# Algemene bepalingen Tropiqua

## Voorwaarden ALL-IN abonnementen

**1 Restitutie dagen en/ of abonnementsgeld**
Tropiqua is niet verplicht om dagen en/of abonnementsgeld te restitueren in het geval baden van het zwembad gebruikt worden voor niet-commerciële activiteiten die ook in het belang zijn van de gemeente. Activiteiten voor scholen vallen hieronder.
Tropiqua is niet verplicht om dagen en/of abonnementsgeld te restitueren in het geval er onderhoud verricht moet worden aan het wedstrijdbad en/of het subtropische bad. Dit onderhoud is noodzakelijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en het waarborgen van de veiligheid in het bad voor alle bezoekers. U kunt tijdens het onderhoud van het wedstrijdbad uiteraard wel gebruik maken van het subtropische bad, of andersom.

**2 Gebruik abonnementen tijdens vakanties**
Tijdens alle schoolvakanties van regio Noord vervalt het banenzwemmen van 12.00-13.00 uur. U kunt tijdens deze vakanties gebruik maken van alle reguliere tijden voor het banenzwemmen en van maandag tot en met vrijdag een extra uur banenzwemmen tussen 10.00-11.00 uur. Op zon- en feestdagen gelden aangepaste openingstijden. U kunt deze tijden vinden op de website. Op deze dagen vervallen de reguliere tijden voor het banenzwemmen en de aquasport groepslessen.

**3 Huis- en gedragsregels**
De huisregels van Tropiqua zijn van toepassing op abonnementhouders van Tropiqua. U kunt deze huisregels terugvinden op https://tropiqua.nl/gedrags-en-veiligheidsregels/ of in de accommodatie.

**4 Alle ALL-IN abonnementen zijn persoonsgebonden abonnementen**
U als abonnementhouder kunt gebruik maken van bovenstaande zaken op vertoon/ scannen van uw pas. U kunt deze pas niet door andere mensen laten gebruiken. Het abonnement is voor anderen dan uzelf geen geldig entreebewijs. Om vast te stellen of de persoonsgebonden pas bij de pashouder hoort is het eenmalig nemen van een foto vereist. De foto en verdere persoonsgegevens zijn vertrouwelijk en zullen niet aan derden ter beschikking gesteld worden. Onbeperkte vrije toegang betekent dat er wederzijds vertrouwen moet zijn. Bij constatering van misbruik (zoals het uitlenen van de persoonlijke pas aan een ander) wordt de pas ingenomen en het lidmaatschap stopgezet. De betalingsverplichting die eventueel via incasso loopt vervalt op het moment van stopzetten en in plaats daarvan wordt eenmalig een boete van €50,- geïncasseerd. Door het aangaan van de verbintenis verklaart u zich akkoord dat wij bij constatering van misbruik het lidmaatschap stopzetten en een éénmalige boete incasseren van € 50,-.

**5 Overige bepalingen van toepassing op alle ALL-IN abonnementen**
Tropiqua is een dynamisch zwembad. Lestijden en openingstijden kunnen hierdoor wijzigen Tarieven wijzigen jaarlijks per 1 januari. Ruim van tevoren berichten wij via website, email en in de accommodaties over de nieuwe tarieven. Abonnementhouders gaan akkoord dat ze een nieuwsbrief e-mail van ons kunnen krijgen. Wij behouden ons het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen.

**6 Betalingen aan de kassa (of online) van toepassing op ALL-IN abonnement voor 1 of 3 maanden**
Uw maandabonnement is geldig vanaf de dag waarop u het abonnement afsluit. Uw abonnement verloopt op het nadat de periode waarvoor u het heeft afgesloten, afgelopen is. U sluit bijvoorbeeld op 14 maart een abonnement af voor 1 maand. Dit abonnement is dan geldig tot en met 13 april. Nadat uw abonnement verlopen is dient deze opgewaardeerd te worden aan de kassa of online, alvorens u

weer gebruik kunt maken van de mogelijkheden van ALL-IN abonnementen. Artikelen 7, 8 en 9 zijn van toepassing op ALL-IN abonnementen waarbij betaling middels automatisch incasso verloopt.

**7 Start ALL-IN abonnementen met automatisch incasso**
ALL-IN abonnementen en ALL-IN gezinsabonnementen zijn minimaal 12 maanden na de startdatum geldig. Na 12 maanden zult u opnieuw een incasso formulier moeten invullen. Het overeengekomen abonnement start op dag van inschrijving. U dient eenmalig €5,00 paskosten per gebruiker te voldoen aan de kassa.

Bij aanmelding ontvangt of ontvangen de abonnementhouders een persoonsgebonden pas, waarmee de abonnementhouder zich dient te registreren bij de receptie van Tropiqua. Hiervoor wordt eenmalig €5,00 kosten berekend. Deze kosten dienen aan de kassa te worden voldaan bij het afsluiten van het abonnement. Bij diefstal of verlies van de pas zult u een nieuwe moeten aanschaffen.

ALL-IN gezinsabonnement kunnen worden afgesloten voor de abonnementhouder, de partner van de abonnementhouder en de kinderen die woonachtig zijn op hetzelfde adres als de abonnementhouder of de partner van de abonnementhouder. Kinderen dienen ingeschreven te staan op hetzelfde adres als het adres van de abonnementhouder of de partner van de abonnementhouder en dienen dit bij inschrijving aan te kunnen tonen doormiddel van legitimatie.

**8 Opzegging ALL-IN abonnementen met automatisch incasso**
Na 1 jaar heeft de abonnementhouder de mogelijkheid de overeenkomst maandelijks op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn van 1 periode van 1 maand. Bij een opzegging als deze is de gemeente Veendam gerechtigd om de bijdrage over de verstreken abonnementsperiode te her berekenen op basis van de daadwerkelijk afgenomen periode en de daarbij behorende aantoonbare (hogere) abonnementsbijdrage.
Opzegging van het abonnement kan schriftelijk door het opzeggingsformulier in te vullen welke verkrijgbaar is bij de kassa. Opzeggen kan ook door een e-mail te versturen naar tropiqua@sport.veendam.nl. De opzegtermijn is een periode van 1 maand na de minimaal overeengekomen abonnementsduur. Tussentijdse opzegging door het lid is mogelijk indien:

- De abonnementhouder een ander woonadres krijgt en het, als gevolg van de toegenomen reistijd, voor het de abonnementhouder niet meer mogelijk is om onder redelijke voorwaarden gebruik te maken van de faciliteiten van Tropiqua.
- Het voor de abonnementhouder als gevolg van een aantoonbare blessure of ziekte onmogelijk is geworden om gedurende de rest van de abonnementsperiode gebruik te maken van de faciliteit Tropiqua.
- Het voor de abonnementhouder als gevolg van een aantoonbaar verlies van zijn/haar baan financieel niet meer mogelijk is verschuldigde contributiebedragen te voldoen.

Bovenstaande opzeggingen dienen te geschieden conform de in artikel 8 omschreven opzeggingsprocedure.

**9 Automatisch Incasso betalingen**
Nadat het abonnement is afgesloten en het bedrag voor de eerste restperiode als omschreven in 6.1 is voldaan wordt er maandelijks namens de gemeente Veendam geïncasseerd. Bij een geweigerde incasso-opdracht ontvangt u een herinnering. Hier kunnen kosten voor in rekening gebracht worden.
Tropiqua behoudt zich het recht voor bij niet tijdige betalingen van incasso-opdrachten derden te belasten met incassomaatregelen. Alle kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van de ouders en of verzorgers. De terugboekingstermijn voor afgeschreven automatisch incasso is wettelijk beschreven. Eenmalige incasso's en IDEAL-opdrachten kunnen niet worden ingetrokken.

Bij uitblijvende betaling kan Tropiqua de vordering van de incasso-opdracht uit handen geven aan een derde partij. U bent in dat geval naast betaling van de hoofdsom, de rente over de hoofdsom en de aanmaningskosten gehouden tot de vergoeding van door Tropiqua geleden schade.

**10 Geschillen**

Alle geschillen tussen Tropiqua en u worden beheerst door het Nederlands recht.

**11 Slot**

Door het ontvangen hebben van de algemene voorwaarden of het lezen daarvan op onze website verklaart u deze te hebben begrepen en aanvaard.

# Voorwaarden zwemles

**1 Algemeen**
In deze algemene voorwaarden wordt onder “Tropiqua”, zwem- en recreatie bad Tropiqua te Veendam verstaan. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Tropiqua en kind/en of zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, hierna te noemen het kind c.q. ouder verzorger.
Het drijfpak welke tijdens de zwemlessen wordt gebruikt, wordt hierna EasySwim genoemd.

Bij de zwemlessen wordt gebruik gemaakt van een leerlingvolgsysteem. Dit is een systeem om de voortgang van het kind bij te houden. Dit is alleen toegankelijk voor de ouders/ verzorgers van het kind doormiddel van de specifieke inloggegevens.

**2 Zwemlessen**
Het geven van de zwemlessen heeft als doel het behalen van een zwemdiploma volgens het Zwem-ABC van de National Raad Zwemdiploma’s. Op dit moment wordt het diploma van het NPZ-NRZ als brancheorganisatie erkend.

Het drijfpak van EasySwim (EasySwim PRO) wordt tijdens alle EasySwim lessen gebruikt. Het pak wordt aangemeten tijdens de eerste zwemles. Het losse tarief van het pak kunt u vinden op de website https://tropiqua.nl/algemene-informatie. U kunt geen andere of oudere pakken die reeds gebruikt zijn, opnieuw gebruiken.

**3 Inschrijvingen**
Voor alle zwemlessen dient vooraf een inschrijving plaats te vinden. De hoogte van het inschrijfgeld is € 10,00 en kan worden voldaan via Ideal. U kunt uw kind inschrijven vanaf 3 jaar.

**4 Lestijden**
De lestijden ontvangt u nadat samen met u een definitieve tijd en groep is afgestemd. Tropiqua behoudt zich het recht voor om de lestijden ten allen tijden te kunnen wijzigen. Tijdens vakanties en feestdagen wordt er geen lesgegeven. Dit betreft de vakanties en vrije dagen zoals deze voor de regio Noord bekend zijn.

**5 Ziekte of afwezigheid zwemlessen bij maandkaarten**
Indien het kind langdurig ziek is, kan worden overlegd om de zwemles tijdelijk stop te zetten. De lesplaats vervalt voorlopig. Indien u uw kind weer beter heeft gemeld, zullen we in overleg met u zo snel mogelijk weer een geschikte lestijd gaan bepalen. U heeft in geval van langdurige ziekte geen betalingsverplichting meer naar Tropiqua.

**6 ALL-IN zwemlespakketten met een diplomagarantie**
Aan de ABC ALL-IN diplomapakketten zit een inspanningsverplichting/ voorwaarde vast. Uw kind mag vanaf de eerste tot en met de laatste lesweek slechts vier lessen missen door ziekte of afwezigheid. Indien het kind vaker afwezig is dan 4 keer behoudt Tropiqua zich het recht voor om het aantal lessen afwezigheid meer van 4 keer in rekening te brengen.

Tropiqua is te allen tijde gerechtigd geen diploma garantie af te geven wanneer er gegronde twijfel bestaat over het succesvol kunnen doorlopen van het zwemlestraject. Dit ter beoordeling van de zweminstructeurs.

De zwemlesnemer mag geen fysieke of cognitieve belemmering hebben waardoor er sprake zal zijn van een onredelijke overstijging van het aantal zwemlessen dat gemiddeld staat voor het behalen van het diploma.

**7 Huisregels**
De huisregels van Tropiqua zijn van toepassing op deelnemers van zwemlessen. U kunt de huisregels terugvinden op de website of in de accommodatie

**8 Aanwezigheid ouders-verzorgers**
Alleen in overleg met Tropiqua kan de ouder/verzorger aanwezig zijn op de zwemzaal. Dit doet Tropiqua om de kwaliteit van de zwemlessen te garanderen. U dient als ouder/verzorger de instructies van de zwemonderwijzer op te volgen

**9 Zelf oefenen met uw kind in het wedstrijdbad**
Op zondagmiddag van 16:30 – 17:00 uur is het mogelijk om zelf te oefenen met uw kind. Tijdens vakanties of bij extreme drukte vervalt deze mogelijkheid. Overleg altijd eerst met de aanwezige lifeguard wat en waar u wilt oefenen. In het belang van de veiligheid zal de lifeguard u wel of geen toestemming geven. Het advies van de lifeguard is bindend. Daarnaast dient u zich te houden aan de huisregels van Tropiqua. Deze mogelijkheid is alleen voor kinderen die in Tropiqua op zwemles zitten. De ouder/ verzorger moet ook badkleding dragen en zelf kunnen zwemmen.

**10 Betalingen aan de kassa**
Betaling van de zwemlessen dient aan de receptie te worden voldaan. Dit zal meestal in de eerste week van een maand worden gevraagd voor een periode van 2 maanden. Lessen die vallen in vakanties of feestdagen van de regio Noord zullen niet worden berekend. Tropiqua behoudt zich het recht voor om niet betaalde leskaarten te weigeren in lesgroepen

**11 Betalingen middels automatisch incasso (Alleen van toepassing op ALL-IN Pakketten)**
Automatisch incassobetalingen zijn van toepassing op ALL-IN pakketten EasySwim. Het formulier automatisch incasso dient u voor of tijdens de eerste les in te leveren. Wanneer u de automatisch incasso wilt intrekken, dient u dat schriftelijk te doen. Het lesgeld van de ALL-IN pakketten wordt voorafgaand aan de eerste lesperiode afgeschreven van uw rekening. Bij een geweigerde incasso-opdracht ontvangt u een herinnering. Hier kunnen kosten voor in rekening gebracht worden. Tropiqua behoudt zich het recht voor bij niet tijdige betalingen van incasso-opdrachten derden te belasten met incassomaatregelen. Alle kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van de ouders en of verzorgers. De terugboekingstermijn voor afgeschreven automatisch incasso is wettelijk beschreven
Eenmalige incasso's en IDEAL-opdrachten kunnen niet worden ingetrokken. Bij uitblijvende betaling kan Tropiqua de vordering van de incasso-opdracht uit handen geven aan een derde partij. U bent in dat geval naast betaling van de hoofdsom, de rente over de hoofdsom en de aanmaningskosten gehouden tot de vergoeding van door Tropiqua geleden schade

**12 Opzegging**
Opzegging dient ten alle tijde schriftelijk plaats te vinden door een email te sturen naar tropiqua@sport.veendam.nl. De opzegtermijn is 1 maand. Indien u opzegt voordat het A diploma behaald is, behoudt Tropiqua zich het recht voor om het nog openstaande deel van de afbetaling van het EasySwim PRO drijfpak in rekening te brengen. We gaan tijdens het A-traject uit van 60 te volgen lessen. Wilt u bijvoorbeeld stoppen na 20 lessen dan kan Tropiqua 2/3 van de aanschafkosten van het drijfpak verrekenen.

**13 Veiligheid**
Tropiqua spant zich in om alle lessen veilig te laten verlopen. Eventuele psychische en of lichamelijke beperkingen dienen gemeld te worden op het inschrijfformulier of voor aanvang van de 1e les. Indien dit niet gebeurt kan Tropiqua geen verantwoordelijkheid nemen voor de ontstane situatie, veroorzaakt door het niet melden van deze relevante informatie.

**14 Aansprakelijkheid**
Tropiqua is niet aansprakelijk voor schade die het kind en/of de ouder/verzorger lijdt. Indien Tropiqua wel aansprakelijk is, dan beperkt deze aansprakelijkheid tot de gevallen en het bedrag waarvoor de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Deelnemer zelf is aansprakelijk voor alle schade die veroorzaakt wordt aan de accommodatie door zijn of haar toedoen. Tropiqua is niet verantwoordelijk voor schade die het kind en/of de ouder/verzorger lijdt als gevolg van diefstal, verlies of vermissing.
Mochten er door overmacht (overlijden, brand, etc.) geen lessen gegeven kunnen worden, dan kan Tropiqua hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Voorwaarde voor het vergoeden van schade is dat deze schade binnen 14 dagen na het incident schriftelijk gemeld moet worden bij Tropiqua

**15 Privacy**
Alle persoonsgegevens en/ of vertrouwelijke informatie worden met de grootste zorg behandeld door Tropiqua. Tijdens de zwemlessen, het proefzwemmen en het diplomazwemmen kunnen foto's en video opnames gemaakt worden. Deze kunnen voor plaatsing op de website of andere promotieactiviteiten gebruikt worden. Indien u hiertegen bezwaar heeft dient u dat tijdig aan ons kenbaar te maken. Er mogen tijdens de zwemlessen geen foto's en video's gemaakt worden van achter het raam bij het restaurant.

**16 Geschillen**
Alle geschillen tussen Tropiqua en u worden beheerst door het Nederlands recht.

**17 Slot**
Door het ontvangen hebben algemene voorwaarden of het lezen daarvan op onze website of aan de kassa, verklaart u deze te hebben begrepen en te hebben aanvaardt.

Het anoniem landelijk telefonisch meldpunt van NOC*NSF is beschikbaar voor de zwembadbranche. Bij dit meldpunt kunt u terecht voor eerste opvang, vragen en advies aangaande ongewenst gedrag binnen het zwemonderwijs. Telefoonnummer van het meldpunt is: 0900 202 5590 en kost € 0,10 per minuut.