

### **NORMATIVA RESERVAS WEB**

La Concejalía de Deportes no contempla modificaciones, devoluciones o anulaciones de las reservas.

### **EXCEPCIONES por error al realizar la reserva.**

Los errores cometidos por usuarios al realizar una reserva vía web pueden ser de dos tipos según su tratamiento:

**A/ La ubicación del recurso, el día o la hora reservada no se corresponde con lo que quería realizar.** Por ejemplo quería reservar una pista de padel para el día 13 y ha reservado para el día 12.

**B/ El recurso reservado no es el que quería reservar,** por ejemplo reserva tenis en lugar de padel.

### **Procedimientos según el error:**

- 1) **Cuando se produzca la opción “A”**, la Concejalía de Deportes y en su representación el personal de taquilla, puede modificar una reserva en la que se ha cometido algún fallo de los descritos en esta opción, **siempre que la notificación del error y la modificación se realice en el plazo de una hora desde la ejecución de la reserva, o en la primera hora de apertura de la instalación después de la reserva, si ésta se ha realizado fuera del horario de apertura al público.** En cualquier otro caso no existe autorización para la modificación.
- 2) **Cuando se produzca la opción “B”**, el personal de taquilla no podrá modificar la reserva, por lo que el usuario tendrá que realizar una nueva reserva, a su nombre, del recurso correcto y entonces podrá solicitar, mediante hoja de sugerencia o reclamación estándar, la devolución del importe de la reserva. Si así lo hace el personal de taquilla inmediatamente anulará la reserva errónea para dejar el recurso disponible. Todas las acciones descritas anteriormente se deben realizar en el plazo de una hora desde la ejecución de la reserva errónea. Si se cumplen todos los requisitos señalados anteriormente se realizará la devolución del importe a la misma cuenta desde la que se hizo la transacción.