

# PROCOLOS

<a href="#">ALTAS ONLINE</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">ALTA MANUAL</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">ASIGNAR DISPOSITIVO</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">VISITA</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">CREAR/MODIFICAR MYCLUB</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">PROMOCIONES 2X1</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">ANULAR RECURSOS</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">CAMBIO DE TARJETA DE PAGO HABITUAL</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">REINCORPORACIÓN A GRUPO FAMILIAR</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">REINCORPORACIONES DE EXCEDENCIAS PREVIAS A SU FINALIZACIÓN</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">TRASPASOS DE CUOTA</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">BAJA ONLINE</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">BAJA MANUAL</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">SUPRIMIR BAJAS</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">DISOLUCIÓN DE GRUPO FAMILIAR CON MIEMBROS AÚN EN ACTIVO</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">CREACIÓN DE NOTAS (ALERTA).</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">AÑADIR ACCESOS MANUALMENTE</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">ALQUILAR TAQUILLA</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">EXCEDENCIAS</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">ANULAR EXCEDENCIAS</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">BORRADO DE DATOS PERSONALES</a>	<a href="#">23</a>
<a href="#">RECLAMACIONES</a>	<a href="#">24</a>
<a href="#">REALIZAR COMPRA POR CAJA PERSONAL</a>	<a href="#">25</a>
<a href="#">ANULAR COMPRAS EN TIENDA</a>	<a href="#">26</a>
<a href="#">RECOGIDA DE PRODUCTOS DE TIENDA EN TAQUILLA</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">TUTORIZADOS</a>	<a href="#">28</a>
<a href="#">GUION MUESTRA DE INSTALACIONES</a>	<a href="#">29</a>
<a href="#">ATENCIÓN TELEFÓNICA</a>	<a href="#">30</a>

## ALTAS ONLINE

Las Altas Online son la principal y preferible forma de creación de fichas para nuevos socios, puesto que ahorran tiempo y recursos, además de dar más privacidad al cliente que la prefiera.

- Descargar la App “WUp Fit” en la tienda de aplicaciones del cliente.
- Acceder a ella.
- Entrar en “**Darme de Alta**”.
- Seleccionar Tarifa, *recomendando 1 Mes*.
- Establecer “**Primer Día**” en el calendario.
- Seleccionar productos alternativos (Oportunidad para hablar de Suplementación).
- Siguiendo.
- Rellenar **Datos Personales** del cliente.
  - Atención al apartado **DNI/Pasaporte**, letras en MAYÚSCULAS.
  - Atención al **Número de Cuenta**, que no contenga espacios y empiece con el IBAN en MAYÚSCULAS. (ESxx..).
- Siguiendo.
- **Aceptar Términos y Condiciones de Uso**.
- Siguiendo.
- **Realizar Pago**.
- Introducir los **Datos de la Tarjeta** de Crédito/Débito.
  - Introducir Número de la Tarjeta sin espacios.
  - Introducir Fecha de Caducidad.
  - Introducir CVV.
  - Introducir Titular de la Tarjeta. (*No necesariamente es el cliente*).
  - Aceptar y esperar a que el cliente confirme la compra con su dispositivo o método requerido. **Importante** que, al saltar entre pantallas, no cierre la ventana de la app “WUp Fit”, porque si no deberá iniciar el proceso de nuevo.
- Aceptar.

### Una vez esté el socio inscrito.

Comprobar los datos del DNI, Nombre (a veces puede cambiar, por lo que debemos corregirlo), número de DNI/NIE/Pasaporte, fecha de nacimiento y sexo.

Asegurarse que todos los contratos quedaron firmados: *Alta, RGPD, P. Recurrente*. **(ALERTA)**.

- **Firmar Mandato** (el de Domiciliación SEPA) con fecha del día.
- **Asignar Dispositivo**.

## ALTA MANUAL

El alta manual es una herramienta para las situaciones en las que no podemos realizar un *ALTA ONLINE* por cualquier motivo.


Existen dos formas de proceder según si el cliente nos ha visitado o no:

### SIN FICHA DE VISITA

- Entrar en **FICHAS**.
  - **Nueva Alta**.
  - **Alta de Socio**.
  - Rellenar **Datos Personales** del cliente.
    - Atención al apartado **DNI/Pasaporte**, letras en MAYÚSCULAS.
  - Siguiente.
  - Rellenar **Datos de Cobro**.
    - Introducir Titular de la Cuenta.
    - Introducir IBAN de la Cuenta, empezando por el segundo grupo de números:
- |      |      |      |    |            |
|------|------|------|----|------------|
| ESXX | XXXX | XXXX | XX | XXXXXXXXXX |
|------|------|------|----|------------|
- Guardar Ficha.
  - Realizar **Firma de Contratos** (*Alta, RGPD, Pago Recurrente y Mandato*). **(ALERTA)**.
  - Crear **Recurso**.
  - **Cobrar** Cuota vía VisaPay.
  - Cargar compra del Dispositivo de Accesos en **Tienda**.
  - **Asignar Dispositivo**.
  - Crear **MyClub**. (utilizar el email del socio).

**IMPORTANTE:** si el socio es Menor/Dependiente y su tutor desea Tutorizarlo, el Menor/Dependiente que vaya a ser tutorizado no puede disponer de MyClub.

## **FICHA DE VISITA**

- Entrar en **Fichas**.
- Ir al apartado de **Visitas**.
- Buscar al cliente.
- Acceder a sus Datos Personales.
- Clicar en **Hacer Socio**.
- Actualizar .
- Rellenar **Datos de Cobro**.
  - Introducir Titular de la Cuenta.
  - Introducir IBAN de la Cuenta, empezando por el segundo grupo de números:

ESXX	XXXX	XXXX	XX	XXXXXXXXXX
------	------	------	----	------------

- Guardar Ficha.
- Realizar **firma de Contratos** (*Alta, RCPD, Pago Recurrente y Mandato*). **(ALERTA)**.
- Crear **Recurso**.
- **Cobrar** Cuota vía VisaPay.
- Cargar compra del Dispositivo de Entrada en **Tienda**.
- **Asignar Dispositivo**.
- Crear **MyClub**. (utilizar el email del socio).

**IMPORTANTE:** si el socio es Menor/Dependiente y su tutor desea Tutorizarlo, el Menor/Dependiente que vaya a ser tutorizado no puede disponer de MyClub.

## ASIGNAR DISPOSITIVO

Cada Cliente **debe** adquirir un Dispositivo de Accesos, **ÚNICO, PERSONAL e INTRANSFERIBLE**.

Una vez abonado el Dispositivo de Accesos en la ficha del cliente se ha de coger un dispositivo de la caja aún sin asignar.

- Acceder a Control de **Accesos**.
- Pestaña de Sincronizar con Servidor.
- **Actualizar** las tres opciones.
- Esperar a que carguen por completo las tres barras verdes.
- Pestaña de **Asignar Dispositivo**.
- **Conectar Lector** de Tarjetas.
- **Presentar** el Dispositivo delante del Lector para registrar el Número de Dispositivo.
- **Buscar** al Cliente (se aconseja por Apellido).
- **Marcar** su Icono a la derecha de la ventana.
- **Asignar Dispositivo**.
- Pestaña de **Sincronizar con Servidor**.
- Actualizar las tres opciones.
- Mostrar al Cliente su forma de uso, tanto en la puerta exterior como en el torno interior.

## VISITA

La Visita es una ficha creada la primera vez que una persona acude a las instalaciones para probar las instalaciones y servicios.

- Acceder a **FICHAS**.
- **Nueva Alta**.
- Alta de **Visita**.
- Rellenar **Datos Personales del cliente**. Obligatorio:
  - Nombre completo (Iniciales en MAY).
  - DNI/NIE/Pasaporte (letras en MAY).
  - Teléfono **-&-** Correo Electrónico.
  - Fecha de Nacimiento **-&-** Sexo.
- Guardar Ficha.

## CREAR/MODIFICAR MYCLUB

MyClub es la herramienta asociada a la App, consta de dos operaciones:

### CREAR MyClub

- Acceder a la ficha del cliente.
- **Datos Personales.**
- Copiar dirección de Correo Electrónico.
- **Crear MyClub.**
- Introducir Usuario, pegando la Dirección previamente copiada.
- Crear MyClub.
- Copiar número de DNI. (sin letra).
- **Modificar MyClub.**
- Introducir contraseña, pegando el número previamente copiado.
- Modificar.
- Cerrar.

### MODIFICAR MyClub

- Acceder a la ficha del cliente.
- **Datos Personales.**
- **Modificar MyClub.**
- Introducir Usuario, de haber un nuevo email.
- **Modificar.**
- Introducir nueva Contraseña. (número de DNI, sin letra).
- **Modificar.**
- Cerrar.

## PROMOCIONES 2X1

Existen diversas Promociones establecidas por varios motivos, sin embargo se pueden agrupar en las llamadas 2x1. Estas promociones SOLO tienen 1 MES de validez desde el momento que son emitidas.

- Comprobar la **Fecha del Email**.
- Abrir la Ficha del cliente.
- ¿Cliente en Activo?
  - **NO:** Tramitar Alta y pasar al siguiente paso.
  - **SI:** Acceder a la pestaña de Recursos.
- Dar de **Baja la Cuota actual**.
- Crear **Nueva Actividad** similar a la que el cliente tiene contratada.
- Cerciorarse de que el tipo de Cuota tiene la misma cuantía que la anterior.
- Establecer fecha de Alta el día de Baja de la actividad anterior.
- **Cambiar la cuantía** de la primera Cuota.
- Restarle la Mitad de la Cuota Mensual. (19.99€ por defecto)
- Realizar el cobro si procede.
- Abrir la Pestaña de **Notas**.
- **Crear Nota** con el siguiente mensaje:
  - PROMO “*Tipo de Promoción*”: con NS “*número de socio acompañante*” “*Nombre del socio acompañante*”.
  - ej: PROMO 2ºMES 2x1: con NS3167 Jesús Maqueda Ortiz.
- Repetir proceso con el cliente acompañante; intercambiando los nombres en notas.

**ALERTA:** En el **Escritorio** del ordenador de recepción habrá dos documentos explicativos, uno con las Explicaciones de las Promociones llamado “**TIPOS DE PROMOCIÓN**” y otro con los mensajes a redactar en notas llamado “**NOTAS PROMOCIONES**”.

Utilizar ambos archivos en caso de necesitar adaptar el protocolo a los diferentes tipos de Promociones.

## ANULAR RECURSOS

Anular Recursos es una práctica normal cuando se comete un error a la hora de tramitar las Altas o cuando el cliente decide cambiar de opinión y aún no ha realizado el pago de una tarifa contratada previamente.

**ALERTA:** no se podrá anular desde recepción ningún recurso/Pago que ya haya sido abonado.

- Entrar en **Pagos**.
- Comprobar que la cuota **NO está ya abonada**.
- Seleccionar la Cuota no pagada "".
- Seleccionar "**Anular/Devolver**".
- Aceptar la anulación en la ventana emergente.
- Pestaña de **Recursos**.
- Dar de "**Baja**" el Recurso.
- Seleccionar "**Ver todos los Recursos**".
- "**Editar**" el Recurso a anular.
- Seleccionar "**Borrar**".

## CAMBIO DE TARJETA DE PAGO HABITUAL

Cambiar la Tarjeta de Pago habitual es una práctica bastante habitual puesto que los clientes la cambian al cambiar la cuenta de pago o renovarla por cualquier circunstancia.

- Acceder a la ficha del cliente.
- Pestaña de **Tienda**.
- Seleccionar producto **"A-Tarjeta Domiciliación"**.
- Realizar el Cobro mediante **Nueva Tarjeta**.
- Introducir los **Datos** de la Nueva Tarjeta.
- **Confirmar** Pago.

*(Este trámite conlleva el coste estipulado en calidad de Gastos de Gestión Administrativa; concepto utilizado en caso de que el cliente solicite información sobre el coste de tal operación.)*

## REINCORPORACIÓN A GRUPO FAMILIAR

Puede darse la circunstancia de que exista un grupo familiar con miembros dados de baja; incluso con menos miembros de los requeridos para la tarifa. Este trámite suele darse cuando se reincorpora una persona al grupo para volver a acogerse a la promoción.

- Acceder a la ficha del cliente.
- Tramitar Alta si es necesario.
- Acceder a la pestaña de **Grupo**.
- **Abrir la ficha de los miembros del grupo.**
- Entrar en la ficha de del **Titular del Grupo**.
- Pestaña de **Grupo**.
- **Editar**.
- Marcar "" de "**Pago Unico**" y "**Titular Paga Todas las Cuotas**".
- **Guardar**.
- Abrir Pestaña de **Recursos** en **todas las fichas** del grupo.
- Dar de **Baja** a los recursos contratados en todas las fichas (*excepto si ya existe una Familiar*).
- **Crear/Modificar Tarifa Familiar** en la Ficha del Titular del Grupo:
  - No existe tarifa Familiar: Crear una tarifa Familiar correspondiente al número de miembros totales en Activo.
  - Existe Tarifa Familiar: Editar el recurso cambiando el tipo de Tarifa (*normalmente de Familia 3 a Familia X*).
- **Guardar**.

## REINCORPORACIONES DE EXCEDENCIAS PREVIAS A SU FINALIZACIÓN

Las Excedencias solo pueden configurarse por meses completos; así que de ven cuando algún cliente se reincorpora antes de que acabe la Excedencia.

- Acceder a la Ficha del cliente
- Crear una **Nueva Actividad Mensual**
- Fijar la Fecha de **Alta el día de la reincorporación**.
- Fijar fecha de **Baja el día 1** del mes de fin de la Excedencia.
- **Calcular el importe** de los días que faltan para el fin de la excedencia\*
- **Guardar y cobrar**.
- Acceder a la Pestaña de **Excedencias**
- **Editar** la Excedencia en Activo
- Seleccionar **"SI"** en **Permitir Acceso**
- **Guardar**.

*Ejemplo: el cliente tiene una excedencia contratada hasta el día 9 de Mayo; sin embargo desea reincorporarse el día 20 de Abril. Crearemos el recurso con fecha de altar el día 20 de Abril y fecha de Baja el 1 de Mayo, y especificaremos en Importe de la primera cuota como 19 días, (10 días de Abril y 9 de Mayo)*

**ALERTA:** para el cálculo del precio de los días que se reincorpora antes habremos de fijarnos en el tipo de tarifa del que dispone el cliente, y multiplicar la razón diaria por los días a utilizar. se adjunta tabla para mayor comodidad:

TARIFAS ANTIGUAS		TARIFAS NUEVAS	
MES	1'17€/Día	MES	1'33€/Día
TRIMESTRE	1'00€/Día	TRIMESTRE	1'22€/Día
SEMESTRE	0'88€/Día	SEMESTRE	1'17€/Día

## TRASPASOS DE CUOTA

Uno de los servicios que se ofrecen a los clientes es la posibilidad de Traspasar el tiempo restante de su Cuota a otra persona debido a que el cliente ya ha realizado el pago y no podrá disfrutar del tiempo contratado. Este procedimiento puede ser para clientes Antiguos o Nuevos Socios.

- Acceder a la **Ficha del cliente que Traspasa.**
- Dar de **Baja** al cliente que traspasa con Fecha del **día 01 del propio mes.**
- Alta del cliente al Traspasado (de ser necesario).
- Acceder a la Ficha del cliente Traspasado.
- Crear **Nueva Actividad.\***
- Establecer fecha de **Alta el día del Traspaso.**
- Establecer **Baja el Día de fin de la Cuota** del cliente que Traspasa.
- **Guardar.**
- “Generar Próxima Cuota” de ser necesario.
- Pestaña de **Pagos.**
- Seleccionar las Cuotas Creadas.
- **Invitar** dichas Cuotas.
- Pestaña de **Notas.**
- **Crear** nota con el contenido:  

**TRASPASO “Días Traspasados”:** desde NS “*número de socio que traspasa*” “*Nombre del socio que traspasa*”.

**ALERTA:** En caso de los clientes que ya tienen una cuota asignada, será necesario realizar algunos ajustes en el procedimiento (*Realizar los siguientes pasos en lugar de continuar con la lista anterior*):

- Dar de **Baja el Recurso** actual del cliente.
- **Calcular** el importe de los días que se desean traspasar (*ej: 45 días = 60€ con respecto a las tarifas mensuales*).
- Crear **Nueva Actividad** equivalente a la que disponía el cliente.
- Establecer **Alta el día de Fin de la cuota** dada de Baja.
- **Establecer la Cuantía** de la primera cuota (*igual a la diferencia entre la Tarifa creada y la Cantidad Traspasada, calculada anteriormente.*)
- Realizar **Cobro** de ser necesario.
- Pestaña de **Pagos** e **Invitar** a las cuotas que sean necesarias.
- Pestaña de **Notas.**
- **Crear** nota con el contenido:  

**TRASPASO “Días Traspasados”:** desde NS “*número de socio que traspasa*” “*Nombre del socio que traspasa*”.

## **BAJA ONLINE**

La baja Online es una herramienta que ahorra mucho tiempo y otorga comodidad en cuanto a horario a los clientes.

- Acceder a la **App**.
- **Menú Superior** Izquierda.
- **Mi Cuenta**.
- **Contrataciones**.
- Seleccionar contratación.
- **Dar de Baja**, en la parte inferior.
- Aceptar.
- ~~Firmar Baja en Contratos~~.

Este tipo de Baja tramitada por el usuario sólo está disponible entre los días 10 y 20 de cada mes. Fuera de dichos plazos únicamente está disponible la Baja Manual.

**NOTA:** de esta forma solamente darán de Baja el Recurso que tenían contratado, pero al socio aún le llegarán emails (autorespondedores) y podrá seguir accediendo a Tienda. Pasados unos días desde la Baja del último Recurso contratado, Deporweb dará de Baja la ficha de socio automáticamente.

## **BAJA MANUAL**

La Baja Manual es la herramienta más habitual para tramitar la baja, puesto que los clientes no suelen hacer uso de la Baja Online.

- Entrar en **FICHAS**.
- Buscar la ficha del cliente.
- Dar de Baja primero el Recurso “▼ **Dar de Baja**”.
- Establecer la Baja para el día 1 del mes siguiente (*puede que el cliente tenga una contratación mayor de tiempo, Guardar Ignorando Conflictos*).
- Cargar **Devolución de Cuota** si procede.
- Entrar en los **Datos Personales**.
- Dar de **Baja** la ficha para el día 1 del mes siguiente.
- Entrar en “Modificar MyClub” y **deshabilitar MyClub**.
- Acceder a Contratos.
- **Firmar Baja**.

**IMPORTANTE:** Para dar de Baja a un miembro de un grupo familiar, quedando el grupo con menos de tres miembros, es necesario desactivar las opciones “El Titular Paga todas las cuotas” y “Pago Único” del grupo del que forme parte.

Por el contrario, se debe Cambiar/Revisar el tipo de Tarifa a aplicar al grupo (*Familia3/FamiliaX*).

## SUPRIMIR BAJAS

Puede ocurrir que los clientes intenten ajustarse o planificar su estancia como socios con tiempo suficiente y que una vez realizados los trámites sus circunstancias cambien. Este trámite se aplica en caso de que el cliente ya haya tramitado la Baja y decida rectificar.

- Acceder a la **Ficha** del cliente.
- Abrir las opciones del recurso dado de baja “▼” (*junto a Editar*).
- Seleccionar la opción “**Suprimir la Baja**”.
- **Confirmar** opción en ventanas emergentes.
- Restablecer el **Alta de la Ficha del Socio** en caso de ser necesario.

## DISOLUCIÓN DE GRUPO FAMILIAR CON MIEMBROS AÚN EN ACTIVO

Suele ser habitual que los grupos familiares permanezcan juntos en su actividad, sin embargo también es habitual que uno o varios miembros del grupo cesen su actividad mientras que los demás miembros se mantienen. Este trámite es **SOLO** para cuando el **Grupo Familiar se mantiene con uno o dos miembros en Activo.**

- Acceder a **cualquier Ficha del grupo** Familiar.
- Pestaña de **Grupo**.
- Acceder a la Ficha del **Titular** del Grupo.
- Dar de **Baja** la **Cuota Familiar**.
- Pestaña de **Grupo**.
- **Editar**.
- Quitar las opciones  **“Pago único”** y **“Titular paga todas las cuotas”**.\*
- Acceder a la **Ficha** del miembro que **desea cursar Baja**.
- Dar de **Baja** como **Socio**.
- Acceder a las Fichas de los **miembros que permanecen en activo**.
- **Crear Nueva Actividad** deseada (*Mes/Trimestre/Semestre/Silver*).
- Realizar Pago si procede.

**ALERTA:** Es posible que no te permita rectificar este punto por existir cuotas generadas. En dicho caso saltar este paso, continuar con el procedimiento y comunicar a Administración.

## CREACIÓN DE NOTAS (ALERTA).

Crear Notas es una fuente de información sobre el socio, su paso por nuestras instalaciones y las diferentes circunstancias que puedan haberse dado con dicho socio.

En Notas es NECESARIO apuntar toda clase de información excepcional sobre el socio, tales como:

- Problemas de índole económico (*el porqué de pagos a través de Bizum, efectivo en caso de personas mayores, etc*).
- Cambios de Cuentas Corrientes (*anotar la antigua*).
- Quejas y Reclamaciones varias del socio.
- Promociones puntuales a las que se acoge el socio.
- Tramitaciones que dan soluciones a problemas que no se contemplan en este manual.
- Demás circunstancias que excedan las recogidas en este manual.

Para la CORRECTA creación de una nota se han de seguir unas pautas de redacción:

**NOMBRE DEL RECEPCIONISTA:** *"Párrafo 1: Circunstancias dadas en el momento (con posibles anotaciones y apreciaciones personales del recepcionista sobre las actitudes del cliente).*

*Párrafo 2: Resolución del conflicto o circunstancia realizada por el recepcionista, DETALLADA en la medida de lo posible."*

Ej:

" **JESUS:** La clienta solicitó la baja del recurso familiar en tiempo, sin embargo no se tramitó.

Por sencillez se reanuda su cuota 6 Meses aplicando un descuento de 79.99€ correspondiente a la Cuota Familiar de Septiembre y se tramita la Baja de los demás miembros del grupo."

\*Para los casos de **PROMOCIONES** no será necesaria dicha redacción; pudiendo rescatar el texto a plasmar de un documento en el escritorio de Recepción llamado Notas PROMOCIONES; sustituyendo los datos que aparecen por los del cliente.

<<En la medida de lo posible, se deberá adoptar un lenguaje de redacción técnico, impersonal y formal, haciendo referencias tales como "el socio", "se adopta tal o cual solución", "se tramita" ...>> Por último, presta atención a las faltas de ortografía.

## AÑADIR ACCESOS MANUALMENTE

Esta herramienta está preparada para cuando un socio olvida su Dispositivo de Entrada y desea acceder a las instalaciones.

Es OBLIGATORIO realizar este trámite para permitirle acceder a efectos de control tanto de aforo, como de seguimiento de posibles irregularidades.

- Entrar en **Fichas**.
- Buscar al socio.
- Pestaña de **Accesos**.
- Establecer fecha y hora del Acceso.
- **Añadir Acceso**.

## ALQUILAR TAQUILLA

Asignaremos la taquilla deseada por el socio que haya contratado el servicio.

- Entrar en **FICHAS**.
- Buscar al socio.
- Pestaña de **Recursos**.
- **Nueva Actividad/Alquiler**.
- New WUp ▼ -> Alquiler.
- **Taquillas**.
- Seleccionar Fecha del Alta.
- Seleccionar Taquilla disponible y número deseado.
- Establecer Baja si procede.
- Establecer **Forma de Pago** (*SIEMPRE VisaPay*).
- **Guardar y Cobrar** por VisaPay.
- Recoger **Pegatina** distintiva de "TAQUILLA ALQUILADA".
- Colocar dicha pegatina en la ESQUINA SUPERIOR DERECHA de la Taquilla alquilada.

## EXCEDENCIAS

La Excedencia es una opción para “pausar” la Tarifa periódica contratada por un tiempo determinado. Las Excedencias **no aplican a Tarifas Familiares, ni Bonos**. Es necesario para realizar dicha Excedencia la causa de la misma:

Por defecto se tramitará una **EXCEDENCIA “ESTANDAR”**, debido a cualquier circunstancia que le surja al socio. Excedencias Estándar tiene un costo de 4,99€/mes y son para Tarifas Trimestrales o Semestrales y para socios con Tarifa antigua.

Existen además las **EXCEDENCIAS MÉDICAS**, que obedecen a un problema de salud del socio. Tienen coste 0,00€, pero **EXIGE** la presentación de un **DOCUMENTO MÉDICO** que acredite la imposibilidad de realizar ejercicio físico donde aparezca la fecha donde se entienda el inicio del problema y a ser posible la duración del tratamiento. Será necesario presentar nuevos documentos para prolongar la Excedencia.

- Entrar en **FICHAS**.
  - Buscar la Ficha del socio.
  - Pestaña de **Excedencias**.
  - **“Nueva Excedencia”**.
  - Seleccionar tipo de Contratación que tiene el cliente (*1/3/6 Meses*).
  - Marcar tipo de tarifa: Tarifa de Excedencia.
  - Duración de la Excedencia (*Meses Completos*).
  - **Fecha de inicio** de la Excedencia (cualquier día, finalizando el mismo día del mes siguiente).
  - Forma de Pago: **VisaPay**.
  - **Realizar cobro** de la Excedencia en Pestaña Pagos.
- 
- Para las **EXCEDENCIAS MÉDICAS** Invitar a la Excedencia en la pestaña Pagos.
  - Redactar **NOTA** detallando las circunstancias de la creación de la Excedencia.

\*Puede darse la circunstancia de que un socio desee reincorporarse antes de que finalice su Excedencia. Para estos casos la Excedencia se mantiene como está; y se crea un nuevo recurso Mensual con Fecha de Inicio el día de Reincorporación, y Fecha de Baja del mismo día de la Próxima Cuota a Generar, con una cuantía equivalente a los días hasta el Fin de la Excedencia. (*Ver Recursos*). Posteriormente:

- Pestaña **Excedencias**.
- **“Editar”** Excedencia.
- Cambiar **“Permitir Acceso”** a **“SI ▼”**.

## ANULAR EXCEDENCIAS

Algunas veces los clientes tienen unas expectativas para un tiempo adelante y que preveen con Excedencias. A veces sus planes cambian y es necesario anular las excedencias ya creadas y previstas.

**ALERTA:** SOLO podrán anularse las excedencias NO PAGADAS

- Acceder a la Ficha de cliente
- Acceder a Pestaña de **Pagos**
- **Seleccionar las Excedencias** previstas (*pueden ser más de un mes*)
- Comprobar que no están ya Pagadas
- **Anular/Devolver**
- **Confirmar** Anulación en las ventanas emergentes
- Entrar en Pestaña de **Excedencias**
- **Eliminar** la Excedencia deseada (*Botón Rojo a la derecha*)

## **BORRADO DE DATOS PERSONALES**

En raras ocasiones un socio o su tutor, nos solicitará que sus datos personales desaparezcan de nuestra Base de Datos. Para ello se procederá de la siguiente manera:

- Acreditar la identidad del socio o de su tutor en cuestión.
- Localizar en la Oficina **Solicitud de Borrado de Datos Personales**, en el correspondiente Archivador de Formularios.
- El cliente ha de **rellenarlo por completo y firmarlo**.
- Acceder a la Ficha del cliente solicitado.
- Dar de **Baja**.
- Borrar todos los Datos personales **EXCEPTO NOMBRE** completo, **DNI** y **CONTRATOS**.
- Borrar los Datos de Domiciliación Bancaria.
- **Informar** al cliente de que quedarán por Ley los datos de las **Facturas** en la Base de Datos durante 5 Años (*Ley General Tributaria; Real Decreto 1619/2012, del 30 de Noviembre*).
- Pestaña **CRM** -> Preferencias -> Desmarcar todas las opciones. (**ALERTA**).

## RECLAMACIONES

Las instalaciones disponen de **Hojas de Reclamaciones** a disposición de los socios que lo soliciten.

- Localizar **Hoja De Reclamaciones** en el correspondiente Archivador de Formularios.
- Localizar el **Sello de la Empresa**.
- Rellenar los Datos correspondientes a la Empresa:
  - Nombre: **WUP FITNESS CENTER**
  - Razón Social: **MARCA WUP SLU**
  - CIF: **B06689350**
  - Servicio: **GIMNASIO**
  - **Dirección, Fecha y Señá.**
- Entregar al cliente para que lo rellene.
- Acceder a la Ficha del cliente.
- Crear **NOTA** sobre la reclamación y sus causas.
- Anotar posibles Alegaciones en la Hoja de Reclamaciones.
- **Sellar** la Hoja de Reclamaciones con el Sello de la Empresa.
- Separar la última copia de la Hoja de Reclamaciones.
- **Entregar Copia** al Cliente (*parte Rosa*).
- Guardar la Reclamación y Documentos aportados por el cliente en el Archivador correspondiente de Formularios.

## REALIZAR COMPRA POR CAJA PERSONAL

Para las compras de **Suplementación Activa (Nutrición)**, se ha de realizar el trámite a través de la caja personal de cada Monitor, puesto que conllevan un porcentaje a comisión.

- Salir de la cuenta de Recepción.
  - “[recepcion@marcawup.es](mailto:recepcion@marcawup.es)▼” en la esquina superior derecha.
  - Cerrar Sesión.
- Cambiar al **Usuario** del Monitor en cuestión (*tu email*).
- Introducir **Contraseña** personal (*DNI sin letra*).
- Ventana **TPV**.
- Seleccionar el Producto.
- Buscar la Ficha del Socio que solicita el Producto en el apartado de Búsqueda de la derecha (*presentando el Dispositivo de Accesos en el Lector*).
- Marcar la ficha del cliente.
- “**Finalizar Compra ▲**” -> Tarjeta de Pago Habitual.
- Cerrar la cuenta de Usuario del monitor.
- Cambiar al **Usuario de Recepción** y volver a acceder.

**IMPORTANTE:** Cierra la venta y su abono. NO lo quedes en Pendiente, para que el socio realice el pago después, pues no se adjudicará la venta a tu Caja y perderás tu porcentaje de comisión.

## ANULAR COMPRAS EN TIENDA

Anular compras en la Tienda requiere especial atención a si el producto está o no pagado.. Este trámite **SOLO** se podrá realizar con productos **NO PAGADOS**.

- Entrar en la ficha del cliente.
- Pestaña de **Pagos**.
- **Seleccionar el producto** pendiente de pago “□”.
- Marcar **Anular/Devolver**.
- **Confirmar** el las Ventanas Emergentes.

**ALERTA:** Es **IMPRESINDIBLE** que se realice la Anulación del producto siempre que se deje pendiente de pago algún producto desde la Caja Personal. Para ello:

- Salir de la Cuenta Deporweb personal.
- Abrir el programa de nuevo con el Usuario Recepción.
- Entrar en el apartado de Fichas.
- Buscar la ficha del cliente.
- Anular compra en Tienda.

*(Este proceso en caso de no poder realizar el pago del producto por la Caja personal es necesario para que el tanto por ciento correspondiente a la venta del Monitor sea registrado. En caso contrario se perderá la comisión asignada por ventas)*

## RECOGIDA DE PRODUCTOS DE TIENDA EN TAQUILLA

Los cliente tienen acceso a diversos productos tanto desde la App como desde la Web; puede ser que de forma puntual no tengamos noticia de la compra por canales habituales o por alguna circunstancia no se disponga del producto en stock. Este protocolo es aplicable para la recogida fuera del Horario de Atención al Público por parte de los clientes.

- Localizar la **Ficha** del cliente.
- **Comprobar compra** del producto .
- Coger una **Bolsa** del centro deportivo. *(Normalmente en la parte baja de la estantería junto a los productos)*
- Coger el **Candado** habilitado para estos casos. *(Normalmente colgado en la estantería, justo debajo de los productos)*
- Configurar Combinación del candado de ser necesario. *(049 por defecto)\**
- Meter producto y la Bolsa dentro de la **Taquilla** coincidente con la combinación del candado. *(049 por defecto)*
- **Cerrar la Taquilla con el candado**. *(girando el tambor de números para no mostrar la clave)*
- Localizar el teléfono con el **WhatsApp** de Empresa.
- Enviar **Mensaje** preestablecido al cliente con **instrucciones para recoger** el producto.


**ALERTA:** Para **cambiar la Combinación** del Candado será necesario:

- Girar el Arco en perpendicular al cuerpo del candado.
- Hacer encajar la muesca del arco con la muesca del cuerpo.
- Presionar el Arco hasta introducir la muesca, y mantener presionado.
- Cambiar la Clave al Número de Taquilla deseado. *(Siempre comenzando con 0 Ej: 056)*
- Dejar de presionar el Arco.
- Comprobar cierre del candado y nueva clave

## TUTORIZADOS

Para que un socio pueda gestionar otra cuenta en la App de un Menor/Dependiente.

**ALERTA:** No podrá Tutorizarse ningún cliente que disponga de MyClub.

- Acceder a la FICHA del TUTOR.
- Pestaña de Tutorizados.
- "Añadir Tutorizado".
- Buscar Menor/Dependiente por nombre y apellidos.
- Marcar ficha del socio.
- "Seleccionar".
- Actualizar página web .

Una vez actualizado, el Tutor podrá acceder desde su App en el Menú Sup Izq, a Tutorizados, y podrá gestionar la ficha del socio que seleccione.

## GUIÓN MUESTRA DE INSTALACIONES

El guión es una forma de estructurar la información que le damos a los futuros socios sobre las instalaciones. Es una sugerencia en cuanto al orden y las formas; pero ha de hacerse **mención de todos los puntos** que aquí se marcan.

Como normas durante la visita a las instalaciones es altamente recomendable:

- **Caminar junto a los clientes** en la medida de lo posible, no delante ni detrás de ellos.
- Establecer **contacto visual** con ellos (*con todos, no solo con uno*).
- **Sonreír** durante la visita.
- Usar un **lenguaje técnico y profesional**, pero no demasiado complejo.

Para la visita se ha de mencionar:

- **Taquillas**, todas públicas. Preparadas para candados y alquilables por un suplemento mensual. Si no tienen candados, pueden adquirirlos en la instalación.
- **Sala de Actividades**, donde se imparten las actividades en grupo. Un monitor dirigirá la sesión y estará pendiente de que los socios progresen.
- **Vestuario** de Hombre/Mujeres, completo con Duchas, Baños y Banquetas.
- Detenerte a la altura de la Sala de Ciclo.
- Panorámica de la Sala Fitness.
- **Sala de Ciclo**, donde cada hora en punto aparece una clase virtual en la pantalla. Mientras no haya clase, las bicicletas son públicas como cualquier otra máquina.
- Acompañar mientras se muestran las diferentes zonas.
- Mostrar la **Zona de Levantamiento de Peso o Peso Libre**.
- Mostrar la **Zona de Tonificación**. Disponemos de máquinas de disco y guiadas de Placas.
- Detenerte pasada la Sala de Ciclo (no seguir avanzando).
- Señalar la **Zona de Cardio**.
- Señalar la **Zona de Funcional**, pudiendo nombrar los materiales de los que se dispone.
- Señalar el **Boxing Córner**, haciendo hincapié en soltar estrés.
- Hablar de **Limpieza Máquinas y Refrigeración** de las Instalaciones.
- Mostrar **Puesto de Sala Fitness**, hablando de los **Monitores**, sus **Funciones** y **Horarios**.

**IMPORTANTE:** se debe valorar la situación que hay en la Recepción, ya que es posible que se tenga a socios o clientes esperando. Si esto sucede, es posible dejar la visita en manos del Monitor de Sala, reseñar que se tome el tiempo que necesite y que la Recepción estará esperando a su salida.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un servicio de atención al socio/cliente realizado principalmente por los Recepcionistas o asignados en Oficina. Para ello ha de tenerse el teléfono cerca, ser conscientes de la prioridad de atender a los socios/clientes presencialmente.

Para ello se ha de responder protocolariamente:

**“WUp Fitness Center, le atiende *Nombre*. ¿en qué puedo ayudarle?”**

Cabe destacar que algunos procedimientos no se realizan a través de telefonía, quedando este servicio para trámites menores y facilitar información.

### **Trámites realizables:**

- Información varia.
- Consultas de estado de las contrataciones del cliente.
- Restablecimiento de MyClub.

### **Trámites NO realizables:**

- Bajas de Ficha/Recursos.
- Devoluciones de Cuotas.
- Cambio de número de cuenta bancaria.
- Cambios de tabla de entrenamiento.
- Consultas mayores.