

REGULAMIN FUNKCJONOWANIA I OBSŁUGI BIURA KLUBU SPORTOWEGO H2O BOCHNIA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania i obsługi Biura Klubu Sportowego H2O Bochnia, zwanego dalej „Klubem”.
2. Regulamin określa w szczególności:
 - a) godziny pracy Biura,
 - b) zasady kontaktu z Biurem,
 - c) zasady zgłaszania odwołania i przekładania zajęć,
 - d) zasady organizacji i aktualizacji grafików,
 - e) zasady obsługi spraw pilnych,
 - f) zasady komunikacji z uczestnikami zajęć, rodzicami i opiekunami,
 - g) podstawowe zasady organizacji pracy Biura.
2. Celem Regulaminu jest zapewnienie sprawnej, przejrzystej i uporządkowanej obsługi osób korzystających z działalności Klubu.
3. Biuro Klubu jest podstawowym miejscem kontaktu w sprawach organizacyjnych, administracyjnych i dotyczących funkcjonowania zajęć prowadzonych przez Klub.
4. Regulamin nie stanowi regulaminu pracy w rozumieniu przepisów prawa pracy i nie określa praw oraz obowiązków pracowników wynikających ze stosunku pracy.

§ 2. Godziny pracy Biura

1. Biuro Klubu jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00–15:00.
2. W przypadku organizowania przez Klub zajęć odbywających się w weekend Biuro może wyjątkowo prowadzić obsługę w piątki do godziny: 18:00.
3. Informacja o wydłużonych godzinach pracy Biura w piątek może być przekazywana za pośrednictwem strony internetowej Klubu, mediów społecznościowych, systemu SPORTSMANAGO, poczty elektronicznej lub innych kanałów komunikacji stosowanych przez Klub.
4. Sprawy zgłoszone po godzinach pracy Biura są traktowane jako zgłoszenia otrzymane w kolejnym dniu roboczym.
5. Klub podejmuje obsługę spraw zgłoszonych poza godzinami pracy Biura w następnym dniu roboczym, co do zasady nie później niż do godziny 10:00.
6. Termin, o którym mowa w ust. 5, oznacza rozpoczęcie obsługi zgłoszenia, a nie gwarantowany termin jego ostatecznego rozwiązania.
7. Godziny pracy Biura mogą zostać czasowo zmienione w szczególności w związku z dniami ustawowo wolnymi od pracy, świętami, zawodami, wydarzeniami sportowymi, obozami, przerwami w działalności Klubu lub innymi przyczynami organizacyjnymi.

§ 3. Kontakt z Biurem Klubu

1. Kontakt z Biurem Klubu jest możliwy:
 - a) telefonicznie pod numerem 574 938 555,
 - b) drogą elektroniczną pod adresem ksh2obochnia@gmail.com.

2. Kontakt telefoniczny oraz obsługa wiadomości e-mail odbywają się w godzinach pracy Biura.
3. Wiadomości e-mail przesłane poza godzinami pracy Biura są obsługiwane w następnym dniu roboczym, zgodnie z zasadami określonymi w § 2.
4. W przypadku dużej liczby zgłoszeń, okresów zwiększonego obciążenia Biura, zapisów na zajęcia, zawodów, wydarzeń sportowych lub innych szczególnych okoliczności termin odpowiedzi może ulec wydłużeniu.
5. W przypadku spraw wymagających konsultacji z trenerem, instruktorem, Zarządem Klubu, zarządcą obiektu lub inną osobą współpracującą z Klubem, czas udzielenia odpowiedzi może być uzależniony od uzyskania niezbędnych informacji.
6. W celu sprawnej obsługi zgłoszenia osoba kontaktująca się z Biurem powinna, w miarę możliwości, podać:
 - a) imię i nazwisko uczestnika zajęć,
 - b) grupę lub rodzaj zajęć,
 - c) termin zajęć, których dotyczy sprawa,
 - d) opis zgłaszanej sprawy,
 - e) inne informacje niezbędne do jej rozpatrzenia.

§ 4. Odwoływanie zajęć

1. Wszelkie sprawy dotyczące odwoływania zajęć należy zgłaszać do Klubu.
2. Preferowaną formą odwołania zajęć jest:
 - a) dokonanie odwołania za pośrednictwem systemu SPORTS MANAGO, albo
 - b) przesłanie wiadomości e-mail na adres ksh2obochnia@gmail.com.
3. Odwołanie dokonane za pośrednictwem systemu SPORTS MANAGO powinno być wykonane zgodnie z zasadami i funkcjonalnościami obowiązującymi w systemie.
4. W przypadku problemów z dokonaniem odwołania w systemie SPORTS MANAGO zgłoszenie może zostać dokonane drogą mailową.
5. W przypadku planowanej nieobecności prosimy o dokonanie odwołania z odpowiednim wyprzedzeniem, w miarę możliwości przed rozpoczęciem zajęć.
6. W przypadku nagłej konieczności odwołania zajęć bezpośrednio przed rozpoczęciem lekcji prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny z Biurem Klubu pod numerem 574 938 555.
7. Kontakt telefoniczny w sytuacji, o której mowa w ust. 6, ma na celu możliwie szybkie przekazanie informacji o nagłej nieobecności.
8. W przypadku nagłego odwołania, w miarę możliwości, prosimy również o dokonanie zgłoszenia w systemie SPORTS MANAGO lub przesłanie wiadomości e-mail.
9. Nie ma konieczności kontaktowania się bezpośrednio z instruktorem lub trenerem w celu odwołania zajęć. Sprawy te powinny być kierowane do Biura Klubu.
10. Przekazanie informacji o odwołaniu bezpośrednio instruktorowi lub trenerowi nie zastępuje zgłoszenia do Biura Klubu, z wyjątkiem sytuacji nagłych, w których kontakt z Biurem jest chwilowo niemożliwy.

§ 5. Przekładanie zajęć i zmiany terminów

1. Prośby dotyczące przełożenia zajęć należy kierować do Biura Klubu.
2. Prośbę o zmianę terminu można zgłosić:
 - a) drogą mailową na adres ksh2obochnia@gmail.com,
 - b) telefonicznie pod numerem 574 938 555 w godzinach pracy Biura.

3. Klub, w miarę dostępności miejsc, harmonogramów oraz możliwości organizacyjnych, podejmuje starania w celu uwzględnienia zgłaszanych próśb.
4. Zgłoszenie próśby o przełożenie zajęć nie oznacza automatycznej gwarancji zmiany terminu.
5. Możliwość przełożenia zajęć zależy w szczególności od:
 - a) dostępności miejsc w innych grupach,
 - b) harmonogramu zajęć,
 - c) dostępności instruktora lub trenera,
 - d) dostępności obiektu,
 - e) innych uwarunkowań organizacyjnych.
6. O możliwości dokonania zmiany terminu Klub informuje osobę zgłaszającą po dokonaniu niezbędnych ustaleń.

§ 6. Organizacja i aktualizacja grafików

1. Grafik zajęć jest ustalany przez Klub z uwzględnieniem w szczególności:
 - a) dostępności obiektów sportowych,
 - b) dostępności instruktorów i trenerów,
 - c) liczby uczestników,
 - d) poziomu i rodzaju zajęć,
 - e) organizacji zawodów i wydarzeń sportowych,
 - f) możliwości organizacyjnych Klubu.
2. Aktualny grafik zajęć jest udostępniany uczestnikom za pośrednictwem systemu SPORTSMANAGO oraz innych kanałów komunikacji wykorzystywanych przez Klub.
3. Klub dokłada starań, aby informacje dotyczące grafiku były aktualne i przekazywane uczestnikom możliwie szybko.
4. Zmiany w grafiku mogą wynikać w szczególności z:
 - a) zmian dostępności obiektu,
 - b) nieobecności instruktora lub trenera,
 - c) organizacji zawodów,
 - d) wydarzeń sportowych lub klubowych,
 - e) względów bezpieczeństwa,
 - f) przyczyn technicznych,
 - g) decyzji zarządcy obiektu,
 - h) innych okoliczności niezależnych od Klubu.
5. W przypadku konieczności zmiany grafiku Klub, w miarę możliwości, informuje osoby, których zmiana dotyczy, za pośrednictwem dostępnych kanałów komunikacji.
6. Sprawy dotyczące aktualizacji lub zmiany grafiku zgłoszone po godzinach pracy Biura są podejmowane do obsługi w następnym dniu roboczym, co do zasady do godziny 10:00.
7. Termin wskazany w ust. 6 nie oznacza gwarantowanego terminu dokonania zmiany w grafiku.
8. W przypadku zmian wymagających konsultacji z trenerem, instruktorem, zarządcą obiektu lub inną osobą współpracującą z Klubem czas realizacji sprawy może ulec wydłużeniu.
9. W przypadku nagłej zmiany lub odwołania zajęć Klub podejmuje działania w celu przekazania informacji uczestnikom lub ich rodzicom/opiekunom możliwie niezwłocznie.

§ 7. Sprawy pilne

1. Za sprawę pilną uznaje się sytuację, która ze względu na swój charakter wymaga możliwie szybkiego przekazania informacji do Klubu.
2. W przypadku nagłej sytuacji dotyczącej zajęć, w szczególności odwołania uczestnictwa bezpośrednio przed rozpoczęciem lekcji, zaleca się kontakt telefoniczny z Biurem pod numerem 574 938 555.
3. Kontakt telefoniczny w sprawach pilnych nie oznacza obowiązku zapewnienia stałej obsługi telefonicznej poza godzinami pracy Biura.
4. W przypadku braku możliwości odebrania telefonu Klub podejmie kontakt w najbliższym możliwym terminie, w miarę możliwości organizacyjnych.
5. W sprawach dotyczących bezpieczeństwa podczas zajęć pierwszeństwo mają działania podejmowane przez instruktora lub trenera prowadzącego zajęcia.
6. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy korzystać z właściwych służb ratunkowych, a nie oczekiwać na odpowiedź Biura Klubu.

§ 8. Komunikacja z uczestnikami i rodzicami/opiekunami

1. Klub prowadzi komunikację z uczestnikami zajęć oraz ich rodzicami lub opiekunami w sposób rzeczowy, kulturalny i z poszanowaniem wzajemnych praw.
2. Osoby kontaktujące się z Biurem powinny przekazywać informacje w sposób umożliwiający prawidłowe rozpatrzenie sprawy.
3. W przypadku zgłoszeń wymagających dodatkowej weryfikacji Klub może poprosić o przekazanie dodatkowych informacji.
4. Klub może odmówić prowadzenia rozmowy lub korespondencji w przypadku zachowania naruszającego zasady kultury osobistej, w szczególności używania wulgaryzmów, gróźb, wyzwisk lub innych form agresji.
5. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia sprawy na podstawie przekazanych informacji Klub może zwrócić się o ich uzupełnienie.

§ 9. Organizacja pracy Biura

1. Biuro Klubu realizuje zadania związane w szczególności z:
 - a) obsługą uczestników zajęć,
 - b) obsługą rodziców i opiekunów,
 - c) organizacją zajęć,
 - d) obsługą zmian i odwołań,
 - e) przekazywaniem informacji dotyczących grafików,
 - f) bieżącą administracją Klubu,
 - g) innymi zadaniami powierzonymi przez Zarząd Klubu.
2. Sprawy są rozpatrywane według kolejności ich wpływu, z uwzględnieniem charakteru i pilności sprawy.
3. Sprawy wymagające konsultacji z Zarządem Klubu, trenerem, instruktorem, administratorem obiektu lub inną osobą mogą wymagać dodatkowego czasu.
4. Klub dokłada należytej staranności, aby informacje przekazywane przez Biuro były aktualne i rzetelne.
5. W przypadku stwierdzenia błędu w przekazanej informacji Klub podejmuje działania w celu jego wyjaśnienia i skorygowania.

§ 10. Ochrona danych i informacji

1. Informacje przekazywane Klubowi w związku z obsługą spraw są wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji działalności Klubu i obsługi zgłoszenia.
2. Klub przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami ochrony danych osobowych obowiązującymi w Klubie.
3. Informacje dotyczące uczestników zajęć mogą być przekazywane wyłącznie osobom uprawnionym do ich uzyskania, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Zmiany godzin pracy Biura

1. Klub zastrzega sobie prawo do czasowej zmiany godzin pracy Biura w szczególności w związku z:
 - a) organizacją zawodów,
 - b) wydarzeniami sportowymi,
 - c) obozami i wyjazdami,
 - d) dniami ustawowo wolnymi od pracy,
 - e) przerwami w działalności Klubu,
 - f) dostępnością pracowników lub współpracowników,
 - g) innymi uzasadnionymi przyczynami organizacyjnymi.
2. Informacje o planowanych zmianach godzin pracy Biura będą, w miarę możliwości, przekazywane z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Informacje mogą być publikowane w szczególności:
 - a) na stronie internetowej Klubu,
 - b) w mediach społecznościowych Klubu,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - d) w systemie SPORTSMANAGO,
 - e) za pośrednictwem innych kanałów komunikacji stosowanych przez Klub.
4. W przypadku nagłych i nieprzewidzianych okoliczności informacja o zmianie godzin pracy może zostać przekazana niezwłocznie po wystąpieniu przyczyny zmiany.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.07.2026
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu tracą moc wcześniejsze regulacje dotyczące funkcjonowania i obsługi Biura Klubu w zakresie objętym niniejszym Regulaminem.
3. Zmiany Regulaminu wymagają przyjęcia w trybie właściwym dla jego uchwalenia.
4. Aktualna treść Regulaminu jest udostępniana osobom korzystającym z działalności Klubu za pośrednictwem przyjętych przez Klub kanałów komunikacji.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają:
 - a) obowiązujące przepisy prawa,
 - b) statut Klubu,
 - c) inne wewnętrzne regulacje obowiązujące w Klubie.
6. Regulamin może zostać udostępniony w szczególności na stronie internetowej Klubu, w Biurze Klubu lub za pośrednictwem innych kanałów komunikacji stosowanych przez Klub.