

## COMUNICADO IMPORTANTE

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Práctica libre de natación, cursos de natación y tiqueteras

#### 1. Generalidades del servicio

1.1. Estos términos y condiciones aplican a los servicios de práctica libre de natación, cursos de natación y adquisición de tiqueteras ofrecidos por Comfacundi.

1.2. La prestación de estos servicios está sujeta a disponibilidad de cupos, horarios y normativas internas de seguridad y salud en el trabajo (SST).

1.3. Los servicios están dirigidos tanto a afiliados como a usuarios externos, con tarifas diferenciadas según la categoría de afiliación.

#### 2. Práctica libre de natación

2.1. Los usuarios deben realizar reserva previa a través de los canales habilitados (plataforma web, línea telefónica, recepción y WhatsApp, etc.).

2.2. Es obligatorio portar gorro de natación, traje de baño adecuado, que no sea blanco ni traslucido al igual es recomendable utilizar toallas y chancletas o sandalias. Para guardar las pertenencias cada usuario debe tener en su poder un candado, comfacundi no se hace responsable por pérdidas de pertenencias u objetos.

2.3. El uso de la piscina está limitado al tiempo reservado, y no se permite exceder el horario asignado, al tomar el servicio, el usuario debe darse una ducha y retirarse todas las manillas, aretes, maquillaje, anillos, cadenas, pendientes, entre otros elementos que pongan en riesgo la seguridad.

#### 3. Cursos de natación

3.1. Los cursos están organizados por niveles: básico, intermedio y avanzado.

3.2. La inscripción es personal e intransferible

3.3. Los cursos están distribuidos entre 4 y 8 clases mensuales, cada ciclo se inicia principio de cada mes y finaliza en la última semana de cada mes.

3.4. Es responsabilidad del usuario asistir puntualmente a las clases programadas. La ausencia no da derecho a reposición de la sesión.

#### 4. Compra de tiqueteras

4.1. Las tiqueteras son válidas únicamente para la fecha y hora especificada en el comprobante de compra en este caso tiene una **DURACION DE 1 MES.**

4.2. Las tiqueteras son intransferibles y no acumulables.

4.3. En caso de pérdida, el usuario debe presentar el comprobante de pago para la reemisión, según disponibilidad y condiciones.

#### 5. Política de devoluciones y reembolsos

5.1. Casos en los que aplica la devolución:

**Incapacidades médicas:** El usuario debe presentar un certificado médico vigente emitido por un profesional registrado, especificando la incapacidad para realizar actividades acuáticas.

**Heridas Abiertas:** Si presenta heridas expuestas o abiertas donde este comprometida la salud del usuario al igual la calidad del agua.

**Motivos laborales:** Debe presentarse una carta o correo de la empresa o empleador especificando el cambio de horario o traslado que imposibilita la asistencia.

**Suspensión del servicio por parte de la entidad:** En caso de mantenimiento, eventos no programados o condiciones climáticas adversas, se ofrecerá la reprogramación o reembolso de los servicios adquiridos.

**Motivos de Fuerza Mayor o Calamidad Domestica:** se debe entender por grave calamidad doméstica todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades cotidianas

#### 5.2. Procedimiento de devolución:

La solicitud debe realizarse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la situación que impide la prestación del servicio.

— Estamos contigo —

Los documentos requeridos (certificado médico, carta laboral, etc.) deben adjuntarse a la solicitud.

El reembolso según sea el caso que se solicite, se realizará en un plazo de 15 días hábiles, a través del mismo medio de pago utilizado para la compra.

### 5.3. Casos en los que NO aplica la devolución:

- Ausencias no justificadas.
- Lluvia
- Cancelación fuera del plazo estipulado, en este caso aplica solicitudes fuera del tiempo de la utilización del servicio.
- Viajes por motivos de vacaciones o de disfrute.
- Ciclos mensuales biológicos (a menos de que sea solicitado expresamente antes de la fecha del uso)
- Mal uso del servicio o incumplimiento de las normas establecidas.

## 6. Normas generales de uso

6.1. Los usuarios deben cumplir con las normas de comportamiento y seguridad dentro de las instalaciones.

6.2. El consumo de alimentos, bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas está estrictamente restringido en la zona de la piscina.

6.3. El personal de la entidad podrá solicitar la retirada de cualquier usuario que incumpla las normas.

Atentamente



**Dany Andres Cagua Marroquin**  
**Profesional Recreación y Deportes RED**