

SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

- Fecha de actualización: 06/04/2026
- Periodicidad: cada vez que se actualice un apartado
- Toda la información de este apartado en formato reutilizable: ODT / PDF

1076 SERVICIOS QUE PRESTA CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA

1.1 Nuestros diferentes canales de venta y atención al cliente.

- Nuestro canal de venta más usado es vía online, en donde ofrecemos a los clientes la posibilidad de adquirir tanto abonos como entradas, para partidos individuales, a través de nuestra página web; <https://cbgrancanaria.koobin.com/index.php?idioma=ES>.
- Además de este servicio online disponemos de venta presencial en nuestra tienda situada en el Centro Comercial Las Ramblas, en horario de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 21:00 y sábados de 10:00 a 14:00. Existen hojas de reclamaciones electrónicas o impresas a disposición de los clientes.

Por esta razón el cliente puede optar por diferentes formas de pago, ya sea por tarjeta de crédito tanto de manera presencial como online, fraccionar el pago (solo de manera online) o pagar en efectivo.

- Otro punto de venta utilizado en las campañas de abonados y dirigido únicamente a la venta de abonos es en El pabellón del Gran Canaria Arena, situado en calle/ fondos de segura sin número, en horario de lunes a viernes de 10:00 a 15:00.
- Proceso de devolución o cambio: En la compra de abonos o entradas no tenemos la obligación de hacer devolución de los mismos como bien expone nuestras condiciones de contratación, no obstante cuando se trata de causas justificadas, lo tratamos de manera personalizada y se le da una solución acorde a sus necesidades.

2. Atención personalizada al cliente.

- Nuestros abonados y compradores de entradas reciben un trato personalizado por los diferentes canales que disponemos. Para cualquier duda o consulta siempre usamos el canal de; soporte@cbgrancanaria.net en donde damos respuesta a cualquier pregunta que se le sugiere al cliente, este portal está activo las 24 horas del día de lunes a domingo. Incluyendo además otro apartado por la web llamado; reclamaciones@cbgrancanaria.net en donde aquí tratamos las quejas de los mismos clientes finales.
- Nuestro canal de soporte y reclamaciones está gestionado por Odoo, soporte que almacena todas las dudas, quejas o sugerencias que nuestros clientes nos exponen. Desde que hacemos uso de esta plataforma en 2016 se han generado **18714** ID por este canal, todos resueltos de manera satisfactoria. Mientras que en nuestro canal de reclamaciones hemos resuelto **1347** reclamaciones de nuestros clientes.
- Soporte temporada 21/22: 3900 incidencias resueltas
- Soporte temporada 22/23: 3040 incidencias resueltas
- Soporte temporada 23/24: 2915 incidencias resueltas
- Soporte temporada 24/25: 2555 incidencias resueltas

- Soporte temporada 25/26: En curso
- Reclamaciones temporada 21/22: 180 reclamaciones resueltas
- Reclamaciones temporada 22/23: 117 reclamaciones resueltas
- Reclamaciones temporada 23/24: 95 reclamaciones resueltas
- Reclamaciones temporada 24/25: 261 reclamaciones resueltas
- Reclamaciones temporada 25/25: En curso

1080 CARTAS DE SERVICIOS ELABORADAS Y, EN EL CASO DE LAS ENTIDADES LOCALES, COMPROMISOS ASUMIDOS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS

El Club Baloncesto Gran Canaria Claret, S.A.D. es una sociedad anónima deportiva de carácter privado cuya actividad principal es la participación en competiciones deportivas profesionales de baloncesto. Su naturaleza jurídica mercantil y la especificidad de su actividad hacen que la elaboración de una Carta de Servicios en los términos previstos para las entidades del sector público no resulte de aplicación obligatoria ni adecuada a su estructura organizativa.

No obstante, el club pone a disposición de sus socios, abonados y público en general información sobre sus servicios, canales de contacto y procedimientos de atención a través de su portal web y del portal de transparencia, accesibles en www.cbgrancanaria.net.

1082 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Reclamaciones

Para reportar una incidencia debe rellenar el formulario ubicado en la [página de contacto](#) seleccionando en **tipo de consulta** la opción **reclamación** o envíe un correo a la dirección reclamaciones@cbgrancanaria.net

SERVICIOS QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y PRODUCCIÓN

Tienda Oficial: venta de productos oficiales del club, productos Spalding y marcas asociadas a United Sports Brands (McDavid y Under Armour) en el Centro Comercial Las Ramblas (Avda. Juan Carlos Primero, local 68) de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 21:00 y los sábados de 10:00 a 14:00. Proceso de devolución o cambio: el cliente dispone de 15 días naturales para el cambio o devolución de productos por otros a la venta. Procedimiento de reclamaciones: existen hojas de reclamaciones electrónicas o impresas a disposición de los clientes.

Tienda de partido: venta de productos oficiales del club, productos Spalding y marcas asociadas a United Sports Brands (McDavid y Under Armour) en el pabellón Gran Canaria Arena (Calle Fondos de Segura s/n) una hora antes del comienzo del partido que dispute el club como local en el pabellón y durante el descanso y finalización del mismo. Proceso de devolución o cambio: el cliente dispone de 15 días naturales para el cambio o devolución de productos por otros a la venta. Procedimiento de reclamaciones existen hojas de reclamaciones electrónicas o impresas a disposición de los clientes para el día de partido en el que la tienda está abierta al público.

Tienda Online: venta de productos oficiales del club a través de la página web <https://online.cbgrancanaria.net/shop> con envíos disponibles para toda Canarias y para el resto del territorio español (estos envíos están sujetos a trámites aduaneros que se deberán abonar al

recibir la mercancía en la dirección de entrega facilitada). Proceso de devolución o cambio: el cliente dispone de 15 días naturales para el cambio o devolución de productos por otros a la venta, para ello, el cliente deberá rellenar un formulario de cambio (https://drive.google.com/file/d/1U3oFP-ug761XnuYtPvP9uvpB2aoUBB_N/view) o devolución (<https://drive.google.com/file/d/1k2K7IZ8mvsasmXzHCXGmA4IJ9KUsqrHX/view>) e introducirlo dentro del envío para nuestras oficinas en el Pabellón Insular Vega de San José (calle Córdoba 31A) del cuál, el cliente se hará cargo de los gastos de envío correspondientes. Procedimiento de reclamaciones: existen hojas de reclamaciones electrónicas o impresas a disposición de los clientes.

2005 DESCRIPCIÓN DEL USO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA LEY 2/2023, Y PRINCIPIOS ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

En relación con la obligación de publicar la descripción del canal interno de información previsto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se informa lo siguiente:

El Club Baloncesto Gran Canaria Claret, S.A.D. Dispone de un canal interno de información debidamente implantado. A continuación se describen sus características esenciales:

1. Acceso al canal

Las comunicaciones pueden realizarse a través del correo electrónico habilitado a tal efecto: [reclamaciones@cbgrancanaria.net]. El canal permite la presentación de información de forma confidencial.

2. Personas legitimadas para informar

Podrán utilizar este canal las personas que integren la organización del club, incluyendo trabajadores, directivos y colaboradores, así como cualquier persona que, en el contexto de una relación laboral o profesional con la entidad, tenga conocimiento de posibles infracciones.

3. Gestor del canal

El canal es gestionado por el Responsable de Cumplimiento (Compliance Officer) de la entidad, quien actúa con plena independencia funcional en la recepción, tramitación e instrucción de las informaciones recibidas.

4. Principios esenciales del procedimiento de gestión

— Confidencialidad: la identidad del informante y la información aportada serán tratadas con estricta confidencialidad, quedando prohibida su divulgación sin consentimiento expreso, salvo obligación legal.

— Prohibición de represalias: el club garantiza que ninguna persona que informe de buena fe sufrirá represalias de ningún tipo.

— Plazo de acuse de recibo: en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la comunicación, se acusará recibo al informante.

— Plazo de resolución: las actuaciones de seguimiento se concluirán en un plazo máximo de 3 meses desde el acuse de recibo, prorrogable por otros 3 meses en casos de especial complejidad.

— Posibilidad de anonimato: el canal admite comunicaciones anónimas, sin perjuicio de las limitaciones que ello pueda suponer para la instrucción del expediente.

— Protección de datos: el tratamiento de los datos personales se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la normativa española de protección de datos.

