

QUESTÕES FREQUENTES (FAQ'S) RELATIVAS AO PERÍODO DE RENOVAÇÃO DE INSCRIÇÃO NA ÉPOCA 2021/2022

O presente documento procura clarificar os utentes sobre questões específicas. Caso não obtenha a resposta que procura no presente documento, contacte-nos através do endereço eletrónico: piscinas.jamor@ipdj.pt

QUESTÕES GERAIS RELATIVAS À FASE 1 DE RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1 – Enviei email aos vossos serviços manifestando a minha vontade em renovar a minha inscrição em igual horário que tinha na época passada. É suficiente para garantir a inscrição?

Não. Não serão consideradas quaisquer pré-inscrições via email. Apenas as renovações com pagamento bem-sucedido nesta FASE 1 de renovações.

2 – O que é a FASE 1 de renovações e quantas se sucedem?

A FASE 1 de renovações corresponde à renovação de inscrições dos utentes com inscrição ativa no final de julho de 2021, para a época 2021/2022, aos quais é garantido horário, mesmo que não seja o preferencial. As restantes fases (renovação sem garantia de horário, inscrições para familiares, inscrições para o público em geral) terão lugar apenas em setembro, mediante procedimento a divulgar oportunamente.

3 – Recebi emails diferentes para renovação dos meus filhos? / Sei que outros utentes receberam email para seleção de horário e a mim (ou ao meu(inha) educando(a)) não foi dada essa possibilidade, porquê?

Em regra, são assegurados os mesmos horários da presente época, contudo existem algumas exceções em que não nos é possível garantir o mesmo horário. Seja por reorganização dos horários das classes, o que leva a que alguns horários sejam suprimidos ou por motivos de alteração de atividade (quando transitam de classes de natação para bebés para adaptações ao meio aquático, ou de classes de crianças para classes de adultos, com diferentes características, objetivos e horários). Nestes casos em que não nos é possível garantir horário igual ou aproximado, deve o utente selecionar o horário pretendido, em função das vagas disponíveis, sendo o critério de preenchimento de vagas a ordem de seleção do horário na plataforma definida para o efeito e efetuado o pagamento das taxas associadas. Este processo de seleção de horário é exclusivo para os utentes que receberam tal indicação e decorre unicamente através da plataforma nos prazos definidos.

4- Estou inscrito e pretendo alterar para outra atividade ou adicionar outra à minha inscrição. Posso fazê-lo aquando do momento de renovação (FASE 1)?

Não. Para mudar de atividade ou adicionar outra atividade apenas poderá fazê-lo na fase 2 de inscrições/renovações (setembro). Aproveitamos para lembrar que, uma vez paga a taxa de inscrição/renovação, para adicionar ou efetuar mudança de atividade não precisa de efetuar novo pagamento desta taxa.

5- Não consegui assegurar renovação para todo o meu agregado familiar com uniformidade de horário. Como posso garantir essa uniformização?

Poderá tentar uniformizar horários dos utentes já com renovação efetuada na FASE 2 de inscrições/renovações (em setembro, em datas e procedimentos a definir). Em todo o caso, sugerimos que privilegie a situação de inscrição em lista de espera de forma a potenciar essa possibilidade (vide questões relativas a listas de espera).

QUESTÕES RELATIVAS À FASE 1 DE RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO COM HORÁRIO PREDEFINIDO

6 - Na época 2020/2021 estou inscrito e não pretendo renovar no horário que me é proposto. Como fazer?

Poderá ainda assim renovar a inscrição, garantindo o horário proposto, e solicitar inscrição em lista de espera, não sendo garantido que obtenha vaga nos horários pretendidos (vide questões sobre lista de espera). Ou poderá renovar a inscrição apenas na FASE 2 (setembro, em data e procedimento a divulgar). Neste caso não é garantida vaga e a renovação da inscrição fica sujeita às vagas existentes.

7 – A renovação da minha inscrição não pressupõe seleção de horário. Posso efetuar o pagamento da renovação presencialmente na secretaria ou tem de ser obrigatoriamente pela referência multibanco que recebi?

Sim, pode desde que não haja seleção de horário. Em todo o caso, esse pagamento apenas será possível entre os dias 14 e 19 de julho.

8 - Além do pagamento do devido valor pela renovação da inscrição tenho mais alguma documentação a tratar?

Sim, deverá obrigatoriamente fazer-nos chegar (via email ou entregar na secretaria) a ficha de renovação/inscrição devidamente preenchida.

9 – Estou inscrito em lista de espera para outro horário na presente época. A renovação proposta é no horário que pretendia ou no atual que estou inscrito?

Caso a sua situação não se encontre identificada com necessidade de seleção de horário, a proposta de renovação é no horário que tem à data da renovação. As listas de espera de 2020/2021 não transitam para a época 2021/2022.

10 - Na época 2020/2021 estou inscrito em duas atividades diferentes e pretendo renovar nas duas atividades. Posso fazê-lo?

Sim.

11 – Qual a garantia que tenho de que a renovação foi efetuada com sucesso?

Após o pagamento da renovação receberá o respetivo documento de faturação, o qual é comprovativo da sua inscrição para 2021/2022. Se não receber esse comprovativo deverá contactar os nossos serviços através do endereço piscinas.jamor@ipdj.pt

QUESTÕES RELATIVAS À FASE 1 DE RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO COM NECESSIDADE DE SELEÇÃO DE HORÁRIO

12 - Recebi email para selecionar horário. Conseguirei vaga mais rapidamente se me deslocar fisicamente ao Complexo de Piscinas?

Não, esta fase será apenas dedicada à pré-inscrição, via seleção de horário através do formulário criado para o efeito, o qual será disponibilizado aos utentes. Processo esse efetuado pelos próprios utentes. A secretaria apenas dará apoio aos utentes, que porventura possam ter mais dificuldade neste processo ou acesso a tecnologias.

13 – No caso da Natação Pura (adaptação ao meio aquático, aprendizagem, aperfeiçoamento) como sei para que nível transitei/transitou o(a) meu(inha) educando(a)?

No formulário de pré-inscrição, após o *login*, surge a indicação do nível/classe prescrito pelo(a) professor(a). Os horários disponíveis para pré-inscrição correspondem a essa mesma classe.

14 – O que significa pré-reserva feita com sucesso?

Significa que aquando da sua pré-inscrição no formulário definido para o efeito, o horário selecionado tinha vaga disponível. Em teoria, aquando do preenchimento da última vaga em determinado horário, o mesmo deixa de surgir no formulário. Ainda assim, todo o processo será validado de forma a garantir que não existem *overbookings*. Caso existam, prevalece a data e hora de registo da pré-inscrição.

15 – Selecionei horário na plataforma. Como saberei que a renovação está efetuada?

Após validação por parte dos nossos serviços da pré-reserva efetuada, receberá um email com dados para pagamento da referência MB. A referida referência MB estará ativa apenas durante 1 dia. O não pagamento da mesma implicará anulação da pré-reserva.

16 - Além da pré-reserva e pagamento do devido valor que valida a inscrição, tenho mais alguma documentação a tratar?

Sim. Deverá fazer-nos chegar, obrigatoriamente, a ficha de inscrição que receberá com o email de validação da inscrição e referência MB, devidamente preenchida e assinada. Preferencialmente deverá ser-nos remetida via email para piscinas.jamor@ipdj.pt

QUESTÕES RELATIVAS A LISTAS DE ESPERA

17 – Estive em lista de espera durante a presente época. Porque é que a renovação não é efetuada para o horário que me interessava?

As renovações de inscrição têm conta todos os utentes inscritos nesta fase, pelo que não se afiguram vagas em tais horários tendo em conta a possível renovação de todos os utentes.

18 - As listas de espera de 2020/2021 transitam para 2021/2022?

Não, as listas de espera de 2020/2021 não transitam para a época 2021/2022.

19 - Pretendo inscrever-me em lista de espera. Como posso fazê-lo?

A partir do dia 27 de julho poderá inscrever-se em lista de espera. Deverá enviar um email com a identificação do utente, classe a que pertence e o horário pretendido, para piscinas.jamor@ipdj.pt.

Os horários previstos para 2021/2022 encontrar-se-ão disponíveis nos links enviados com informação de renovação da inscrição a partir do dia 27 de julho.

20 - Como funcionarão as listas de espera?

As listas de espera serão registadas e tratadas pelos nossos serviços mediante a ordem de receção na nossa caixa de email (piscinas.jamor@ipdj.pt), a partir do dia 27 de julho. Ou seja, apenas a partir do 27 de julho é que se iniciará o registo das listas de espera. Pedidos similares anteriores a essa data não serão considerados.

Aquando do tratamento da inscrição em lista de espera os nossos serviços confirmação a inscrição na lista de espera. Assim que se encontre uma vaga liberta no horário selecionado o utente será contactado.

21 - Para efeitos de lista de espera, em quantos horários me posso inscrever?

Cada utente apenas se poderá inscrever em **dois horários**.

22- Qual a garantia de que terei sucesso com a lista de espera?

Não tem. As listas de espera são geridas em função das vagas que sejam libertas por desistência ou alteração de horário, ao longo da época desportiva.

23 – Qual a duração das listas de espera?

As listas de espera duram até ao final da época desportiva. Não transitam para a época seguinte.

QUESTÕES RELATIVAS A PAGAMENTOS

24 - Tenho saldo na minha ficha decorrente de créditos lançados na época anterior fruto da suspensão de atividades e não pretendo renovar a inscrição na época 2021/2022. Perco esse valor?

Não. O valor constante na ficha de cada utente não tem data de validade e ficará ao dispor do mesmo para eventual regresso no futuro, mesmo que seja em próximas épocas desportivas.

25 - O que contempla o valor que será cobrado para renovação da inscrição?

O valor da renovação de inscrição contempla a taxa de renovação (28,50€) e ½ mensalidade de setembro, uma vez que a época iniciar-se-á a 15 de setembro. Contemplará ainda, se aplicável, créditos anteriores e valores em dívida.

26 - Tenho saldo na minha ficha decorrente dos créditos lançados na presente época devido a suspensão de atividades, superior ao valor a pagar pela renovação de inscrição. Ainda assim tenho de efetuar pagamento via multibanco da taxa de renovação?

Não. Nos casos em que o utente não tem valores a pagar pela renovação devido a tal saldo e que se encontre previsto para renovação da inscrição, será contactado pelos nossos serviços de forma a validar a intenção de renovação de inscrição.

27 - Juntamente com a taxa de renovação pretendo efetuar o pagamento anual. Como poderei efetuá-lo uma vez que a referência multibanco apenas contém ½ mensalidade de setembro?

Neste caso, terá de deslocar-se presencialmente à nossa secretaria para poder efetuar esse pagamento. Recordamos que o período de pagamento anual decorre até 31 de outubro, e na totalidade de pelo menos 10 mensalidades (outubro a julho).

28 - Tenho mais do que um elemento do meu agregado familiar inscrito. Vou beneficiar de algum desconto familiar?

Sim, será previsto um desconto de 10% a partir do 2º familiar de 1º grau (pais, filhos e irmãos, sendo igualmente aplicável a cônjuges), ou seja, um dos elementos efetuará o pagamento da mensalidade por inteiro e os restantes elementos do agregado familiar beneficiarão de um desconto de 10%.

Estes descontos irão ser aplicados, posteriormente, pelos nossos serviços após validação de todas as renovações e novas inscrições. Prevemos que a partir de outubro esta situação já se encontre refletida nas fichas dos utentes.

29 -Posso usufruir dos descontos familiares e desconto por pagamento anual?

Não. O desconto familiar e o desconto pagamento anual não são acumuláveis.

OUTRAS QUESTÕES

30 - Gostaria de inscrever, pela primeira vez, um elemento do meu agregado familiar. Posso inscrever na Fase 1 de renovações?

Não, não poderá inscrever na FASE 1, apenas na FASE 2, e mediante as vagas disponíveis. O procedimento para estas inscrições será divulgado no nosso site no início de setembro.

31 - Fui utente na época 2020/2021 mas, efetuei o cancelamento durante a época desportiva. Posso efetuar a renovação na FASE 1?

Não. Uma vez que procedeu ao cancelamento durante a época desportiva apenas poderá inscrever-se na FASE 2, e estará sujeito às vagas existentes.

32 – Além de estar inscrito em aulas tenho inscrição em Utilização Livre / Sou familiar de um utente e estou inscrito em Utilização Livre. Porque não recebo informação para renovação nesta modalidade?

As renovações/inscrições para a modalidade de Utilização Livre terão lugar apenas em setembro, procedimento a divulgar oportunamente.