

# la carta de serveis

**l'esportiu de llinars**



llinarsport

**l'esportiu**  
llinars del vallès

# índex

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>1. La Carta de serveis: Què és?</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. Grup Claror: Qui som?</b>        | <b>3</b>  |
| 2.1 Introducció                        | 3         |
| 2.2 Els clubs                          | 4         |
| 2.3 La nostra missió                   | 5         |
| 2.4 El nostre lema: “Més que fitness!” | 5         |
| 2.5 Principis d'Identitat              | 5         |
| <b>3. Catàleg de serveis:</b>          | <b>7</b>  |
| 3.1 Espais als clubs                   | 7         |
| 3.2 Serveis                            | 8         |
| 3.2.1 inclosos a la quota              |           |
| 3.2.2 no inclosos a la quota           |           |
| <b>4. Principis de Qualitat</b>        | <b>9</b>  |
| <b>5. Compromisos de Qualitat</b>      | <b>11</b> |
| <b>6. Drets i deures dels usuaris</b>  | <b>12</b> |
| <b>7. Preus</b>                        | <b>12</b> |
| <b>8. Vies de reclamació</b>           | <b>12</b> |
| <b>9. Vies per obtenir informació</b>  | <b>12</b> |

## 1. La carta de serveis: Què és?

La Carta de Serveis és una eina que ens permet comunicar als nostres usuaris els serveis que oferim i els compromisos que assumim en la seva prestació.

Per tant, permet que tots els abonats del centre esportiu al què s'han afiliat coneguin les característiques del club al què s'han abonat i de qui el gestiona, els drets i deures que tenen en tant que abonats, els compromisos que assumeix Llinarsport SL envers als serveis prestats i les diferents vies per les que pot fer arribar les seves reclamació, suggeriments, o obtenir més informació.

Les Cartes de Serveis, apart de la seva funció de comunicació, representen una eina de gestió que millora i facilita les relacions amb els usuaris.

Aquesta Carta de Serveis, que entra en vigor a partir del mes de març de 2018 i serà objecte de revisió cada tres anys, es fa pública a través de la web d'internet del club ([www.lesportiu del linars.cat](http://www.lesportiu del linars.cat)) i altres suports comunicatius.

A través d'aquests canals, i de la Memòria anual del Grup Claror es publiquen els resultats dels objectius assolits i el grau d'assoliment dels compromisos.

## 2. Grup Claror: Qui som?

### 2.1 Grup Claror: promovent l'esport i la salut per a tothom

El grup Claror és una entitat catalana sense ànim de lucre, nascuda el 1982, centrada en la gestió **clubs esportius de titularitat pública**, en règim de concessió administrativa o de prestació de serveis.

El grup és format per **tres entitats: la Fundació Claror** (creada el 1982 en forma de cooperativa, transformada en fundació el 1989), la **Fundació Can Caralleu Esport** (2015) i **Llinarsport SL** (2008).

**El Grup Claror dona feina a més de 600 persones**, entre les que treballen als centres esportius, i les que ho fan a les oficines de les àrees centrals, situades al carrer de Sardanya 337 de Barcelona, al barri de la Sagrada Família.



## 2.2 Els clubs

Cinc gestionats de forma privada mitjançant contractes de concessió administrativa:



### Claror Sardenya - CEM Claror

c/ Sardenya 333 baixos, 08025. Districte de Gràcia. Barcelona.  
Gestiona Fundació Claror per concessió administrativa.

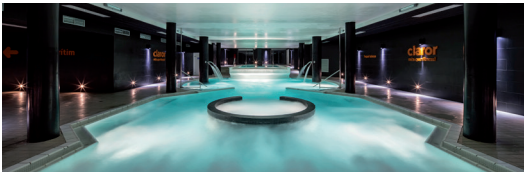
🔗 <http://www.claror.cat/sardenya>



### Claror Cartagena - CEM Sagrada Família

c/ Cartagena, 231-239, 08013. Districte de l'Eixample. Barcelona.  
Gestiona Fundació Claror per concessió administrativa.

🔗 <http://www.claror.cat/cartagena>



### Claror Marítim - CEM Marítim

Pg. Marítim, 33, 08003. Districte de Ciutat Vella. Barcelona.  
Gestiona Fundació Claror per concessió administrativa.

🔗 <http://www.claror.cat/maritim>



### Can Caralleu - CEM Can Caralleu

c/Esports, 2-8, 08014. Districte de Sarrià-Sant Gervasi. Barcelona.  
Gestiona Fundació Can Caralleu Esport per concessió administrativa.

🔗 <http://www.claror.cat/cancaralleu>



### L'Esportiu de Llinars

Avda. Pau Casals, 281, Llinars del Vallès.  
Gestiona Llinarsport SL per concessió administrativa.

🔗 <http://www.claror.cat/lesportiudellinars>

4 clubs gestionats en règim de prestació de serveis:



### Poliesportiu Francesc Calvet

Avda. Barcelona, 45. 08970, Sant Joan Despí.  
Gestiona Llinarsport SL per Prestació de Serveis.

🔗 <http://despiesport.sjdespi.cat/poliesportius/inici>



### Poliesportiu Salvador Gimeno

c/ Major, 75. 08970, Sant Joan Despí.  
Gestiona Llinarsport SL per Prestació de Serveis.

🔗 <http://despiesport.sjdespi.cat/poliesportius/inici>



### Tennis Sant Joan Despí

c/ de Sant Martí de l'Erm, 27, 08970, Sant Joan Despí.  
Gestiona Llinarsport SL per Prestació de Serveis.

🔗 <http://despiesport.sjdespi.cat/poliesportius/inici>



### EAS Taradell

Avda. Mossen Cinto Verdaguer, 45. Sant Joan Despí.  
Gestiona Llinarsport SL per Prestació de Serveis.

🔗 <http://www.taradell.cat/eastaradell.html>

Aquesta Carta de Serveis s'aplica als clubs gestionats en règim de concessió administrativa.

## 2.3 La nostra missió

Contribuir des de l'esport, la salut i el lleure a **millorar a qualitat de vida de les persones**, al llarg de la seva vida. Promovem i prestem serveis esportius de qualitat des d'un plantejament **socialment inclusiu** (esport per a tothom), **èticament responsable i de compromís amb l'entorn**.

## 2.4 El nostre lema: "Més que fitness"

**"Més que fitness"**. Perquè oferim una potent oferta esportiva, responsable i compromesa.

Tota la informació a [www.claror.cat/mesquefitness](http://www.claror.cat/mesquefitness)

## 2.5 Principis d'Identitat

### 1. Gestionem sense ànim de lucre

L'Esportiu de Llinars està gestionat per una societat, Llinarsport SL, que alhora és participada per dues entitats sense ànim de lucre: la Fundació Claror i l'Escola Ginebró. **Per això, gestionem el club sense ànim de lucre**, reinvertint els seus excedents en el projecte esportiu i social que duem a terme.

Ningú es queda ni un cèntim dels romanents. Tot el que es genera, **ho tornem a invertir en millorar constantment el servei** que t'oferim: les instal·lacions, l'equipament, la formació del personal...

La teva quota es destina a fer possible aquest magnífic **projecte social**.

**Si nosaltres hi guanyem, tu hi guanyes.**

### 2. Tenim una missió ben clara

Llinarsport té una missió ben clara: *"contribuir, des de l'esport i la salut i el lleure a **millorar la qualitat de vida de les persones** al llarg de la seva vida.*

*Llinarsport promou i presta serveis esportius de qualitat des d'un plantejament socialment inclusiu (esport per a tothom), **èticament responsable i de compromís amb l'entorn**".*

### 3. Amb vocació municipal

Som una **entitat privada**, i independent, amb **vocació de servei públic** i per això sempre hem apostat pels **gestionar centres de caràcter municipal**.

Creiem en la col·laboració i la co-responsabilitat entre les entitats i les administracions públiques per a oferir un servei de la més alta qualitat.

I tot, amb el compromís de **transparència**, de **servei inclusiu** i obert a tothom que exigeix el caràcter municipal dels clubs que gestionem.

## 4. Un club de tots

De totes aquelles persones que desitgen assolir els seus objectius amb el nostre suport sigui quina sigui la seva edat, cultura, condició física o psíquica. L'Esportiu de Llinars **està adaptat per a tothom**, perquè tots som diferents.

Un **club inclusiu**, orientat a les persones i no a les seves diferències.



## 5. Per a tota la família

Tenim **activitats i serveis per a tots**: per als nadons i per als avis, per als fills i per als pares. Per a tota la família.

Mentre els fills aprenen en les nostres escoles esportives els pares gaudeixen del seu entrenament. Cadascú al seu aire, fent la seva...o fent activitats familiars, que també en tenim.

Perquè **tinguis l'edat que tinguis, trobaràs el que busques** al nostre club.

Un club que vol acompanyar-te tota la vida.



## 6. L'excel·lència ens inspira

Volem millorar contínuament i per això **la nostra gestió s'inspira en models d'excel·lència** com el de l' EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Ens regim pel nostre **propi codi ètic**, els nostres **valors corporatius** i els nostres **principis d'actuació**.

Procurem ser sensibles i escoltar les necessitats dels nostres grups d'interès: els nostres treballadors, els abonats i usuaris, les famílies, els proveïdors, les entitats col·laboradores.

Rendim comptes cada any de la nostra activitat a través de diferents **auditories**, i **avaluem la satisfacció, tant d'empleats com d'abonats**. I atenent al principi de **transparència informativa**, fem pública tota la nostra activitat i els nostres resultats a través de la Memòria anual de gestió.



## 7. Compromesos amb la societat

És per això que anem més enllà de l'esport assumint la nostra **responsabilitat social corporativament** i transmetent-la a tots els racons de l'entitat.

Dediquem una part dels nostres recursos (econòmics, materials o humans) a promoure l'esport allà on és més inaccessible i **ajudem a col·lectius i persones** amb risc d'exclusió.

Procurem crear **sinèrgies amb entitats socials** per aconseguir un món més just, equitatiu i sostenible. Som sensibles davant l'exclusió social.

## 8. Ens impliquem amb el nostre entorn

Tenim una actitud oberta i **ens impliquem en la vida associativa del municipi**.

Participem activament de les Festes Majors, mantenim estrets vincles de **relació amb les escoles i altres entitats de l'entorn**, signem convenis de mecenatge per impulsar programes i projectes en benefici del municipi i la comarca...

Perquè **creiem en la implicació, en fer ciutat i en el teixit social**.

## 9. Fem camí cap a una entitat verda

Estem esdevenint una **"entitat verda"**.

Som signants del **"Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat"** impulsat per l'Ajuntament de Barcelona i hem desplegat un programa que contempla **mesures d'eco-eficiència** en el funcionament dels centres i d'altres accions com l'Oficina Verda, la **recollida selectiva de deixalles** o la **compra responsable**.

Perquè també és la nostra responsabilitat tenir **cura del medi ambient**.



## 10. Som d'aquí

Sí, som d'aquí. El Grup Claror i l'Escola Ginebró **van néixer a Barcelona** fa 40 anys.

Ens agraden les nostres ciutats i els seus veïns, les seves famílies i les seves escoles. Ens agrada la nostra ciutat i el nostre país.

Llinarsport és **una entitat catalana**, i cent per cent **compromesa amb la nostra cultura, les nostres tradicions i la nostra llengua**.



## 3. Catàleg de serveis

### 3.1. Espais als clubs

|                                                                        | Claror<br>Sardenya | Claror<br>Cartagena | Claror<br>Marítim | Can<br>Caralleu | L'Esportiu<br>Llinars |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|
| Piscina de natació de 20 o 25m                                         | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Piscina d'activitats d'adults                                          | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Piscina d'activitats infantils                                         | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Piscines amb aigua de mar<br>(talassoteràpia)                          | ✗                  | ✗                   | ✓                 | ✗               | ✗                     |
| Espai wellness amb spa saunes,<br>bany de vapor i dutxes de sensacions | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Sala de fitness                                                        | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Sala d'activitats col·lectives polivalents                             | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Sala d'spining                                                         | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Sala d'indoor walking                                                  | ✓                  | ✗                   | ✓                 | ✓               | ✗                     |
| Espai d'entrenament funcional                                          | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✗               | ✓                     |
| Espais adaptats per discapacitats                                      | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Espais adaptats per nens i nadons                                      | ✓                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✗                     |
| Accés al club adaptat a cotxets<br>o persones amb mobilitat reduïda    | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Vestidors amb dutxes<br>i armaris individuals                          | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Canviadors per a nadons als vestidors                                  | ✗                  | ✗                   | ✓                 | ✓               | ✗                     |
| Despatxos personal mèdic                                               | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Boxos de massatges<br>i tractaments de fisioteràpia                    | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Pavelló poliesportiu cobert                                            | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✗                     |
| Pistes poliesportives per lliure<br>pràctica d'esports col·lectius     | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Pistes de pàdel (també material)                                       | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✓                     |
| Pistes de tennis (també material)                                      | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✓                     |
| Camps de futbol 11 i futbol 7                                          | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✗                     |
| Pista d'atletisme                                                      | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✗                     |
| Rocòdrom/boulder                                                       | ✗                  | ✓                   | ✗                 | ✓               | ✗                     |
| Zona de descans amb gandules                                           | ✗                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Solàrium                                                               | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✓                     |
| Bar/restaurant                                                         | ✗                  | ✓                   | ✗                 | ✓               | ✓                     |
| Aparcaments de cotxes                                                  | ✗                  | ✗                   | ✗                 | ✓               | ✓                     |
| Aparcament de motos davant del club                                    | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |
| Aparcaments de bicis                                                   | ✓                  | ✓                   | ✓                 | ✓               | ✓                     |

## 3.2 Serveis

### 3.2.1 Serveis inclosos a la quota d'abonat

- ✓ Ús lliure d'espais esportius (piscines, sala de fitness, sales activitats, pistes...)
- ✓ Programa Activa't: Plans d'entrenament personalitzats segons els objectius, necessitats, disponibilitat i gustos dels abonats
- ✓ Consulta mèdica (primera inclosa a la quota)
- ✓ Activitats dirigides de graella (fitness i aquàtiques)
- ✓ Serveis d'assessorament a la sala fitness i piscines
- ✓ Wi-fi gratuït
- ✓ Servei de premsa diària
- ✓ Sistemes audiovisuals a la sala d'spining
- ✓ Espais d'entrenament funcional, activitats excepcionals (màster classes, jornades recreatives...)
- ✓ Web, newsletters i xarxes socials informatives
- ✓ Revista Claror amb articles i consells pedagògics
- ✓ Servei informàtic de reserva de places a les activitats
- ✓ Servei d'objectes perduts
- ✓ Assegurança d'accidents
- ✓ Agenda de xerrades/talleres
- ✓ Avantatges Claror Club: descomptes a teatres, museus i espais de lleure externs
- ✓ Accés multi centre



### 3.2.2 Serveis no inclosos a la quota d'abonat

- ✓ Revisió mèdica (preus bonificats per abonats)
- ✓ Cursos d'iniciació esportiva
- ✓ Cursos d'aprenentatge esportiva
- ✓ Cursos amb preus bonificats (per a nens i adults)
- ✓ Activitats de lleure
- ✓ Esplais i campus en períodes no escolars
- ✓ Salut
- ✓ Activitats de fitness
- ✓ Lloguer d'espais (amb preu bonificat)
- ✓ Lloguer d'armariets personals
- ✓ Servei de Entrenador Personal
- ✓ Servei de Fisioteràpia (a la sala i també a l'aigua)
- ✓ Servei de massatges (terapèutic, pedres calentes, altres)
- ✓ Anàlisi de composició corporal i avaluació funcional
- ✓ Servei de Mainadera
- ✓ Lloguer de tovallola
- ✓ Venda de material (cadenats, gorres, bosses)
- ✓ Venda de sabó/gel de dutxa
- ✓ Beneficis *corporate* (per ex. classes de Team Building)
- ✓ Accés multi centre
- ✓ Entrades puntuals
- ✓ Organització de festes d'aniversari
- ✓ Lloguer de pistes de tennis i pàdel



## 4. Principis de qualitat



### 4.1 Una experiència a la teva mida

Perquè no tots som iguals ni busquem el mateix, **personalitzem el teu entrenament** en funció d'allò que realment necessites.

T'entrevistem abans de començar per conèixer les teves necessitats, i **t'acompanyem en la teva pràctica esportiva** aplicant una **metodologia pròpia** i **programes d'entrenament** fets en funció de les teves característiques i dels teus objectius, sempre **orientats a aconseguir els resultats desitjats**. Una experiència feta a la teva mida.

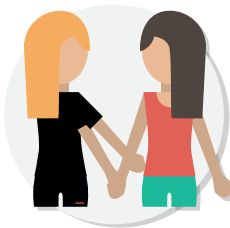


### 4.2 No se t'escaparà res

A l'Esportiu continuament organitzem esdeveniments i programes especials o hi ha alguna activitat nova per provar.

Estaràs **àmplia i puntualment informat** de tot el que passa al teu club d'una forma fàcil i efectiva a través del teu **mòbil** i de la nostra **web**.

També podràs aprofundir en el teu coneixement esportiu i estar al cas de les darreres tendències amb els articles i vídeos publicats a la nostra **revista digital**. No se t'escaparà res.



### 4.3 Com a casa

Volem que, a més de ser una persona físicament activa, passis amb nosaltres **una bona estona** quan vinguis a entrenar. T'hi sentiràs a gust.

En tot moment et procurarem un **tracte proper, planer, afable, alegre i respectuós** que et farà sentir-te....com a casa!



### 4.4 Espais ben preparats i ben nets

A l'Esportiu anem adequant continuament els **espais** per a que et siguin **còmodes, confortables** i per adaptar-los a les darreres tendències en l'activitat física.

Uns espais que trobaràs sempre **nets** i unes piscines amb els tractaments i condicions sanitàries necessàries per a la millor pràctica esportiva.

Hem **adaptat els espais** a les persones amb mobilitat reduïda i els hem dotat de wifi per a que estiguis sempre connectat.



### 4.5 Un equipament de primera

Entrena amb **un equipament i un material esportiu modern**, punter i en **constant renovació**.

Estem a la última i fem un esforç per oferir-te material i màquines de **les millors marques** dotades de les darreres **avenços tecnològics i digitals**.

A l'Esportiu som dels primers en incorporar les darreres **innovacions** del sector.



#### 4.6 De tot i més

No t'avorriràs! Pots triar entre una **amplíssima varietat d'activitats** en constant renovació **per entrenar en grup**, a la sala, a la piscina, fent activitats dirigides, en circuit i també en activitats outdoor o treballant l'equilibri cos-ment.

També trobaràs espais i activitats per aconseguir el teu moment de **relaxació i descans**, que també forma part de l'entrenament.

Entrena amb total confiança: **totes les nostres activitats estan contrastades tècnica i mèdicament.**



#### 4.7 Un gran equip per a tu

Ho notaràs. A l'Esportiu et sentiràs envoltat d'un **ampli equip de persones: professionals altament qualificats** en diferents àmbits de l'activitat física, l'esport i la salut, i en **formació permanent** per oferir-te sempre el millor guiatge i acompanyament.

No et trobaràs sol, estem amb tu i per a tu.



#### 4.8 La teva salut, el primer

La teva salut és el que més ens importa.

Tindràs a la teva disposició un **equip mèdic propi** que vetlla per a que el teu entrenament sigui el més apropiat per al teu estat de salut.

Els **fisioterapeutes** i els **especialistes en teràpies manuals** t'ajudaran a complementar l'entrenament i a recuperar-te de les teves lesions i a prevenir-les. Els nostres dietistes t'assessoraran per acompanyar el teu entrenament amb una dieta adequada. **La nostra vocació és cuidar-te.**



#### 4.9 Una escola de vida sana

Des de ben petits ens cal aprendre a tenir una vida activa i sana.

A l'Esportiu tenim una **vocació pedagògica** i per això els més menuts omplen les nostres **escoles d'iniciació esportiva** i s'apunten als nostres **esplais i campus**. A més de bons hàbits i valors esportius, **volem ensenyar-los a conèixer millor el seu cos, a exercitar-lo, a cuidar-lo.**

I procurarem que l'**aprenentatge continuï en l'etapa adulta**, amb els consells dels nostres tècnics, amb cursets específics, xerrades i articles divulgatius. **Una escola de vida sana!**



#### 4.10 Amplis horaris i a un preu just

l'Esportiu està **obert pràcticament tot l'any** i amb uns **amplíssims horaris** per a que puguis entrenar quan et vagi millor.

Som molt **rigorosos amb els horaris** i en l'acompliment de les activitats programades. No ens agrada fallar.

I tot a un **preu just**.

5. compromisos de qualitat

| Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                      | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Una experiència a la teva mida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2. Àmpliament informat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3. Com a casa                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4. Espais ben preparats i nets                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5. Un equipament de primera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Perquè no tots som iguals ni busquem el mateix, <b>personalitzem el teu entrenament</b> en funció d'allò que realment necessites. T'entrevistem abans de començar per conèixer les teves necessitats, i <b>t'acompanyem en la teva pràctica esportiva</b> aplicant una <b>metodologia pròpia</b> i <b>programes d'entrenament</b> fets en funció de les teves característiques i dels teus objectius, sempre <b>orientats a aconseguir els resultats desitjats</b> . Una experiència feta a la teva mida. | A l'Esportiu contínuament organitzem esdeveniments i programes especials o hi ha alguna activitat nova per provar. Estaràs <b>àmplia i puntualment informat</b> de tot el que passa al teu club d'una forma fàcil i efectiva a través del teu <b>mòbil</b> i de la nostra <b>web</b> . També podràs aprofundir en el teu coneixement esportiu i estar al cas de les darreres tendències amb els articles i vídeos publicats a la nostra <b>revista digital</b> . No se t'escaparà res. | Volem que, a més de ser una persona físicament activa, passis amb nosaltres <b>una bona estona</b> quan vinguis a entrenar. T'hi sentiràs a gust. En tot moment et procurarem un <b>tracte proper, planer, afable, alegre i respectuós</b> que et farà sentir-te....com a casa! | A l'Esportiu anem adequant contínuament els <b>espais</b> per a que et siguin <b>còmodes, confortables</b> i per adaptar-los a les darreres tendències en l'activitat física. Uns espais que trobaràs sempre <b>nets</b> i unes piscines amb els tractaments i condicions sanitàries necessàries per a la millor pràctica esportiva. Hem <b>adaptat els espais</b> a les persones amb mobilitat reduïda i els hem dotat de wifi per a que estiguis sempre connectat.                                                                                                                                                                                                                                                   | Entrena amb <b>un equipament i un material esportiu modern</b> , punter i en <b>constant renovació</b> . Estem a la última i fem un esforç per oferir-te material i màquines de <b>les millors marques</b> dotades de les darrers <b>avenços tecnològics i digitals</b> . A l'Esportiu som dels primers en incorporar les darreres <b>innovacions</b> del sector. |
| Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                      | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Índex NPS de satisfacció dels clients igual o superior a 15</li><li>• Índex BAI de recomanació igual o superior a 30</li><li>• Entrevista personal inicial i programa personalitzat a tot nou abonat/da</li><li>• Valoració igual o superior a 7 de l'experiència en l'enquesta a clients</li></ul>                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Enviament d'un newsletter setmanal</li><li>• Actualització diària de la web i les xarxes socials</li><li>• Un nou article a la revista quinzenal</li><li>• Més de 12.000 subscripcions a la revista</li><li>• Més de 60.000 pàgines vistes a la web</li><li>• Més de 600 notícies publicades a la web</li><li>• Informe anual a tots infants d'escoles, cursets i escoles d'iniciació esportiva</li></ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Valoració igual o superior a 7 sobre 10 del tracte en l'enquesta a clients</li></ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inversió no inferior a 200.000 euros anuals (valor mig) en la renovació i millora dels espais</li><li>• Manteniment i neteja diària, durant tot l'horari d'apertura, i amb equip propi</li><li>• 3 revisions de vestidors al dia</li><li>• 2 revisions dels espais esportius al dia</li><li>• Anàlisis microbiològiques superficials i de l'aigua trimestrals</li><li>• Instal·lacions 100% adaptades per a persones amb mobilitat reduïda</li><li>• Valoració igual o superior a 7 sobre 10 en l'enquesta client de:<ul style="list-style-type: none"><li>- la comoditat dels espais</li><li>- la neteja dels espais</li><li>- la conservació dels espais</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Més del 70% del clients valoren els equipaments amb 7 o més sobre 10 en l'enquesta de valoració del servei</li><li>• Renovació completa de l'equipament de fitness i cardiovascular cada 6 anys</li></ul>                                                                                                                 |

| Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Compromís:                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. De tot i més                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7. Un gran equip per a tu                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8. La teva salut, el primer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 9. Una escola de vida sana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10. Amplis horaris i un preu just                                                                                                                                                                                                                                                        |
| No t'avorriràs! Pots triar entre una <b>amplíssima varietat d'activitats</b> en constant renovació <b>per entrenar en grup</b> , a la sala, a la piscina, fent activitats dirigides, en circuit i també en activitats outdoor o treballant l'equilibri cos-ment. També trobaràs espais i activitats per aconseguir el teu moment de <b>relaxació i descans</b> , que també forma part de l'entrenament. Entrena amb total confiança: <b>totes les nostres activitats estan contrastades tècnica i mèdicament</b> . | Ho notaràs. A l'Esportiu et sentiràs envoltat d'un <b>ampli equip de persones: professionals altament qualificats</b> en diferents àmbits de l'activitat física, l'esport i la salut, i en <b>formació permanent</b> per oferir-te sempre el millor guiatge i acompanyament. No et trobaràs sol, estem amb tu i per a tu. | La teva salut és el que més ens importa. Tindràs a la teva disposició un <b>equip mèdic propi</b> que vetlla per a que el teu entrenament sigui el més apropiat per al teu estat de salut. Els <b>fisioterapeutes</b> i els <b>especialistes en teràpies manuals</b> t'ajudaran a complementar l'entrenament i a recuperar-te de les teves lesions i a prevenir-les. Els nostres <b>dietistes</b> t'assessoraran per acompanyar el teu entrenament amb una dieta adequada. <b>La nostra vocació és cuidar-te</b> . | Des de ben petits ens cal aprendre a tenir una vida activa i sana. A Claror tenim una <b>vocació pedagògica</b> i per això els més menuts omplen les nostres <b>escoles d'iniciació esportiva</b> i s'apunten als nostres <b>esplais i campus</b> . A més de bons hàbits i valors esportius, <b>volem ensenyar-los a conèixer millor el seu cos, a exercitar-lo, a cuidar-lo</b> . I procurarem que <b>l'aprenentatge continuï en l'etapa adulta</b> , amb els consells dels nostres tècnics, amb cursets específics, xerrades i articles divulgatius. <b>Una escola de vida sana!</b> | A l'Esportiu està <b>obert pràcticament tot l'any</b> i amb uns <b>amplíssims horaris</b> per a que puguis entrenar quan et vagi millor. Som molt <b>rigorosos amb els horaris</b> i en l'acompliment de les activitats programades. No ens agrada fallar. I tot a un <b>preu just</b> . |
| Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Objectius:                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Més de 120 activitats dirigides setmanals incloses a la quota d'abonat</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Valor superior a 7 sobre 10 en la valoració dels tècnics en l'enquesta de valoració del servei</li></ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisió mèdica gratuïta segons el qüestionari inicial QIAF</li><li>• Atenció permanent de primers auxilis en cas d'accident</li><li>• Més de 15.000 serveis de salut efectuats en un any</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Valoració igual o superior a 7 sobre 10 en l'enquesta client dels campus, esplais i escoles d'iniciació esportiva</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Un mínim de 355 dies d'obertura del centre a l'any</li><li>• 98% d'acompliment en els programes d'activitats</li><li>• Valoració igual o superior a 7 sobre 10 de la relació qualitat/preu en l'enquesta client</li></ul>                        |

## 6. Drets i deures dels usuaris

El club compta amb un reglament general i unes normatives específiques per a cadascun dels espais, que recull els drets i deures dels usuaris.

El reglament i les seves clàusules són les formulades per l'Ajuntament de Llinars del Vallès. Aquestes clàusules podrien ésser revisades i modificades en aplicació de nous criteris de l'Ajuntament.

Podeu consultar el reglament i normatives del centre clicant aquest enllaç: <http://www.claror.cat/lesportiudellinars/pagina/reglament-llinars>

## 7. Preus

El Centre ofereix un ampli ventall de possibilitats d'abonament, en funció de l'edat de l'abonat (adult, infantil, gent gran) i de l'ús que es vulgui fer de les instal·lacions (tot el dia, o només una determinada franja horària). També hi ha quotes familiars.

A l'hora d'abonar-se cal pagar una matrícula o drets d'inscripció a fons perdut, i que només es paguen una vegada. Els pagaments de l'abonament es fan mensualment per domiciliació bancària a primers de cada mes, i no hi ha clàusules de permanència penalitzadores.

En tant que el centre esportiu és de titularitat municipal, totes les quotes d'abonament estan supervisades i aprovades per l'Ajuntament de Llinars del Vallès.

Podeu consultar l'ampli ventall d'abonaments, els horaris d'accés a què donen dret, i els preus de cada quota al web del club, clicant aquí:

<http://bit.ly/2CITvJb>

## 8. Vies de reclamació

Per fer una reclamació o suggeriment pots utilitzar diferents vies, adreçant-te sempre a la Direcció del Centre. Totes les reclamacions i suggeriments seran respostes en el termini màxim de 15 dies.

Els canals per adreçar-se a la Direcció del centre són:

### - Carta postal:

· Dipositant-la a la bústia de suggeriments ubicada a la recepció del centre, on també trobaràs fulls de queixes i/o suggeriments.

· Enviant-la per correu postal a la següent **adreça**:

Av. Pau Casals, 281-283, 08450 Llinars del Vallès

### - Correu electrònic:

Enviant el correu a l'adreça [info@lesportiudellinars.cat](mailto:info@lesportiudellinars.cat)

- **Pàgina web:** Omplint el següent formulari

<http://www.claror.cat/vols-mes-informacio-lesportiudellinars>

## 9. Vies per obtenir informació

- **Pàgina web:**

[www.claror.cat/lesportiudellinars](http://www.claror.cat/lesportiudellinars)

- **Xarxes socials:**

 Facebook

<https://www.facebook.com/esportiullinars>

 Twitter

<https://twitter.com/esportiullinars>

 LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/l%27esportiu-de-llinars-del-vall-s>

