

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables para los servicios ofrecidos por Eleva Fitness en su sucursal(es), aplicaciones, así como en su página web www.elevafitness.com.mx

1. OBJETO DEL SERVICIO. Eleva Fitness tiene como finalidad la prestación de servicios de impartición de actividades deportivas y de ejercicios, entrenamiento y asesoría. Las personas que hagan uso de los servicios e instalaciones, ya sea en su carácter de usuario temporal o cliente, acepta plenamente y está conforme con los presentes Términos y Condiciones, el Reglamento Interno, la Exclusión de responsabilidad y el Aviso de privacidad. La falta de firma no excluye el cumplimiento y aceptación de los mencionados documentos mismos que están disponibles en la página web.

2. DE LA CONTRATACIÓN. Al momento de contratar, el cliente deberá proporcionar su información personal para crear su cuenta y asociar una forma válida de pago. La contratación podrá realizarse directamente en sucursal de Eleva Fitness o bien a través de la página web. El cliente acepta lo previsto en el Aviso de Privacidad.

3. PAQUETES, PRECIOS Y FORMA DE PAGOS. Se podrán consultar los precios y vigencias de los paquetes de clases en la página web. Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Eleva Fitness se reserva el derecho de modificar o discontinuar un servicio en cualquier momento sin notificación previa. No es responsabilidad ante el cliente o terceros cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o discontinuidad de los servicios de Eleva Fitness.

Los servicios ofrecidos por Eleva Fitness se pueden pagar mediante los métodos de pago disponibles en la página web o en las sucursales físicas. El cliente acepta que Eleva Fitness podrá utilizar a terceros para procesar los pagos.

En caso de cobros automáticos o recurrentes, el cliente acepta que el sistema realice un cargo recurrente previo a la terminación de la vigencia de su membresía conservando el mismo plan contratado en un inicio. El cliente puede solicitar la baja del cargo automático con al menos 15

días de anticipación a su fecha de renovación. En el caso de cobro automático y recurrente la vigencia de dichos precios serán los mismo al día de su contratación y durante la duración contratada.

5. VIGENCIA DE PAQUETES/MEMBRESIA. Una vez que el cliente haya adquirido el paquete de clases de su elección, podrá hacer uso de los servicios y agendar sus clases en la página web, aplicación o en sucursal. Eleva Fitness no se hace responsable de la disponibilidad de clases, por lo que el cliente acepta que la reserva a las clases estará sujeta al cupo de estas.

La vigencia de los paquetes de clases variará según el tipo de paquete adquirido, y se comunicará al cliente al momento de la compra. Una vez finalizada la vigencia, las clases no utilizadas se perderán sin derecho a reembolso y no podrán ser transferidos al siguiente mes o a otras personas.

Si el cliente desea continuar con el servicio, deberá renovar su paquete, plan o membresía de acuerdo con las tarifas y planes vigentes. Todo paquete, plan o membresía inicia el día de su contratación salvo solicitud expresa del cliente. En este sentido, el cliente contará con un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de compra para activar la membresía, clase o paquete de clases adquirido. En caso de no realizar la activación dentro de dicho plazo, la compra se considerará automáticamente activa y comenzará a transcurrir su periodo de vigencia sin posibilidad de reclamación posterior. En ningún caso procederán devoluciones parciales, reembolsos por clases no utilizadas, ni compensaciones una vez iniciado el uso, activación o transcurrido el plazo establecido. Eleva Fitness se reserva el derecho de modificar la política de no devolución y vigencia de los paquetes en cualquier momento, sin previo aviso.

6. CONTROL DE ASISTENCIA. Se permite el ingreso hasta 10 minutos después de iniciada la clase. Por seguridad y respeto, después de este tiempo no se permitirá el acceso. Eleva Fitness se reserva el derecho de negar el acceso al cliente a la clase en caso de que éste llegue después de 10 minutos de haber iniciado la misma. En dicho supuesto, se considerará como No Show y aplicará la penalización correspondiente.

Dada la capacidad limitada de algunas disciplinas, el control de asistencia es estricto y se registrará conforme a lo siguiente:

•**Cancelación Anticipada:** Se permite cancelar sin penalización mínimo 10 horas antes de que ésta dé inicio.

•**Cancelación Tardía/No-Show:** Si el cliente no asiste o cancela fuera del tiempo antes mencionado, su clase será descontado de su membresía o paquete contratado sin excepción.

•**Sanción Unlimited:** En el plan ilimitado, dos faltas sin aviso en un mes resultarán en la restricción de reservas en horarios de alta demanda durante 7 días naturales.

Eleva Fitness se compromete a mantener los servicios disponibles y funcionando correctamente, así como de su aplicación y página web. No obstante, pueden presentarse errores, interrupciones o fallas en la conectividad, servidores o aplicaciones, y Eleva Fitness no será responsable por cualquier daño o pérdida que resulte de ello.

9. CANCELACIÓN. Eleva Fitness o el cliente pueden dar por terminada la relación contractual en cualquier momento y por cualquier motivo, sin necesidad de justificación alguna. En caso de que Eleva Fitness dé por terminada la relación, se lo notificará al cliente por escrito. En caso de que el cliente no desee continuar utilizando las clases de su plan, éstas se perderán y el plan contratado no será susceptible de reclamación o bonificación alguna en efectivo o en especie. La cancelación deberá solicitarse presencialmente en la recepción por el cliente a más tardar el día 20 (veinte) del mes previo a aquel en el que se desea que se aplique dicha terminación. La cancelación de membresía implica la eliminación de todos los datos aparejados a la membresía correspondiente, por lo que en caso de que el cliente quisiera volver a hacer uso de las instalaciones de Eleva Fitness, éste deberá adquirir una nueva membresía, plan o paquete.

Si el cliente cancela su paquete, plan o membresía por motivos de salud dentro de los quince días naturales siguientes a aquel en que la adquirió, Eleva Fitness le restituirá el cien por ciento del importe pagado siempre y cuando presente el comprobante médico correspondiente; si por distintos motivos el cliente cancela su paquete, plan o membresía dentro del mismo periodo, Eleva Fitness le restituirá el setenta por ciento del importe pagado, reteniendo únicamente el treinta por

ciento del mismo por concepto de trámites administrativos.

Si el cliente, por cualquier motivo, canceló su paquete, plan o membresía después de los quince días naturales siguientes a aquel en que la adquirió y antes de que se cumplan treinta, Eleva Fitness le restituirá el veinticinco por ciento del importe pagado. Si el cliente cancela su paquete, plan o membresía transcurridos treinta días naturales de haberla adquirido, no procederá devolución alguna. En caso de que se determine la procedencia de la devolución, ésta podrá realizarse mediante cheque o transferencia electrónica, a favor del cliente, según disponga Eleva Fitness.

En caso de que Eleva Fitness cancele un paquete, plan o membresía por causa imputable al cliente, sus acompañantes o invitados, no procederá reembolso de la mensualidad, cualquiera que haya sido su forma y modalidad de pago, sin responsabilidad alguna para Eleva Fitness.

4. PROMOCIONES. Las promociones son de carácter intransferible y no podrán ser cambiadas, canjeables o reembolsables por dinero en efectivo, ni por alguna otra modalidad de redención, ni en especie, ni por algún otro servicio ofrecido por Eleva Fitness, asimismo las promociones y descuentos no son acumulables.

9. FUERZA MAYOR. Si por causa de fuerza mayor, caso fortuito o si las autoridades decretan u ordenan a Eleva Fitness el cierre de sus instalaciones, a los clientes que hayan contratado una membresía o paquete se congelará el tiempo de vigencia del mismo mientras tanto el supuesto persista. En este supuesto, no habrá devoluciones, por lo que, de no estar de acuerdo, deberán solicitar de inmediato la cancelación de la membresía al momento de su contratación o hasta dentro de los primeros 7 días naturales después del pago.

10. INDEMINACION. El cliente se compromete a indemnizar, defender y mantener en paz y a salvo a Eleva Fitness y a sus afiliados, directores, empleados, agentes y proveedores, de y contra todas las reclamaciones, responsabilidades, daños, pérdidas, costos y gastos que surjan de o estén relacionados con su incumplimiento de los Términos y Condiciones, Reglamento Interno, Aviso de privacidad o Exclusión de responsabilidades o por uso indebido de las instalaciones y/o de los servicios prestados.

11. MENORES DE EDAD. Al contratar un servicio o utilizar la página web, usted declara y acepta que es mayor de edad. Si es menor de edad, está utilizando los servicios con el consentimiento de sus padres o tutores legales, quienes han aceptado los Términos y Condiciones, Reglamento interno, Exclusión de responsabilidad y aviso de privacidad en su nombre. Si usted es un padre o tutor legal asume la plena responsabilidad de la contratación de servicios, uso de instalaciones, aplicaciones, página web por parte del menor, incluyendo cualquier responsabilidad legal que pueda surgir.

12. REGLAMENTO INTERNO. Eleva Fitness cuenta con un Reglamento Interno de Conducta con la finalidad de reglamentar las conductas dentro de las instalaciones.

Todos los clientes, acompañantes e invitados deberán manejarse en todo momento con respeto tanto con el personal que labora en las instalaciones como con los entrenadores responsables de llevar a cabo las actividades que se imparten. En ese sentido, queda estrictamente prohibida cualquier forma de falta de respeto hacia el personal o los entrenadores del complejo deportivo. Cualquier violación que se suscite al respecto amerita la sanción prevista por el Reglamento Interno.

De la misma manera, todos los clientes que utilicen las instalaciones deberán observar una conducta ejemplar hacia los otros clientes, cualquier situación que se presente que atente contra la seguridad de algún cliente ameritará la sanción que Eleva Fitness considere de conformidad con el Reglamento Interno.

Eleva Fitness se reserva el derecho de restringir, suspender o cancelar la cuenta del cliente en caso de incumplimiento de estos Términos y Condiciones o del Reglamento interno o por cualquier uso inadecuado de instalaciones, servicios, aplicaciones web o página web.

13. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD Y CONSENTIMIENTO INFORMADO. El cliente declara tener una buena salud para desempeñar cualquier actividad deportiva o servicio prestado por Eleva Fitness. Asimismo, reconoce que el ejercicio físico, así como el uso de los servicios y uso de instalaciones conllevan riesgos inherentes de lesiones físicas, incluyendo, pero no limitándose a, lesiones musculares,

esguinces, caídas o fatiga extrema, y en casos extremos, la muerte y excluye de cualquier responsabilidad a Eleva Fitness ya sea civil, mercantil, penal o administrativa por cualquier acontecimiento antes mencionado. Al utilizar las instalaciones, el usuario asume voluntariamente todos los riesgos asociados con dicha actividad.

El cliente renuncia a cualquier derecho a presentar reclamaciones o iniciar acciones legales, y libera de toda responsabilidad legal, civil o penal a Eleva Fitness, establecimiento, sus propietarios, administradores y al staff operativo por cualquier lesión, daño físico o perjuicio de salud que pudiera sufrir dentro de las instalaciones situadas en Eleva Fitness.

7. USO DE IMAGEN Y VOZ. El cliente autoriza a Eleva Fitness a utilizar su imagen y voz, capturadas durante el uso de los servicios o en las instalaciones, con fines publicitarios, promocionales, de marketing y/o comerciales, sin que esto implique compensación económica alguna.

8. VIDEOVIGILANCIA Y SEGURIDAD. Eleva Fitness cuenta con un sistema de videovigilancia dentro de sus instalaciones con la finalidad de resguardar la seguridad de sus clientes y personal, por lo que el cliente autoriza la videograbación durante su estancia en las instalaciones.

Asimismo, Eleva Fitness no se hace responsable por la pérdida, daño, robo total o parcial de objetos personales (celulares, carteras, mochilas, computadoras portátiles, tabletas, dinero en efectivo, llaves, etc.) dentro o fuera de las instalaciones durante los horarios de operación.

14. ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS. En caso de que el cliente tenga alguna aclaración, sugerencia o queja sobre los servicios, instalaciones, página web o aplicaciones, deberá enviar un correo electrónico a contacto@elevafitness.com.mx.

15. AVISO DE PRIVACIDAD. Los datos personales en posesión de Eleva Fitness son tratados con base en los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad en términos legales aplicables, así como los deberes de confidencialidad y seguridad. Se mantendrá la confidencialidad de sus datos

personales, estableciendo y manteniendo medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, para evitar su daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o divulgación indebida.

El cliente puede consultar en cualquier momento el Aviso de Privacidad que se encuentra a su disposición en la página web.

16. JURISDICCIÓN APLICABLE. Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, Eleva Fitness y el cliente se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros.

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación en la página web y permanecerán vigentes mientras el cliente haga uso de las instalaciones, servicios, aplicaciones y pagina web.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA MEMBRESÍA: _____

FIRMA: _____

FECHA: _____

En caso de que inscriba a un menor de edad, favor de indicar nombre completo del menor de edad y su relación/parentesco.

NOMBRE COMPLETO DEL MENOR DE EDAD: _____

RELACIÓN/PARENTESCO: _____

NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO: _____