

Propósito: Crear un estándar justo y consistente por el cual el Departamento de Parques y Recreación (WPRD) aplicará reembolsos gratuitos de procesamiento y emitirá reembolsos para varios programas, alquileres de instalaciones, visitas diarias y crédito familiar.

Definiciones:

- Reembolso: cualquier fondo devuelto a un cliente, ya sea usando efectivo, cheque, tarjeta de crédito o crédito familiar.
- Programa: cualquier clase, programa, liga, campamento y actividad organizada y dirigida por WPRD.
- Alquiler de instalaciones: el arrendamiento o uso de la propiedad, incluidos, entre otros, todos los pabellones, salas de edificios, campos deportivos, instalaciones acuáticas y/o espacios abiertos.
- Visita diaria: pago de un día, una vez, por el uso de las piscinas cubiertas y al aire libre, gimnasios, sala de fitness, mesas de juego y tarifas para clases y cuidado de niños.

Política:

1. Las solicitudes de reembolso están sujetas a lo siguiente:
 - a. Las solicitudes de reembolso de los clientes deben ser recibidas por WPRD y aprobadas por el coordinador del programa antes de la fecha límite de registro.
 - b. Los clientes recibirán una de las siguientes opciones de reembolso según el método de pago original:
 - i. Emisión de un cheque de reembolso menos una tarifa de procesamiento del 30 % para los programas pagados en efectivo o con cheque.
 - ii. Un crédito a la tarjeta de crédito original menos una tarifa de procesamiento del 30 % para los programas pagados con tarjeta de crédito.
 - iii. Un crédito familiar por el monto total del reembolso.
 - c. WPRD no cobrará la tarifa de procesamiento del 30 % si se cancela el programa o si el cliente proporciona una nota médica firmada por un médico antes de la fecha límite de inscripción.
 - d. WPRD **no** ofrecerá reembolsos después de la fecha límite de registro a menos que el cliente proporcione una nota médica firmada por un médico. Los clientes con notas médicas aprobadas pueden elegir entre dos opciones de reembolso:
 - i. Solicitar un reembolso prorrateado mediante cheque o tarjeta de crédito por el saldo de la sesión del programa.
 - ii. Solicitar un crédito familiar prorrateado por el saldo de la sesión del programa con el saldo total acreditado al hogar menos cualquier prenda o artículo participante específico de ese programa.
2. El Departamento de Finanzas de la Ciudad emitirá un cheque de reembolso. El cliente debe recibir los cheques de reembolso dentro de los 30 días hábiles posteriores al procesamiento del reembolso. WPRD emitirá un reembolso en la tarjeta de crédito utilizada para la transacción original. Los reembolsos de tarjetas de crédito deben recibirse dentro de los 7 a 10 días hábiles posteriores al procesamiento del reembolso. Se recibirá un crédito familiar dentro de los 3 días hábiles posteriores al procesamiento del reembolso.

3. Los boletos para eventos especiales no son reembolsables a menos que WPRD cancele el evento.
4. Las visitas diarias se reembolsarán a la forma de pago original si se solicita un reembolso dentro de los 15 minutos posteriores a la visita del mismo día y el cliente no ha utilizado las instalaciones.
5. Reembolsos de viajes: las ventas de inscripciones y los boletos no son reembolsables bajo ninguna circunstancia, a menos que WPRD cancele el viaje. Las personas que deseen transferir su registro a otra parte pueden hacerlo dentro de los 48 días posteriores a la salida del viaje y la transferencia solo se considerará caso por caso diariamente a discreción de WPRD.
6. Saldo de crédito del hogar: Los saldos de crédito del hogar se extraerán anualmente. Después del período de 12 meses, los saldos de crédito del hogar de \$30.00 o menos se perderán y se colocarán en la cuenta de ingresos de crédito de WPRD. Los saldos de crédito del hogar de \$30.01 y más recibirán un cheque de reembolso menos una tarifa de procesamiento del 30%.

Todos los recibos emitidos por WPRD dirán lo siguiente: "WPRD solo mantendrá un saldo de crédito en cualquier hogar durante un período de 12 meses. Una vez que haya transcurrido ese período de tiempo, el saldo se registrará por la política de reembolso de WPRD".

7. Los alquileres de pabellón/habitación/piscina son elegibles para un reembolso completo siempre que la reserva se cancele al menos 60 días antes de la fecha de alquiler programada. Los alquileres de pabellón/habitación/piscina son elegibles para un reembolso menos el 30 % si la reserva se cancela al menos 30 días antes de la fecha de alquiler programada. Las cancelaciones del Pabellón/Habitación/Piscina dentro de los 30 días no son elegibles para ningún reembolso.
8. Estipulaciones. Cuando una circunstancia se encuentra fuera de los parámetros enumerados anteriormente, el Director del Parque WPRD o su designado tendrán la discreción de determinar cualquier desviación de la Política de Reembolso.

Aprobado Mayo 2022