanecerá cerrado a todos los efectos.

DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES: La instalación permanecerá cerrada todos aquellos días festivos previstos en el calendario laboral de Castellón y la Comunidad Valenciana, así como durante las vacaciones del centro: fiestas de Navidad y fiestas de la Magdalena. Estos días NO son recuperables. ONA se reserva el derecho de abrir la instalación durante las fiestas de Navidad y/o fiestas de la Magdalena.