

**REGULAMENTO
DE FUNCIONAMENTO
E UTILIZAÇÃO DO
COMPLEXO PISCINAS
FOZ DO CÁVADO
(DEC-LEI 271/2009 DE 1/10)**

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| ART. 1º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES | 4 |
| ART. 2º - IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO/ENTIDADE EXPLORADORA..... | 4 |
| ART. 3º - INSTALAÇÕES | 4 |
| ART. 4º - EXCLUSÕES..... | 5 |

CAP. I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....5

| | |
|---|----|
| ART. 5º - ADMISSÃO DE UTENTES..... | 5 |
| ART. 6º - PRIORIDADE NO ATENDIMENTO | 5 |
| ART. 7º - ACESSO AOS SERVIÇOS | 6 |
| ART. 8º - TARIFAS | 6 |
| ART. 9º - ESCALÕES ETÁRIOS | 6 |
| ART. 10º - ÉPOCA BAIXA/ ÉPOCA ALTA | 6 |
| ART. 11º - AGREGADO FAMILIAR | 6 |
| ART. 12º - INSCRIÇÃO..... | 7 |
| ART. 13º - CARTÃO DE UTENTE | 7 |
| ART. 14º - CARTÕES RECARREGÁVEIS..... | 7 |
| ART. 15º - PROTOCOLOS | 8 |
| ART. 16º - TARIFAS E JOIAS..... | 8 |
| ART. 17º - MENSALIDADE | 8 |
| ART. 18º - SEGUROS | 9 |
| ART. 19º - ACONSELHAMENTO MÉDICO..... | 9 |
| ART. 20º - VESTIÁRIOS..... | 10 |
| ART. 20º - A - VESTIÁRIOS APOIO - MISTOS..... | 10 |

CAP. II - UTILIZAÇÃO DAS PISCINAS.....11

| | |
|---|----|
| ART.21º - PERÍODOS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO..... | 11 |
| ART. 22º - TEMPO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS | 11 |
| ART. 23º - REGRAS HIGIÉNICO SANITÁRIAS/MATERIAL OBRIGATÓRIO | 12 |
| ART. 24º - REGRAS DE CONDUTA | 12 |
| ART.24º-A - MOBILIÁRIO DE APOIO | 13 |
| ART.24º-B - EQUIPAMENTOS LÚDICOS..... | 13 |

CAPÍTULO III – FUNCIONAMENTO DA ESCOLA DE NATACÃO.....13

| | |
|--|----|
| ART. 25º - FUNCIONAMENTO/ORGANIZAÇÃO | 13 |
| ART. 26º - MATRÍCULA | 13 |
| ART. 27º - DURAÇÃO DAS AULAS/FUNCIONAMENTO | 13 |
| ART. 28º - LISTA DE ESPERA | 14 |
| ART. 29º - AVALIAÇÃO..... | 14 |

CAPITULO IV – FUNCIONAMENTO DO CLUBE DE SAÚDE.....15

| | |
|--|----|
| ART. 30º - SERVIÇOS | 15 |
| ART. 31º - MODALIDADES DE UTILIZAÇÃO | 15 |
| ART. 31º-A - AULAS DE ACADEMIA..... | 15 |
| ART. 32º - TEMPO DE UTILIZAÇÃO..... | 15 |

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



| | |
|---|----|
| ART. 33º - AULA EXPERIMENTAL | 16 |
| ART. 34º - EQUIPAMENTO OBRIGATÓRIO..... | 16 |
| ART. 35º - NORMAS DE FUNCIONAMENTO | 16 |
| ART. 36º - INTERDIÇÕES..... | 16 |
| ART. 37º - SERVIÇOS SUJEITOS A RESERVA..... | 16 |

CAPITULO V – GARANTIAS DO UTENTE/OUTRAS DISPOSIÇÕES 17

| | |
|-------------------------------------|----|
| ART. 38º - SUGESTÕES..... | 17 |
| ART. 39º - RECLAMAÇÕES | 17 |
| ART. 40º - OUTRAS DISPOSIÇÕES | 18 |

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Artigo 1.º

Âmbito de aplicação e responsabilidades

1. O presente regulamento é da responsabilidade da entidade gestora do complexo, nos termos do Decreto-Lei n.º 271/2009, de 1 de outubro.
2. As condições de funcionamento, cedência e utilização das instalações e, bem assim, o acesso aos serviços prestados no complexo *Piscinas Foz do Cávado*, ficam sujeitos ao presente normativo interno.
3. A Utilização das instalações e acesso aos serviços pressupõe o conhecimento e aceitação das normas vertidas no presente regulamento.

Artigo 2.º

Identificação do estabelecimento/entidade exploradora

1. O Complexo '*Piscinas Foz do Cávado*' é um equipamento desportivo e turístico que integra o património do Município de Esposende, cuja gestão está incumbida à empresa municipal Esposende 2000 - Actividades Desportivas e Recreativas, E.M. Sociedade Unipessoal, Lda, adiante designada abreviadamente por Esposende 2000, EM.
2. A Esposende 2000, E.M. é uma empresa local nos termos da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, com redação atual, matriculada na CRC – Conservatória do Registo Comercial de Esposende com o n.º de registo 503879614, com sede na Av. Eng. Arantes e Oliveira, n.º 851, na União de Freguesias de Esposende, Marinhas e Gandra, município de Esposende, que tem como objecto social, para além da gestão dos equipamentos sociais que, para esse fim, lhe sejam confiados pela CME – Câmara Municipal de Esposende, a promoção de actividades desportivas e recreativas assim como iniciativas de carácter socio-económico científico e turístico.

Artigo 3.º

Instalações

1. O Complexo Piscinas Foz do Cávado integra:
 - 1.1 Na Área de Piscinas:
 - 1.1.1 Uma piscina coberta de ondas com uma área de plano de água de 604 m² e um volume de 668 m³ aquecida à temperatura aproximada de 29.5º C, vocacionada para o lazer e para a aprendizagem;
 - 1.1.2 Uma piscina coberta para crianças com dois tanques de diferentes profundidades, com uma área conjunta de 44 m² e 9 m³ de volume de água aquecida a uma temperatura aproximada de 30.5 º C;
 - 1.1.3 Uma Hidromassagem com capacidade para 4 pessoas, a uma temperatura até 37º C;
 - 1.1.4 Uma piscina descoberta de água salgada constituída por um espaço para crianças com uma área de 88 m² e volume de água de 35 m³ e outro para adultos com uma área de 686 m², um volume de 872 m³ e profundidade máxima de 2 metros.
 - 1.2 No clube de saúde:
 - 1.2.1 Um ginásio com capacidade instantânea de 30 Utentes;
 - 1.2.2 Três salas de aulas de academia;
 - 1.2.3 Uma área de saunas com sauna seca e húmida;

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



1.2.4 Uma área de serviços DAY SPA.

2. A Área Comercial Piscinas Foz do Cávado integra lojas comerciais, uma cafetaria e restaurante panorâmicos.

Artigo 4.º

Exclusões

Os equipamentos referidos no n.º 2 do art. 3.º dispõem de regulamentação específica, sendo por isso postergados deste normativo interno.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 5.º

Admissão de utentes

1. É reservado o direito de admissão nas instalações, estando todos os *Utentes* sujeitos ao presente normativo interno.
2. Não é permitida a utilização dos serviços:
 - 2.1 A quem se recuse, sem motivo aparente, a efetuar o seu pagamento;
 - 2.2 A pessoas com idade inferior a 12 anos, salvo se acompanhadas por 1 adulto;
 - 2.3 A pessoas com doenças infecto-contagiosas, problemas cutâneos susceptíveis de contágio ou feridas expostas;
 - 2.4 A pessoas com perturbações mentais graves, salvo se devidamente acompanhadas;
 - 2.5 A quem perturbe o normal funcionamento dos serviços ou instalações, não cumpra as regras higiénico-sanitárias e de sã convivência, pratique actos obscenos ou ponha em causa a segurança dos outros utentes;
 - 2.6 A pessoas que não se encontrem munidas dos equipamentos adiante referidos como necessários e obrigatórios à utilização de cada serviço.
3. Não é permitida a entrada de animais nas instalações salvo disposto no Decreto Lei n.º 74/2007 de 27 de março, no que concerne exclusivamente ao acesso ao balcão de informações.

Artigo 6.º

Prioridade no atendimento

Os Utentes com modalidade de *Utilização Regular* têm prioridade no acesso aos serviços sempre que exista mais de um guichet de atendimento.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Artigo 7.º

Acesso aos serviços

O acesso aos serviços poderá ser efetuado através dos seguintes regimes de frequência:

1. Utilização livre ou esporádica – mediante a aquisição avulsa de um bilhete de ingresso para o respetivo serviço.
2. Utilização Regular ou frequente – através da subscrição de um ou mais serviços, a título individual ou em agregado familiar, pagando a respetiva mensalidade.
3. Cartão recarregável – através da compra de cartões com pacotes de entradas que serão descontadas por cada utilização dos respetivos serviços.
4. Utilização Protocolada - através da celebração de protocolos com empresas, associações e outras instituições, estando a utilização em grupo sujeita a marcação prévia.

Artigo 8.º

Tarifas

1. As tarifas aplicáveis a cada um dos serviços serão as aprovadas anualmente pela tutela, sob proposta do Conselho de Administração, estando afixadas na receção de utentes.
2. As tarifas são definidas tendo em conta as seguintes condições:
 - 2.1. A idade do Uteente, nos termos definidos no art. 9.º.
 - 2.2. A época do ano (período balnear e não balnear), nos termos definidos no art. 10.º.
 - 2.3. O n.º de elementos do agregado familiar, nos termos definidos no art. 11.º.

Artigo 9.º

Escalões etários

1. Criança (0-5) – utentes com idade até 5 anos.
2. Jovem (6-16) – utentes com idade compreendida entre os 6 e os 16 anos.
3. Adulto (17-64) – utentes com idade compreendida entre os 17 e os 64 anos.
4. Sénior (> 64 anos) utentes com idade igual ou superior a 65 anos.

Artigo 10.º

Época baixa/ época alta

1. Época baixa – período que decorre de setembro a junho (inclusive).
2. Época alta – período que decorre nos meses de julho e agosto.

Artigo 11.º

Agregado familiar

1. Os agregados familiares beneficiam de condições especiais no acesso aos serviços de utilização regular livre (apenas no tarifário de mensalidades).

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



2. A concessão de descontos terá por base as seguintes regras:
 - a) Serão aplicados apenas sobre as modalidades de utilização regular;
 - b) O primeiro elemento do agregado será um adulto, havendo-o.
3. Para efeito do disposto no n.º anterior considera-se que integram o agregado familiar, para além do utente, o seu conjugue ou pessoa que com ele viva em união de facto há mais de 2 (dois) anos, os descendentes e ascendentes ou equiparados desde que com ele vivam em comunhão de mesa e habitação e se encontrem na sua dependência económica.

Artigo 12.º

Inscrição

1. A utilização regular ou frequente referida na alínea 1.2 do art. 7.º pressupõe uma inscrição.
2. A inscrição será efetuada em formulário próprio e inserida informaticamente numa base de dados do sistema de gestão acessos do Complexo.
3. Para a inscrição são necessários os seguintes elementos pessoais:
 - a) Documento de identidade (Bilhete de identidade, cartão de cidadão ou passaporte);
 - b) Número de Identificação Fiscal (NIF);
 - c) Uma foto tipo passe.
4. Para além da informação vertida nos documentos referidos no n.º 3, poderão ser solicitados ao Utente outros elementos informativos para fins de correspondência e estatística.

Artigo 13.º

Cartão de Utente

1. Após a inscrição será entregue ao utente o seu cartão de identificação do Complexo.
2. O *cartão de Utente* deverá ser apresentado sempre que este utilize os serviços ou efectue quaisquer outras operações, tais como pagamentos, alterações de modalidade e serviços, mudanças de turma, requerimentos ou reclamações.
3. O cartão de Utente é pessoal e intransmissível.
4. A perda ou deterioração do cartão obrigará ao pedido de uma 2.ª via a expensas do Utente.
5. O cartão de Utente não tem validade pré-definida. A administração poderá determinar a sua substituição periódica, a expensas do Utente.

Artigo 14.º

Cartões recarregáveis

1. Os cartões recarregáveis têm associados pacotes de entradas que serão descontadas individualmente sempre que se registre a utilização do respetivo serviço associado.
2. O cartão recarregável é impessoal (ao portador), podendo ser utilizado pelo seu titular ou por outrem na sua posse.
3. Em caso de perda ou furto o Utente deverá contactar os serviços da receção para que estes possam bloquear o acesso e capturar o cartão em uso fraudulento.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



4. O cartão recarregável tem a validade de 12 meses.
5. Se, ao termo dos 12 meses, o cartão dispuser de entradas por utilizar (caducadas), pode o mesmo ser recarregado com um novo pacote igual ao inicial, acumulando as entradas disponíveis (caducadas) da anterior compra.
6. A acumulação de entradas nos termos do n.º anterior fica limitada a 2 vezes o pacote inicial.
7. A Administração reserva-se o direito de criar, alterar ou extinguir pacotes de entradas, por razões de ordem estratégica ou outras, salvaguardando o consumo integral das entradas disponíveis e o prazo de validade dos cartões ativos.

Artigo 15.º

Protocolos

1. A utilização protocolada fica sujeita às condições gerais previstas no presente regulamento e às condições particulares contidas no respetivo protocolo
2. No acesso protocolado aos serviços e equipamentos do Complexo Piscinas Foz do Cávado é respeitada a seguinte ordem de preferência:
 - 2.1 Escolas e IPSS's – Instituições Particulares de Solidariedade Social, aderentes aos programas de ação social do concelho de Esposende.
 - 2.2 Outras escolas e IPSS's do município de Esposende.
 - 2.3 Empresas e outras entidades do município de Esposende.
 - 2.4 Outras entidades.

Artigo 16.º

Tarifas e joias

1. Tarifa de inscrição - a inscrição está sujeita a uma joia que será paga no ato da realização.
2. A Administração poderá definir, a todo o tempo, novos moldes de aplicação da joia, nomeadamente em casos de interrupção voluntária da utilização.
3. Tarifa de matrícula - a matrícula está sujeita a uma taxa de que é devida no momento da inscrição ou reinscrição na turma.

Artigo 17.º

Mensalidades

1. A mensalidade tem a validade do mês civil sendo regularizada, impreterivelmente, até ao dia 8 (oito) do mês em utilização.
2. O pagamento será efetuado na receção de utentes em numerário, cheque ou multibanco, MB WAY, ou outra forma de pagamento ao dispor.
3. Caso a mensalidade não seja regularizada até ao dia 8 do mês corrente, a utilização dos serviços só será permitida mediante o desbloqueamento do acesso pelo gestor de cliente ou pela Administração.
4. A Administração reserva-se o direito de aplicar uma taxa fixa a incidir sobre o valor da mensalidade em mora. Esta taxa será publicitada no tarifário e na receção de utentes.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



5. A utilização de parte do mês determina o pagamento da mensalidade por inteiro, salvo por motivo de doença ou outro de força maior, devidamente justificados.
6. É admissível o pagamento parcial (2.ª quinzena) nos seguintes casos, sempre que o início da frequência ocorra a partir do dia 15:
 - a) No mês da inscrição;
 - b) Alteração da modalidade de utilização;
 - c) Regresso do Utente após um período de ausência igual ou superior a 3 meses;
 - d) Outros motivos, nos termos dos n.ºs 5 e 7 do presente artigo.
7. No caso previsto na segunda parte do n.º 5 o utente terá de apresentar um requerimento modelo *PFC_REC_01*, juntando os respetivos meios de prova. O requerimento será apreciado pela Administração no prazo máximo de 15 dias, considerando-se a falta de resposta como indeferimento tácito.

Artigo 18.º

Seguros

1. Os utentes estão cobertos por um seguro de acidentes pessoais coletivo (Decreto Lei n.º 10/2009, de 12 de janeiro), cuja apólice se encontra disponível para consulta na receção de utentes.
2. O seguro de acidentes pessoais tem as seguintes coberturas:
 - a) Morte ou invalidez permanente;
 - b) Despesas de tratamento.
3. O seguro de acidentes pessoais tem a validade de 12 (doze) meses.
4. Nos termos do DL 10/2009 de 12/1, os capitais do seguro de acidentes pessoais serão atualizados anualmente em função da inflação.
5. O Seguro de Acidentes Pessoais está sujeito a uma franquia não oponível ao Utente.
6. Os utentes que disponham de seguro próprio com as coberturas e capitais mínimos atualizados nos termos do n.º 4, desde que comprovem essa situação junto dos serviços de receção, estão isentos de pagamento do seguro coletivo. Em caso de acidente estes utentes terão que ativar o seguro próprio.
7. Os utentes com seguro próprio assinam um termo de responsabilidade onde declaram a assunção da responsabilidade em caso de acidente.
8. Sempre que se registre uma ocorrência de acidente o utente deve ser encaminhado para uma unidade de saúde próxima a fim de lhe serem ministrados os cuidados médicos necessários.
9. Todas as ocorrências terão de ser registadas internamente pelos serviços. A Esposende 2000 não se responsabiliza por ocorrências comunicadas posteriormente à data do acidente.

Artigo 19.º

Aconselhamento médico

Os utentes que pretendam frequentar os serviços devem aconselhar-se previamente junto do seu médico.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Artigo 20.º

Vestiários

1. As instalações dispõem de balneários distintos em função do género. Não é permitida a utilização dos balneários destinados ao sexo oposto, exceto se por menores de 5 (cinco) anos, acompanhados apenas por pessoas de sexo diferente.
2. Os balneários dispõem de cacifos onde os utentes podem depositar o seu vestuário e restantes pertences durante a utilização dos serviços. Cada Utente tem direito à utilização de um cacifo.
3. Para aceder à chave do cacifo o Utente terá de apresentar na receção de utentes um cartão de identificação que ficará depositado até à devolução da chave.
4. Para o efeito previsto no n.º anterior, não é permitida a retenção do cartão de cidadão, nos termos do artigo 5º da Lei n.º 32/2017. De igual modo não são aceites cartões bancários ou a carta de condução.
5. Antes da utilização o Utente deverá certificar-se das condições de higiene e segurança do cacifo devendo informar a receção sempre que este não se encontre em condições de ser utilizado.
6. Não devem ser depositados no cacifo objetos de valor ou dinheiro. A administração não se responsabiliza pelo seu eventual furto ou extravio.
7. Em caso de perda da chave do cacifo o Utente deverá informar imediatamente os serviços para que estes possam actuar em conformidade.
8. O extravio da chave do cacifo determina o pagamento de uma quantia de € 15.00 (quinze euros), para substituição do respetivo canhão e da pulseira.
9. Após a utilização do serviço, não é permitido deixar bens pessoais no cacifo retendo a respetiva chave ou cadeado. A Esposende 2000 reserva-se o direito de abrir todos os cacifos no final do dia, não assumindo qualquer responsabilidade pelos bens retirados.
10. Sempre que a abertura dos cacifos nos termos do n.º anterior implique a deterioração da fechadura ou cadeado será cobrado ao Utente a quantia referida no n.º 8.

Artigo 20.º - A

Vestiários apoio - mistos

1. A utilização do balneário de apoio (misto) está reservada, exclusivamente, a pais ou outros responsáveis adultos que utilizam os serviços da piscina fazendo-se acompanhar de crianças do sexo diferente do seu, com idade compreendida entre os 6 e os 12 anos.
2. Discorre do n.º anterior que os pais e outros responsáveis adultos que se façam acompanhar de crianças até 5 (cinco) anos, inclusive, devem utilizar os balneários gerais, de acordo com o género do adulto.
3. As crianças a partir dos 12 anos devem utilizar o balneário em função do seu género.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



CAPÍTULO II

UTILIZAÇÃO DAS PISCINAS

Artigo 21.º

Períodos e horários de funcionamento

1. Piscina interior (coberta):
 - 1.1 Os serviços funcionam diariamente entre as 8h00 e as 22h00, exceto disposto na alínea seguinte.
 - 1.2 Aos fins-de-semana e dias feriados, o horário de abertura ao público é das 9h00 às 20h00.
 - 1.3 A piscina funciona durante todo o ano, salvo nos seguintes dias feriados: 1 janeiro, Páscoa, 1 novembro e 25 dezembro (Natal).
2. Piscina exterior (descoberta) – funciona de 1 de junho a 15 de setembro, no horário compreendido entre as 9h00 e as 20h00. A administração poderá alterar o período e horários de funcionamento por razões estratégicas ou de força maior.
3. Para além dos dias de encerramento referidos em 1.3 o serviço poderá encerrar durante o tempo necessário para a realização de obras, trabalhos de manutenção ou por razões de proteção da saúde pública.
4. Nas situações previstas no n.º anterior que determinem o encerramento das instalações até 3 (três) dias, não haverá lugar a deduções no pagamento da mensalidade nem a qualquer outra forma de compensação.
5. Os horários e períodos de utilização referidos nos números anteriores poderão ser alterados pela Administração, mediante comunicação nos locais de estilo das instalações e no sítio da internet.
6. É reservada, pelo menos uma pista para a utilização em regime de lazer (lazer livre ou lazer regular).
7. Salvo o disposto no n.º seguinte, a orientação do nado deverá ser no sentido da largura da piscina, ou seja, transversalmente em relação ao comprimento do tanque.
8. Quando estiverem marcadas pistas de natação, a orientação do nado deve obedecer ao sentido das cordas divisórias dessas mesmas pistas.
9. Os balneários, bem como algumas zonas do recinto da piscina, poderão ser encerrados momentaneamente para limpeza e higienização.
10. Os utentes devem dirigir-se ao balneário pelo menos 15 minutos antes do horário de encerramento dos serviços.

Artigo 22.º

Tempo de utilização dos serviços

1. Entradas esporádicas – o ingresso nas piscinas não tem associado qualquer tempo limite, podendo o utente sair e regressar com o mesmo bilhete, desde que certifique o mesmo à saída e no regresso. O bilhete de ingresso não é transmissível.
2. Utilização Regular Livre (Piscinas) – Não tem associado tempo limite, sendo permitida mais de que 1 (uma) utilização diária.
3. Aprendizagem – o tempo da aula é de 45 minutos, podendo o utente entrar nos balneários até 10 minutos antes do seu início. No final da aula o Utente deve dirigir-se imediatamente para o balneário. Se

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



findo a aula o Utente se mantiver no recinto ser-lhe-á exigido o pagamento de uma entrada esporádica, salvo se o mesmo tiver subscrito uma modalidade utilização regular.

Artigo 23.º

Regras higiénico sanitárias/material obrigatório

1. É obrigatório:

- 1.1. O uso de touca na piscina interior e hidromassagem.
- 1.2. É obrigatório o uso de chinelos, desde a saída dos balneários até à zona de pé descalço da piscina.
- 1.3. O uso de vestuário apropriado para a prática da natação (calção ou fato de banho).
- 1.4. Tomar duche e passar no lava-pés antes de entrar na água da piscina.
- 1.5. Tomar duche sempre que o Utente se desloque da piscina exterior para a interior.
- 1.6. O uso de fralda de banho por crianças com idade inferior a 3 (três) anos.

2. É expressamente proibido:

- 2.1. Comer, beber ou fumar no interior do recinto, salvo disposto no n.º 3.
 - 2.2. Cuspir para o chão ou para a água.
 - 2.3. Barbear, depilar ou epilar.
 - 2.4. Utilizar cremes, óleos e outros produtos susceptíveis de alterar a qualidade da água.
 - 2.5. Levar para a água objetos que possam colocar em risco a integridade física dos utentes, nomeadamente fios, pulseiras, anéis e relógios.
 - 2.6. A utilização de boias, pranchas ou outros utensílios trazidos do exterior, exceto braçadeiras.
3. Quando a piscina exterior estiver em funcionamento, é permitido tomar refeições simples (tipo sandes e sumos), no local especialmente destinado a esse fim.
4. A venda e consumo de bebidas alcoólicas no recinto interior e fora dos locais destinados a esse efeito no recinto exterior.

Artigo 24.º

Regras de conduta

É expressamente proibido:

1. Gritar, discutir ou proferir palavras impróprias.
2. Correr nas instalações, a prática de jogos, saltos ou mergulhos, salvo com a autorização do professor, nas aulas de aprendizagem.
3. A captação de imagens de vídeo ou fotografia no interior das instalações salvo com o consentimento prévio da Administração.
4. A utilização de material de apoio da escola de natação, excepto durante o período da aula.
5. Alterar o layout do mobiliário de apoio, nomeadamente cadeiras, mesas e espreguiçadeiras.
6. O abandono no recinto de artigos ou materiais sem préstimo.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Artigo 24.º-A**Mobiliário de apoio**

A Esposende 2000 reserva-se o direito de reservar espreguiçadeiras e guarda-sóis para utentes especiais, tais como grávidas, idosos ou pessoas com mobilidade condicionada.

Artigo 24.º - B**Equipamentos lúdicos**

1. Os equipamentos lúdicos, nomeadamente escorregas e insufláveis, só podem ser utilizados por menores de 12 anos, desde que devidamente acompanhados por um adulto responsável.
2. Os horários de utilização destes equipamentos serão afixados na receção de utentes.

CAPÍTULO III**FUNCIONAMENTO DA ESCOLA DE NATAÇÃO****Artigo 25.º****Funcionamento/organização**

1. A Escola de Natação “O Ondinhas” funciona de outubro a julho.
2. As aulas são interrompidas nos feriados nacionais, vésperas de Natal e Ano Novo e carnaval.
3. A Escola encontra-se organizada da seguinte forma: turmas escalonadas em função da idade e turmas mistas.
4. As turmas estão divididas por momentos consoante o grau de aprendizagem do Utente: momento branco, momento amarelo, momento verde e momento azul.

Artigo 26.º**Matrícula**

A matrícula na escola de natação decorrerá:

1. Para a época seguinte, para os alunos já inscritos e com mensalidade atualizada, no período compreendido entre 1 de julho e 15 de setembro.
2. A partir do dia 16 de setembro para novas inscrições.
3. Havendo vagas, a todo o tempo, para iniciar no próprio ou no mês seguinte.
4. A matrícula está sujeita a uma taxa anual nos termos definidos no n.º 3 do art. 16.º.

Artigo 27.º**Duração das aulas/funcionamento**

1. As aulas têm a duração de 45 minutos.
2. Os utentes podem entrar nas instalações 10 minutos antes do início das aulas e terão de abandonar o recinto após o término da mesma, salvo de tiverem uma modalidade de utilização livre.
3. Tratando-se de utentes com necessidades especiais o tempo de antecedência da entrada previsto no n.º

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



- é aumentado para o dobro, ou seja, até 20 minutos antes do início da aula.
4. Se o Utente permanecer nas instalações para além do tempo estipulado no n.º anterior, ser-lhe-á exigido o pagamento de uma entrada livre (esporádica).
 5. O Utente só pode entrar na água após indicação do professor.
 6. O Utente só pode utilizar o material de apoio indicado pelo professor.
 7. Caso o Utente pretenda suspender a frequência num determinado mês terá de informar antecipadamente a secretaria, caso contrário ser-lhe-á cobrada a mensalidade. Exclui-se a suspensão por motivos de saúde ou de força maior, desde que devidamente comprovados.
 8. Após 2 meses de ausência e consequente falta de pagamento o Utente é retirado definitivamente da turma. Caso pretenda regressar terá de efetuar o pagamento de uma reinscrição (tarifa de matrícula).
 9. Em caso de desistência, qualquer que seja o motivo, não haverá lugar a qualquer devolução de mensalidades, taxas e/ou joias.
 10. Salvo tratando-se de alunos com idade inferior a 3 anos, os pais e encarregados de educação não podem permanecer no recinto da piscina.
 11. Não é permitido contactar os professores durante a aula. Os pais e encarregados de educação dos alunos podem contactar com os professores ou responsáveis técnicos nos dias previamente determinados para o efeito.
 12. A Esposende 2000 reserva-se o direito de criar, alterar, extinguir turmas durante o ano letivo. Podem ser extintas turmas que apresentem um n.º de alunos inferior a 8 (oito) ou sempre que razões de ordem pedagógica o justifiquem.
 13. A colocação dos professores nas turmas pode sofrer alterações ao longo do ano letivo.

Artigo 28.º

Lista de espera

1. Os utentes que no momento da inscrição não tenham lugar na turma poderão inscrever-se provisoriamente numa lista de espera.
2. Os utentes são incorporados na turma por ordem cronológica de inscrição.
3. A inscrição de um novo Utente na lista de espera determina o pagamento de Joia de inscrição. A tarifa de matrícula só é devida após inclusão do aluno na turma.
4. Quando o Utente que for inserido numa lista de espera for chamado a ocupar o lugar na turma e não corresponder, sem motivo justificativo, passará para o último lugar dessa mesma lista de espera.

Artigo 29.º

Avaliação

1. A avaliação do Aluno/Utente decorre em contínuo.
2. Anualmente, no final da época, será realizada uma avaliação formal com o intuito de monitorizar o desenvolvimento do aluno, sendo atribuído um diploma sempre que o Utente transite de momento, nos termos definidos nos níveis de progressão definidos pela direção técnica da escola de natação.
3. Semestralmente, será disponibilizada no portal do Utente uma ficha de avaliação, que reflete a progressão do aluno nesse período.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



4. Os professores são objecto de avaliação por parte dos alunos, em sede de inquérito de satisfação.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DO CLUBE DE SAÚDE

Artigo 30.º

Serviços

5. Os serviços disponíveis no Clube de Saúde são:
- 1.1 Ginásio
 - 1.2 Aulas de academia
 - 1.3 Saunas
 - 1.4 Massagens e tratamentos corporais (estéticos)
 - 1.5 PT - Personal Training

Artigo 31.º

Modalidades de utilização

1. Utilização esporádica – mediante aquisição de uma entrada avulsa.
2. Utilização Regular - mediante a inscrição e pagamento de uma mensalidade (Regular, Active+, Active-x, Active Total, Turma de aulas de academia).
3. Cartão recarregável – mediante aquisição de pacotes de entradas. Esta modalidade está disponível apenas para o serviço de ginásio, saunas.

Artigo 31.º-A

Aulas de academia

A participação nas aulas de academia pode ser efetuada nas seguintes modalidades:

1. Inscrição na turma, para cada uma das modalidades.
2. Subscrição de uma modalidade Active (Active+, Active-x ou Active Total), mediante reservas através dos meios informáticos ao dispor: Quiosque, APP ou Portal do Utente.
3. Entrada esporádica, caso subsistam vagas, 30 minutos antes do início da aula.

Artigo 32.º

Tempo de utilização

1. Ginásio + Sauna: o tempo de duração do serviço é de/até 1h30, incluindo o serviço de ginásio e saunas.
2. Aulas de academia: a duração da aula é de 45 minutos. É aplicável, com as devidas adaptações, o disposto nos artigos 24.º a 26.º do Capítulo III.

Artigo 33.º

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Aula experimental

É permitida a participação de utentes numa aula experimental, apenas uma vez, desde que a turma tenha vaga.

Artigo 34.º***Equipamento obrigatório***

É obrigatório:

1. Toalha de rosto, no serviço de ginásio, aulas de academia e saunas.
2. Chinelos na sauna e balneários.
3. Ténis limpos e adequados à prática de exercício no ginásio.
4. Roupão no serviço de massagens e tratamentos corporais.

Artigo 35.º***Normas de funcionamento***

1. Na admissão do Utente Regular ao ginásio é preenchida pelo professor/monitor uma ficha de anamnese.
2. O Utente deve dirigir-se ao monitor/professor para que este lhe prescreva os exercícios.
3. Em caso de auto prescrição, cada Utente não poderá usar o mesmo equipamento mais de 15 minutos.
4. Os Utentes que não respeitarem as normas de utilização dos equipamentos serão responsáveis pelos danos causados.
5. Cabe ao Utente do ginásio arrumar os pesos e outros materiais por si utilizados no seu treino.
6. Os Utentes terão de abandonar os equipamentos e dirigirem-se aos balneários 15 minutos antes do encerramento do serviço.

Artigo 36.º***Interdições***

1. O serviço de saunas é interdito a menores de 14 anos.
2. Os Utentes com problemas cardiorrespiratórios só devem utilizar o ginásio e saunas se aconselhados, previamente, pelo seu médico assistente.

Artigo 37.º***Serviços sujeitos a reserva***

1. As marcações são efectuadas pessoalmente no serviço de receção, por telefone, ou utilizando os meios informáticos ao dispor.
2. Sempre que o Utente efectuar uma reserva e não puder comparecer, deve proceder à desmarcação da mesma com, pelo menos, 24 horas de antecedência.

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



3. A falta ao serviço objecto da reserva e/ou a desmarcação sem a antecedência mínima prevista no n.º anterior determina o pagamento de 50% do valor do mesmo.
4. A tolerância no atraso é de 10 minutos. Ultrapassada esta tolerância, o atraso é descontado no tempo útil de massagem.
5. O tempo útil de serviço está regulado na respetiva ficha de produto.
6. Sempre que haja vaga, o serviço pode ser prestado sem marcação.

CAPÍTULO V

GARANTIAS DO UTENTE/OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 38.º

Sugestões

1. O Utente tem direito a apresentar as sugestões de melhoria dos serviços devendo, para o efeito, utilizar a caixa disponibilizada na receção.
2. A sugestão é ou pode ser anónima.
3. A sugestão será objeto de tratamento pela Esposende 2000 que informará o Utente, sempre que este se identifique, do resultado da apreciação.

Artigo 39.º

Reclamações

1. O Utente tem direito a reclamar do serviço ou do atendimento.
2. A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, em livro próprio (formato físico), ou diretamente do livro de reclamações eletrónico, nos termos do Decreto Lei n.º 74/2017, de 21 de setembro, através do site da Esposende 2000, em www.esposende2000.pt
 - 2.1 Na formulação da reclamação o utente deve:
 - a) Preencher de forma correcta, completa e legível todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
 - b) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.
- 3 – O serviço de receção obriga-se a fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à identificação da entidade gestora do complexo, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu correctamente.

Artigo 40.º

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |



Outras disposições

1. As normas contidas em regulamentos especiais, emanados da Administração e afixadas nos locais de estilo das instalações, preterem as vertidas no presente Regulamento.
2. A Administração reserva-se o direito de rever o presente Regulamento sempre que a prossecução dos seus interesses o determine.

A mais recente alteração deste Regulamento foi aprovada pelo Conselho de Administração, em reunião ordinária realizada no dia 30 de maio de 2019, tendo aplicação imediata.

O Conselho de Administração

António Maranhão Peixoto

Mário Rui Pereira Ferreira Neiva Losa

Maria Angélica Barros Tomé da Cruz

| | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------|------------|
| Regulamento de Utilização e | Criado por | Aprovado C.A em | Revisão em |
| Complexo Piscinas Foz do Cávado | Manuel Gomes | | 30.05.2019 |

