



GRAN CANARIA
CLUB DE BALONCESTO



SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha de actualización: 31/12/2024

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;



GRAN CANARIA
CLUB DE BALONCESTO



reclamaciones@cbgrancanaria.net en donde aquí tratamos las quejas de los mismos clientes finales.

- Nuestro canal de soporte y reclamaciones está gestionado por Odo, 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
- 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

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