

REGLAMENTO DE USO DE SERVICIO PARA USUARIOS

SMART FIT COACH

El presente Reglamento de Uso de Servicio para Usuarios Smart Fit Coach (en adelante, el “Reglamento”) forma parte integrante del Acuerdo de Membresía “Smart Fit Coach” (el “Acuerdo de Membresía”) para hacer uso del servicio “Smart Fit Coach” (el “Servicio”). El cumplimiento del presente Reglamento es obligatorio para todo usuario del Servicio (el “Usuario”). El incumplimiento del Reglamento resultará en la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el mismo.

PRIMERO: DEL SERVICIO

- 1.1. Servicio:** El Servicio contratado por el Usuario con Smart Fit es el detallado expresamente en el Acuerdo de Membresía suscrito, el cual será prestado a través de la plataforma o plataformas digitales ahí establecidas.

El Usuario puede suscribir múltiples acuerdos con Smart Fit por la prestación de distintos servicios. El presente Reglamento únicamente aplica a la prestación del servicio denominado “Smart Fit Coach.”

- 1.2. Requerimientos de Matrícula:** Para hacer uso del Servicio, el Usuario debe contar con un Acuerdo de Membresía vigente. Asimismo, no debe tener deudas pendientes de pago por Smart Fit, ni debe haber sido expulsado previamente de cualquier unidad o servicio Smart Fit en Latinoamérica, incluso bajo un plan o servicio distinto. Adicionalmente, el Usuario deberá haber registrado su información de pago por el Servicio. Smart Fit se reserva el derecho de resolver el Acuerdo de Membresía de cualquier Usuario que incumpla con cualquiera de estos requerimientos.

- 1.3. Cargos Automáticos:** Los montos acordados por el pago del Servicio según el Acuerdo de Membresía del Usuario serán cobrados automáticamente en las fechas de pago ahí acordadas, a la cuenta cuyos datos fueron consignados por el Usuario para tal fin. En caso el cobro no proceda en la fecha consignada por fondos insuficientes, información de pago desactualizada o errónea, o por cualquier otro concepto no imputable a Smart Fit, el Usuario se encontrará en deuda con Smart Fit, y se le podrá bloquear el acceso al Servicio hasta que subsane esta deuda. En caso fallen los intentos de cobro automático al Usuario por más de treinta (30) días continuos desde la fecha de pago originalmente acordada, Smart Fit podrá resolver automática y unilateralmente el Acuerdo del Usuario, lo cual será comunicado a la dirección de correo consignada por el mismo.

En caso el Usuario desee modificar o actualizar su información de pago, y/o cambiar el medio de pago autorizado para el cobro por el Servicio, deberá hacerlo exclusivamente y bajo su responsabilidad mediante el ingreso al “Espacio del Cliente” con su usuario y contraseña. Es responsabilidad exclusiva del Usuario resguardar su información personal de gestión de acceso. Smart Fit no se responsabiliza por los cargos correctamente realizados a un medio de pago que haya sido registrado como válido para el pago por el Servicio.

- 1.4. Documentos de Identidad:** Para suscribir el Acuerdo de Membresía, el Usuario deberá consignar un documento de identidad válido, sea este DNI para peruanos o Pasaporte, Carné de Extranjería, o Carné de Permiso Temporal de Permanencia para extranjeros.
- 1.5. Menores de Edad:** Los Usuarios menores de dieciocho (18) y mayores de catorce (14) años deberán asistir a la prestación digital del Servicio con un adulto responsable. No se procederá con la prestación del Servicio contratado sin la presencia de un adulto responsable, en todo momento, en las videollamadas. No se permitirá la adquisición del Servicio por Usuarios menores de catorce (14). El Servicio será prestado única y exclusivamente al menor de edad titular.
- 1.6. Cancelación:** El Usuario que desee cancelar el Servicio y resolver su Acuerdo de Membresía deberá hacerlo mediante el portal “Espacio del Cliente”, el cual se encuentra ubicado en la página web oficial de Smart Fit, así como en el aplicativo “Smart Fit”. La cancelación se hará efectiva en treinta (30) días de solicitada. Durante ese periodo, el Servicio se mantendrá disponible para uso.

La cancelación del Servicio por el medio detallado en este numeral solo resultará en la cancelación de “Smart Fit Coach,” y no afectará a ningún otro plan o servicio que el Usuario mantenga con Smart Fit.

El Usuario también podrá cancelar el Servicio y resolver su Acuerdo de Membresía acercándose a recepción de cualquier local Smart Fit en el territorio peruano con su documento de identidad, y suscribiendo la solicitud de cancelación correspondiente. La cancelación se hará efectiva en treinta (30) días de solicitada. Durante ese periodo, el Servicio se mantendrá disponible para uso.

SEGUNDA: VIGENCIA Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 2.1.** El Acuerdo de Membresía tendrá una vigencia de doce (12) meses contados desde la fecha de inicio señalada en el mismo. El Acuerdo de Membresía se renovará automáticamente por periodos adicionales de doce (12) meses siempre que el Usuario no solicite la cancelación del Servicio, de acuerdo a los términos señalados en el numeral 1.6 del presente documento. El Usuario recibirá aviso de la renovación de su Acuerdo de Membresía a la dirección de correo electrónico consignada por el mismo.
- 2.2.** El Usuario tendrá derecho a programar una (1) videollamada de asesoría al mes durante la vigencia del Acuerdo de Membresía (la “Cita” o “Citas”). La fecha y hora de cada Cita deberá ser programada mediante acceso al aplicativo “Smart Fit” y al portal “Smart Fit Coach.” Smart Fit no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de los prestadores del Servicio. La disponibilidad de éstos varía según sus horarios de atención.
- 2.3.** El Usuario puede solicitar la cancelación o reprogramación de una Cita agendada hasta doce (12) horas hábiles antes de la Cita. Una vez iniciada la Cita, habrá una tolerancia de cinco (5) minutos para que el Usuario ingrese. De lo contrario, la Cita se considerará perdida.

- 2.4. Los Usuarios menores de edad deberán asistir a toda Cita en compañía de un adulto responsable.
- 2.5. El Usuario podrá formular consultas al personal prestador del Servicio mediante mensajes de texto. El personal contactado responderá a las consultas únicamente durante su horario de atención.

TERCERA: DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS

- 3.1. **Amonestación:** El Usuario que cometa una falta leve al Reglamento será amonestado por el personal de Smart Fit. La amonestación es una advertencia que se registra en el perfil de Smart Fit del Usuario. La acumulación de múltiples amonestaciones resultará en la expulsión del Usuario.
- 3.2. **Expulsión:** El Usuario que cometa múltiples faltas leves o una falta grave al Reglamento será expulsado por el personal de Smart Fit. La expulsión consiste en la inmediata resolución del Acuerdo de Membresía del Usuario y la cancelación del Servicio. La expulsión es automática, permanente, e irreversible, y aplica para el Usuario a título personal, por lo cual no podrá volver a matricularse con Smart Fit bajo un plan o servicio distinto, ni podrá ingresar como invitado de un Usuario con Plan Black. La expulsión es una medida general, por lo cual resultará en la resolución inmediata de cualquier otro acuerdo de servicio que el Usuario mantenga con Smart Fit. En ese sentido, la expulsión del Usuario bajo el Servicio le impedirá suscribirse a este o cualquier otro servicio con Smart Fit en el futuro.

CUARTA: FALTAS LEVES

Las siguientes conductas son consideradas faltas leves al Reglamento y resultarán en la amonestación del Usuario. La comisión reiterada de faltas leves resultará en la expulsión del Usuario:

- 4.1. Faltar a una Cita programada.

QUINTA: FALTAS GRAVES

Las siguientes conductas son consideradas faltas graves al Reglamento y resultarán en la expulsión del Usuario.

- 5.1. Presentar documentos falsos o ajenos para la suscripción al Servicio; asistir a una Cita bajo la identidad de un tercero; permitir a terceros hacer uso del Servicio bajo su Acuerdo de Membresía; registrar un medio de pago falso o ajeno sin autorización del titular para el pago por el Servicio.
- 5.2. Insultar, amenazar, o agredir física o verbalmente al personal prestador del Servicio, a cualquier personal de Smart Fit, o a terceros dentro de una unidad Smart Fit en el territorio peruano; sea mediante la prestación digital del Servicio o de manera presencial.
- 5.3. Actos o expresiones de acoso u hostigamiento sexual; fotografiar o grabar a personal prestador del Servicio, o a cualquier personal de Smart Fit, sin su

consentimiento; exhibirse o exponer al personal prestador del Servicio, o a cualquier personal de Smart Fit, a contenido o material obsceno u ofensivo; sea mediante la prestación digital del Servicio o de manera presencial.

- 5.4. Hostigar, acosar, amenazar, y/o llamar o enviar mensajes de texto constantes e injustificados al personal prestador del Servicio, por cualquier medio de comunicación, incluso fuera del contexto de la prestación del Servicio.
- 5.5. Promocionar o comercializar productos o servicios propios en el contexto de la prestación del Servicio; promocionar o comercializar productos o servicios de Smart Fit como si fueran propios; comercializar el Servicio adquirido con terceros; usar la propiedad intelectual y/o marcas registradas de Smart Fit sin autorización previa y expresa, a través de cualquier medio, plataforma, o red social.
- 5.6. Cualquier otro acto que constituya un delito bajo el ordenamiento legal peruano, y/o que atente contra el orden público y/o las buenas costumbres.

SEXTA: DEL ENTRENAMIENTO PERSONALIZADO

- 6.1. Smart Fit no ofrece servicios de entrenamiento personalizado presencial, más allá del servicio de asesoría digital brindado a través de Smart Fit Coach. Los trabajadores de Smart Fit que presten servicios de entrenamiento personalizado fuera del contexto de Smart Fit Coach lo hacen en su propio tiempo y bajo su propia responsabilidad, sin intervención alguna de Smart Fit. Cualquier acuerdo de servicio de entrenamiento personalizado que suscriba el Usuario con un tercero se dará bajo exclusiva responsabilidad de las partes participantes.

SÉTIMA: DEL REGLAMENTO Y COMUNICACIONES

- 7.1. Smart Fit podrá modificar y actualizar el contenido del presente Reglamento, o comunicar cualquier evento relevante a la prestación del Servicio, o notificar la imposición de una sanción (como amonestación o expulsión) al Usuario, mediante comunicación al correo electrónico consignado por el Usuario en su Acuerdo de Membresía. No será responsabilidad de Smart Fit la falta de notificación de cualquier comunicado debido a la consignación de información de contacto errónea o desactualizada por parte del Usuario. Las modificaciones al Reglamento serán aplicables a partir del día siguiente de la comunicación correspondiente.