

Estimado/a cliente:

Desde el Centro Deportivo Tamaraceite queremos transmitirte nuestro máximo deseo de salud, esperando que tanto tú como toda tu familia se encuentren bien y con mucha fuerza. Después de los acontecimientos vividos en nuestro país, ya por fin estamos en disposición de comunicarte una gran noticia: **¡Estamos preparados para reencontrarnos!**

Nos gustaría trasladarte, que inicialmente tenemos prevista la reapertura del Centro (si las fechas de desescalada se mantienen) el jueves 11 de junio de 2020. En cualquier caso, cuando la fecha sea totalmente definitiva lo volveremos a comunicar. A partir de este día, volveremos a sentir tu presencia, escuchar tu sonrisa y verte de nuevo entrenar. **Créenos que no hay nada más que nos alegre en estos momentos.**

Queremos informarte para tu tranquilidad que retomaremos el servicio con las medidas de prevención obligatorias que las autoridades competentes exigen y recomiendan en nuestro sector, y otras adicionales para mejorar estas que se están desarrollando por nuestra parte, todo ello con la intención de ofrecer un espacio de práctica físico-deportiva con la máxima seguridad para trabajadores y usuarios/as, a la vez que el grado de satisfacción por parte de ustedes por el servicio recibido sea el adecuado. Por tanto, sobre todo en los momentos iniciales, necesitamos de tu ayuda y colaboración para que el cumplimiento de las mismas sea efectivo.

A continuación pasamos a detallarte las principales medidas que tenemos previsto implantar en esta etapa inicial y que encontrarás en la instalación (resaltamos que muchas de ellas son consecuencia del obligado cumplimiento de directrices de las autoridades). Es un poco largo, pero te aconsejamos que las leas detenidamente dado los cambios previstos:

❖ **Servicios no prestados en Marzo:**

En primer lugar, y con respecto a los servicios no prestados del 14 al 31 de marzo, serán compensados por el período de funcionamiento de junio -aunque en este caso sea mayor- sin coste extra para los usuarios. Con respecto a pagos anuales con vencimiento superior al mes de marzo, el periodo de cada abono se prorrogará automáticamente tres meses adicionales al vencimiento inicialmente previsto. Otras situaciones que nos puedan plantear al respecto, por supuesto las podemos estudiar.

❖ **Nuevos procedimientos en el departamento de Administración y Atención al Usuario/a:**

Se habilita un correo electrónico (gesdocumental@cdtamaraceite.com) para la entrega de documentación, para aquellas gestiones en que sea necesario la presentación de documentos.

Por otro lado, rogamos a nuestros clientes que utilicen como forma de pago preferencial, el pago con tarjeta para minimizar el manejo de dinero en efectivo.

❖ **Marcaje en el suelo del sentido circulaciones, zonas de espera y distancia de seguridad:**

Para facilitar las distancias interpersonales, a lo largo de toda la instalación encontraras marcajes en el suelo y de preferencia de paso que guiarán el sentido de la circulación en nuestro centro (con zonas de circulación en un único sentido), la sectorización y marcajes de espacios en salas de actividades, vestuarios y otros espacios, y el marcaje de distancias mínimas de seguridad en zonas de espera de clientes.

Para ello, por lo menos hasta nueva definición, la entrada y salida del Centro se realizará por los siguientes accesos:

- Entrada: por puerta lateral del Hall de CD Tamaraceite. Puerta que da a la calle José A. Gutiérrez Mellado.
- Salida: Por la puerta principal del centro.

❖ **Pasillo guiado obligatorio de desinfección previo a la entrada:**

En la entrada a la instalación, que además estará señalizado con varios sentidos de circulación, observarás un pasillo de desinfección guiado por el cuál es obligatorio pasar para entrar a la instalación. En este pasillo:

- Desinfectarás tu calzado al mojar la suela en una alfombra virucida. Pasarás posteriormente por una alfombra de secado de suela del calzado.
- Limpieza obligatoria de manos con hidroalcohol.
- Información básica sobre accesos y circulaciones.
- Posibilidad de control previo de temperatura.

❖ **Limpieza y desinfección:**

Aunque creemos sinceramente que los estándares de limpieza en CD Tamaraceite hasta ahora era uno de nuestros valores principales, con respecto a esto sin duda mejoraremos, entre otras cosas haciendo adicionalmente:

- Limpieza y desinfección de choque de todo el Centro previo a la apertura (distintos espacios, materiales, instalaciones técnicas, filtros de aire, piscinas, puesta a punto y desinfección de equipos, etc.)
- Incremento importante de frecuencias de limpieza y desinfección de los diferentes espacios y equipamientos del Centro. Limpieza y desinfección en los intermedios de las salas de actividades dirigidas.
- Utilización de productos virucidas especialmente diseñados para desinfección del Covid-19.
- Colocación de dispensadores de hidroalcohol en diferentes espacios del Centro.
- Papeleras y recogidas de residuos adaptadas a nueva situación.

❖ **Vestuarios y aseos:**

Inicialmente por la información recibida hasta el momento, y pendiente definición final que nos indiquen las directrices de las autoridades sanitarias, quedará organizado en las primeras semanas de la siguiente forma:

- Vestuarios piscinas: espacios con aforos restringidos y sin posibilidad de uso de las duchas.
- Actividades en seco (fitness y actividades dirigidas): sin posibilidad de uso de los vestuarios. El usuario se marchará del centro con la misma indumentaria que accedió al mismo.
- Aseos: uso sólo para casos urgentes/necesarios.

❖ **Restricción de taquillas disponibles y procedimiento de uso:**

El número de taquillas a disposición de nuestras instalaciones tendrá una reducción para poder facilitar las actuaciones de mayor rotación de limpieza en las mismas, así como para también asegurar las distancias mínimas de seguridad entre los clientes.

Procedimiento de uso de las taquillas:

1. Busca la taquilla que esté disponible.
2. Guardas tus pertenencias y ciérrala con un candado personal que traigas de casa o que también podrás adquirir en nuestras instalaciones.
3. Una vez acabes tu entrenamiento, al sacar tus pertenencias, **por favor déjala abierta para identificarla** como taquillas para próxima limpieza.
4. Respetar siempre distancia de seguridad de 2 metros para manipular las taquillas.

❖ **APP “C.D Tamaraceite” (Si no la tenías, descárgala ya en Play Store o Apple Store, es gratuita y ahora más que nunca será muy necesaria):**

Una de las novedades más importantes **es la incentivación de uso de la APP, ya que será necesaria para múltiples facetas de funcionamiento del Centro**, por lo menos en estos meses iniciales.

Procedimiento de uso de la APP “C.D Tamaraceite”:

1. Descárgala ya en Play Store o Apple Store buscando el nombre “C.D Tamaraceite”.
2. Instálala en tu terminal móvil.
3. Llámanos al 928 916 811 – 928 916 812 o principalmente para recibir más rápida respuesta escríbenos un email a comunicacion@cdtamaraceite.com y solicita tus claves de usuario y contraseña, que luego podrás cambiar en tu primer acceso a la APP. Es necesario tener un usuario por persona (no es válido un solo usuario para varias personas). También es necesario realizar el mismo procedimiento para los menores, asociando una cuenta diferente de correo electrónico a cada menor, aunque sea manejado por lo adultos en caso de edades tempranas. Por tanto al contactar con nosotros nos debes de comunicar la cuenta de correo asociada a cada usuario.
4. Disfruta de todas las funcionalidades. Entre otras:
 - Información de horarios y técnicos que imparten las actividades.
 - Reserva de plaza para las actividades, sala de fitness, piscinas y otros.
 - Clases dirigidas virtuales. Incluidas también las emitidas en directo desde CD Tamaraceite de nueva creación.
 - Rutinas de ejercicios digitalizadas.
 - Seguimiento de la composición corporal (peso, IMC, % grasa, masa muscular, grasa visceral etc.)
 - Comunicaciones del centro: notificaciones y correos electrónicos.
 - Posibilidad de valorar a nuestros servicios mediante encuestas de satisfacción.

❖ Reorganización del Programa de Actividades y Servicios:

Hemos limitado temporalmente nuestra oferta de actividades para cumplir con las restricciones de aforo y presencia de clientes más organizada en la instalación, favoreciendo así las circulaciones y el distanciamiento social en las primeras semanas tras la reapertura. En este sentido, se han eliminado temporalmente las actividades Les Mills así como los cursillos de natación, ofertando como alternativa un nuevo programa de actividades dirigidas y nado libre en el siguiente horario:

- Nado libre adulto: cada hora desde las 6.15 de lunes a viernes, de 8.00 a 18.00 sábados y de 08.00 a 15.00 domingos, siendo el tiempo efectivo de nado de 44 minutos para disponer de 15 minutos de margen para circulaciones y limpieza de espacios.
- Nado libre Familiar: en la franja horaria de 16.00 a 19.00 (siendo de 19.00 a 20.00 la última franja horaria para realizar reservas) solo se ofertará única y exclusivamente nado libre familiar, siendo esta la única franja horaria para acudir con menores además de todo el horario de sábados, domingos y festivos. Éstos deberán ir siempre acompañados de un adulto responsable intentando en la medida de lo posible que el ratio sea un adulto por cada menor. El tiempo efectivo de nado de 44 minutos para disponer de 15 minutos de margen para circulaciones y limpieza de espacios.
- Aunque exista nado libre, también existirán técnicos para que en el caso de desear dinamizar y/o necesitar asesoramiento de forma genérica sobre ejercicios a realizar, estos les puedan acompañar.
- La piscina de 25 metros quedará dividida en 3 calles (4 metros de ancho cada una), para aumentar el espacio de nado en ambas direcciones, con un sentido de ida y otro de vuelta, respetando así la distancia de seguridad establecida. En el caso de la piscina de 12 metros, quedará dividida en dos calles, con sentido también de ida y vuelta.
- Si nos es posible, y según como se vaya avanzando en la disminución de las restricciones, una vez pasadas estas semanas iniciales de junio y el descanso de natación de julio y agosto, en septiembre se recuperarán con normalidad los cursos de natación, guardando durante este tiempo las plazas existentes a los que se encuentren inscritos en estos momentos en estos cursos que ofrece el Centro.

Por otro lado, los horarios para el uso de la sala fitness e hidroterapia son:

- Sala fitness: cada 90 minutos desde las 06:15 de lunes a viernes, de 08.00 a 18 los sábados, y de 08.00 a 15.00 los domingos y festivos, estableciéndose franjas concretas de horario de entrenamiento.
- Hidroterapia: cada hora desde las 6.15 de lunes a viernes, de 8.00 a 18.00 sábados y de 08.00 a 15.00 domingos, siendo el tiempo efectivo de uso de 44 minutos para disponer de 15 minutos de margen para circulaciones y limpieza de espacios.

Y, en relación a otros servicios:

- Ludoteca, zonas termales, campus de verano, cursillos de verano de natación, programa de actividades dirigidas infantil hasta 10 años y familiar, programa de eventos mensual y actividades del CDT Family Club: dadas las restricciones de aforo y distanciamiento social a las que el Centro se tiene que acoger según la normativa vigente, no es posible ofertar estos servicios al menos en el mes de junio. Esperamos en julio poder normalizar algo la situación.
- Actividades Virtuales: pueden continuar accediendo a las actividades virtuales de la APP CD Tamaraceite así como a las actividades Les Mills en el enlace <https://lmod.co/club> como se está haciendo hasta ahora.

❖ Reorganización de horarios de comienzo y finalización de actividades:

Esta medida mejorará y hará más cómoda la circulación por los pasillos de la instalación, disminuyendo las confluencias de personas y favoreciendo el distanciamiento social en las primeras semanas tras la reapertura. Asimismo, les informamos que todas las actividades dirigidas pasan a tener una **duración efectiva de 40 minutos**, para permitir mayor tiempo de desinfección entre clase y clase, y quedarán organizadas de la siguiente manera:

- Hora de inicio de las actividades en salas 1 y 3: cinco minutos antes del horario habitual (consultar programa de actividades dirigidas. Disponible próximamente.)
- Hora de inicio de actividades en sala 2, sala ciclo y patio exterior: cinco minutos después del horario habitual (consultar programa de actividades dirigidas. Disponible próximamente.)

❖ Aforo Limitado y Reserva de plaza: como novedad, y dado la situación, todos los espacios de actividad (sala de fitness, piscina y actividades dirigidas) tendrán aforo limitado y distancias de seguridad, siendo además necesario la realización de una reserva previa a través de distintos medios:

- APP “C.D Tamaraceite”. Descárgala ya en Play Store o Apple Store. Será el principal canal de reserva.
- Teléfono del Centro: 928 916 811 – 928 916 812
- De forma presencial en nuestra recepción de atención a usuarios.
- En los tótems habilitados para ello en la recepción de nuestro hall de entrada.

Procedimiento de reserva de plaza en la APP “C.D Tamaraceite”:

1. Para la reserva de plaza deberás seguir la siguiente ruta en la APP: abrir la APP → Actividades/Reservas → Aplicar filtro según el lugar donde se quiera reservar (sala fitness, nado libre, hidroterapia, actividades dirigidas, actividades en directo) → Busca el servicio/actividad que prefieras → Reservar plaza → Confirmar reserva.
2. Notas importantes:
 - Máximo 2 reservas de uso por día. Máximo 8 reservas de uso a la semana.
 - Las reservas estarán disponibles 7 días antes desde las 23.59 horas de ese día.
 - Puede cancelar la reserva hasta 6 horas antes de su uso (solicitamos en lo posible que se intenten cancelar las reservas lo antes posible si se prevé un no uso, ya que se facilitará que esa plaza que pueda ser utilizada por otras personas).
 - Durante las primeras semanas, es necesario acudir con el dispositivo móvil en el que se tenga instalada la APP al espacio/actividad reservada para confirmar así la reserva con el técnico, excepto en zonas acuáticas, donde será necesario dirigirse al socorrista previo uso del espacio para confirmar y verificar su reserva de plaza.
 - Penalizaciones en caso de no uso de reservas realizadas: si se producen 2 reservas sin asistir en 7 días y no han sido canceladas, tendrá una penalización y no podrá reservar en los 2 días siguientes.
 - Reservas de nado familiar: es necesario realizar reserva de plaza tanto para el adulto como para el menor.
 - Del total del aforo de cada espacio, inicialmente se asignará el 80% para reservas a través de la APP y el 20% para reservas telefónicas, presenciales en nuestro mostrador de atención a usuarios o en los tótems habilitados.
 - Imprescindible: para el uso de los espacios reservados en zona de piscina, es necesario confirmar la reserva de plaza, previo uso del espacio reservado con el técnico responsable en cada momento. Para todas las actividades reservadas en seco, antes de la entrada a la sala habrá que confirmar la plaza haciendo uso del teléfono móvil, por lo que será necesario acudir a las actividades con el mismo. En las actividades de piscina, se confirma a través de la Tablet de control que tendrá el monitor. En caso contrario, puede que su reserva no sea confirmada el uso y acumulará una reserva sin confirmar que contará para las penalizaciones.

❖ **Sistema de Emisión de Clases en Directo:**

Si asistes normalmente a nuestras actividades dirigidas en salas de actividades, a partir de ahora podrás también seguir muchas de las actividades impartidas por nuestros técnicos de forma virtual y en directo desde casa u otros lugares a través de nuestra APP “C.D Tamaraceite”. Sólo tienes que descargarte la APP y solicitarnos tu alta. Esta opción será magnífica para cuando no puedas acudir a la actividad por cualquier motivo o porque el aforo esté completo y no hayas llegado a tiempo de reservar tu plaza.

Para ello, deberás seguir la siguiente ruta en el menú de la APP:

- Abrir la APP → Virtuales → Directos → Darle al “play” a la hora de comienzo de la actividad (consultar programa de AADD. Disponible próximamente).

❖ **Reducción temporal de pequeños materiales de gran uso y manipulación:**

Ciertos materiales deportivos pequeños han sido eliminados y/o reducidos para favorecer las actuaciones de limpieza en las zonas principales y de continuo uso de clientes.

❖ **Seguimiento de la composición corporal:**

Temporalmente este servicio solo estará disponible para aquellas personas que se hayan descargado la APP por primera vez. No se realizarán controles periódicos.

❖ **Entrenamiento personal:**

El servicio de entrenamiento personal se seguirá manteniendo con las siguientes medidas a adoptar:

- Higiene de manos antes del servicio.
- El ratio se mantendrá 1 entrenador por 1 usuario (en la medida de lo posible).
- Limpieza y desinfección del material antes y después de su uso.
- Reducción del número de materiales a utilizar.
- Se mantendrá la distancia de seguridad del técnico con el usuario en todo caso.
- Prevalecerá la reproducción de modelos (con respecto a las indicaciones del entrenador) antes del contacto físico.
- Se eliminará temporalmente el control de firma en papel.

Todas las medidas anteriormente señaladas podrían tener posibles adecuaciones/modificaciones a la vista de las indicaciones de las autoridades sanitarias que pudiéramos recibir antes de la apertura del Centro. Estas serán comunicadas convenientemente (redes y webs) antes del inicio de funcionamiento del Centro para conocimientos de todos/as, así como nuevos programas de actividades y otras comunicaciones de interés.

Por último, recordarles que también nos pueden seguir en nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y canal de Youtube), web www.cdtamaraceite.com y pueden además contactar con nosotros para cualquier duda en comunicacion@cdtamaraceite.com

Estamos muy ilusionados con la vuelta. En todo este tiempo de parón hemos seguido trabajando para facilitar el mejor de los reencuentros posibles. Por nuestra parte, sólo nos queda animarles y recordarles nuestro compromiso con el cuidado de la salud de todos/as (que bien sabemos que ahora más que nunca no se debe descuidar) y a la vez ofrecer la mejor prestación de los servicios posibles para ustedes, cumpliendo con las medidas establecidas en la normativa vigente. **Por nuestro esfuerzo sin duda no quedará...**

Recordar; **práctica físico deportiva = salud.**

Reciban un cordial saludo y esperamos verles muy pronto,

Centro Deportivo Tamaraceite

En Las Palmas de Gran Canaria, a 25 de mayo de 2020