



## PREGUNTAS FRECUENTES EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS DEL IME DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

Actualización 29 de junio de 2020

¿Cómo puedo contactar para realizar un trámite de los servicios del IME ?

Se mantiene el servicio de atención telefónica habitual en horario de 8 a 22 horas. Os atenderemos en el 971 28 18 70 para consultar cualquier duda, así como a los correos electrónicos de las instalaciones, al correo general ime@palma.cat y en las redes sociales.

La información relativa al proceso de reapertura estará publicada en la web <http://ime.palma.cat>

¿Se compensarán o devolverán los abonos y el Programa de Actividades Dirigidas (PAD) por los meses de cierre?

Sí. Se han prorrogado los abonos mensuales, trimestrales y semestrales, por el tiempo que las instalaciones han estado cerradas, o bien se puede optar por la devolución. En cuanto a los abonos anuales se devolverá la parte proporcional que corresponda por el tiempo de cierre o bien se podrá optar por la devolución desde el 14 de marzo hasta el 31 de diciembre (baja).

Las devoluciones de todos los abonos se tendrán que solicitar con el formulario de cada modalidad publicado en la web para poder devolver los importes correspondientes en la cuenta corriente de las personas abonadas. A todas las personas inscritas en el programa PAD se les devolverá la parte proporcional que corresponda por el tiempo de cierre.

+ Información:

[https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/8\\_133413\\_2.pdf](https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/8_133413_2.pdf)

**En el caso de los pagos realizados en efectivo o con tarjeta en las oficinas** se tendrá que entregar este formulario, con el sello de vuestra entidad bancaria, en cualquier oficina del IME (Son Moix, Germans Escalas, S'Estel o Rudy Fernández):

[https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12\\_134126\\_2.pdf](https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12_134126_2.pdf)

### ¿Cuándo se devolverán los recibos de cursillos de las instalaciones?

Pronto se iniciará el trámite de devoluciones de la parte proporcional de los cursillos del mes de marzo que correspondan. También se devolverán todos los recibos pagados de la cuota mensual de abril.

Las diferentes áreas del IME, con el apoyo del IMI, trabajan desde el inicio del alerta sanitaria para devolver estos importes con la mayor celeridad; no obstante, esta situación excepcional ha generado un trámite con un importante volumen de recibos y diversidad de condiciones, el cual se afronta por primera vez. Las devoluciones se harán efectivas de manera progresiva según el sistema de pago.

### ¿Cómo se hará? ¿Tengo que solicitar la devolución o hacer algún trámite?

Si pagasteis con tarjeta en las instalaciones (tótem o recepciones), a través de la oficina virtual, o tenéis domiciliado el recibo no tenéis que hacer ningún trámite. Recibiréis la devolución en la tarjeta con la cual pagasteis la cuota, o un ingreso bancario si el recibo estaba domiciliado.

**En el caso de los pagos realizados en efectivo o con tarjeta en las oficinas** se tendrá que entregar este formulario, con el sello de vuestra entidad bancaria, en cualquier oficina del IME (Son Moix, Germans Escalas, S'Estel o Rudy Fernández):

[https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12\\_134126\\_2.pdf](https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12_134126_2.pdf)

### ¿Se devolverá la parte proporcional de los recibos de cursillos de exteriores (pabellones y colegios)?

Sí. Dado que es una cuota de curso completo se devolverá la parte proporcional del curso a partir de la fecha en que finalice el cursillo. Este trámite se hará de manera progresiva con un ingreso en la tarjeta con la cual efectuasteis el pago. **En el caso de los pagos realizados en efectivo o con tarjeta en las oficinas** se tendrá que entregar este formulario, con el sello de vuestra entidad bancaria, en cualquier oficina del IME (Son Moix, Germans Escalas, S'Estel o Rudy Fernández):

[https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12\\_134126\\_2.pdf](https://ime.palma.cat/portal/PALMA/ime/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/12_134126_2.pdf)

### ¿Cuándo se abrirán inscripciones para los cursillos y campus deportivos de verano?

Los polideportivos de Son Moix, Germans Escalas y Rudy Fernández acogerán a partir del 1 de julio los campus deportivos de verano, una alternativa ludicoesportiva para las familias durante el periodo estival.

Las preinscripciones se tramitarán de forma telemática a través de las webs de las empresas adjudicatarias de los servicios; [Esports 85](#), para los campus del polideportivo de Son Moix, y [Dicdrac](#) para los campus de Rudy Fernández y Germans Escalas.

**El 22 de junio** se abrirán las inscripciones para los cursos de verano. Se ofrecerán actividades de tenis infantil a partir de 5 años y de natación para niños y niñas de 6 a

14 años. Para los adultos se abre una nueva propuesta de actividades de fitness y de aquagym en Son Moix, Germans Escalas y S'Estel, como alternativa al programa PAD, que se reactivará con normalidad en el mes de septiembre.

Todas las actividades de adultos que se interrumpieron como consecuencia de la alerta sanitaria se reiniciarán también el 1 de julio con los alumnos inscritos en el mes de marzo (excepto el PAD, que se reactivará en septiembre, y los cursos de Son Hugo).

### ¿Cuándo se volverán a abrir las instalaciones?

Las instalaciones se reabrirán de manera progresiva en función de las fases de desescalada:

#### **FASE 1**

A partir del 11 de mayo se reabren las pistas de tenis, el velódromo y la pista exterior de Son Moix para deporte individual con reserva previa. Para alquilar las pistas de tenis, se podrá pedir la reserva telefónicamente al 971 281870 ext. 4111. Hay que tener en cuenta que sólo se permitirán partidos individuales. En el caso de las reservas de la pista del velódromo o de la pista exterior, se podrá solicitar el espacio a través del correo electrónico [sonmoix@ime.palma.cat](mailto:sonmoix@ime.palma.cat)

#### **FASE 2**

A partir del 25 de mayo se abrirán las piscinas de Germans Escalas, S'Estel, Rudy Fernández, Marga Crespí y Son Roca, y a partir del 28 de mayo la piscina de Son Moix, de acuerdo con las medidas que determina el orden SND / 414/2020 para la segunda fase de desescalada. Los jugadores del Palma Futsal también empezarán los entrenamientos en el pabellón Joan Seguí.

En relación a la utilización de las piscinas, se establece un nuevo protocolo con reserva previa. Para concertar las citas se ha habilitado una central exclusivamente de reservas en el teléfono 971 75 71 50, que atenderá de lunes a viernes de 8 a 21 horas. Inicialmente sólo se concertarán un máximo de dos reservas por persona durante los primeros quince días. Hay que tener en cuenta que en esta fase no se podrán utilizar los gimnasios de abonados. El protocolo estará publicado en la web.

#### **FASE 3**

A partir del 8 de junio se amplían las capacidades y [las condiciones de uso de las piscinas](#) y espacios polideportivos de las instalaciones del IME.

En relación a la utilización de las piscinas, se duplica el número de reservas por persona. Se podrán concertar **hasta ocho citas por persona** durante la fase 3. También se amplía el número de usuarios por carril, que será de dos personas, o de un adulto con dos menores de 14 años por un tiempo máximo de 45 minutos.

Se mantendrá la cita previa en el 971 75 71 50 para las seis piscinas abiertas: **Germans Escalas, S'Estel, Rudy Fernández, Son Moix, Marga Crespí y Son Roca**. No obstante, en esta fase no se podrán utilizar los gimnasios de abonados.

En cuanto a los espacios polideportivos, se amplía el aforo máximo del velódromo para **ciclismo y atletismo hasta un máximo de 20 deportistas por modalidad**. También las pistas exteriores de Son Moix acogerán deportes colectivos con reserva previa. El trámite se mantiene a través del correo electrónico [sonmoix@ime.palma.cat](mailto:sonmoix@ime.palma.cat).

Asimismo, se podrán jugar partidos de dobles en las pistas de tenis, aunque todavía no se reiniciarán los cursillos colectivos.

Durante esta fase se podrán abrir progresivamente algunos pabellones municipales para atender la demanda en coordinación con las federaciones.

### **A partir del 22 de junio**

Las piscinas municipales recuperan el horario habitual y se suprime la cita previa. Excepcionalmente, del 22 al 30 de junio las piscinas de Rudy Fernández y Marga Crespí se cerrarán de lunes a viernes a las 18 h y el sábado 27 estarán cerradas de 8 a 12 h. Se abrirán las piscinas de Xavi Torres y Antoni Servera. Las piscinas de Son Hugo se mantendrán cerradas por el inicio de la reforma.

Se podrán utilizar los vestuarios y las duchas; pero todavía no se podrán emplear las taquillas. Se mantiene la recomendación de llevar el bañador puesto.

Ya se podrán tramitar renovaciones, bonos y accesos de un día a través de la oficina virtual, recepciones o tótems y nuevos abonos en las oficinas. Sólo se podrá pagar con tarjeta.

Hay que recordar que se mantienen las medidas de higiene y prevención (distancia interpersonal, desinfección de manos y calzado, mascarilla ...).

A partir del 1 de julio se abrirán los gimnasios de las instalaciones (excepto Son Hugo), el parque de calistenia de Son Moix y la pista de Alexander Fleming. A partir del 22 de junio se abrirá la pista del Pil·larí.

¿Cómo puedo solicitar una reserva de temporada de espacios deportivos?

Se han prorrogado los plazos para tramitar las solicitudes de reservas de temporada. No se pueden garantizar los datos de inicio o los horarios solicitados hasta que no se determinen las condiciones de uso dentro del marco normativo de la desescalada de las actividades.