

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA SMART FIT COACH**

El presente documento tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones aplicables al uso de la plataforma digital SMART FIT COACH (en adelante El Servicio), ofrecido por SMART FIT a través de la aplicación SMART FIT APP (en lo sucesivo la aplicación).

El uso del servicio implica la aceptación expresa del usuario respecto de las condiciones aquí establecidas. Si el usuario no está de acuerdo, deberá abstenerse de contratarlo o utilizarlo.

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Smart Fit Coach es un servicio adicional y personalizado de asesoría en entrenamiento físico y nutrición, mediante el cual los usuarios pueden interactuar virtualmente con asesores certificados en dichas áreas, quienes brindarán acompañamiento, seguimiento y recomendaciones basadas en los objetivos y características personales del usuario.

El servicio no constituye una consulta médica, diagnóstico clínico ni tratamiento especializado, teniendo únicamente fines de orientación y bienestar. El usuario reconoce que los asesores de Smart Fit Coach no sustituyen la atención médica profesional, por lo que dicha asesoría no deberá ser entendida como un diagnóstico o prescripción de tratamiento.

SMART FIT podrá modificar o actualizar estos términos y condiciones, parcial o totalmente, notificando oportunamente a los usuarios a través de los medios señalados más adelante, quienes están en la obligación de cumplir y aceptar dichos términos para el uso de la aplicación y servicio, en consecuencia, el continuo uso del servicio y/o plataforma es la aceptación expresa de los términos y condiciones.

El uso de la aplicación está limitado y sujeto al cumplimiento de estos términos y condiciones. Es facultad de SMART FIT revocar el acceso a la plataforma de cualquier usuario que infrinja o incumpla con lo establecido en estos términos.

### **REGISTRO Y ACCESO**

El registro al servicio puede realizarse en línea a través de la aplicación o de manera presencial en las instalaciones de Smart Fit.

El usuario deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada eximiendo a SMART FIT, sus filiales, matriz, subsidiarias o a sus colaboradores de cualquier consecuencia producida a causa de información falsa o incorrecta proporcionada por el usuario.

Los registros son personales e intransferibles, siendo el titular responsable de todas las acciones realizadas en su cuenta.

Smart Fit podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del usuario. En caso de detectarse falsedad o uso

indebidamente, podrá suspender el acceso temporal o definitivamente.

El usuario será responsable de la custodia y confidencialidad de su contraseña o código de acceso, debiendo notificar a SMART FIT en caso de pérdida o uso no autorizado.

### **MENORES DE EDAD**

El servicio podrá ser contratado únicamente por el padre, madre o tutor legal del menor de edad, siempre y cuando: (i) el menor de edad tenga al menos 14 años cumplidos a la fecha de contratación del servicio, (ii) el responsable del menor se encuentre presente en todo momento durante la asesoría (iii) supervise al menor de edad el correcto uso de la aplicación así como de la interacción con el asesor y (iv) estar de acuerdo en la facultad unilateral que tiene Smart Fit para revocar o limitar el acceso a la aplicación derivado de cualquier incumplimiento a estos términos y condiciones por el menor de edad.

El tutor será responsable y autoriza expresamente el tratamiento de los datos personales del menor.

### **USO DE LA APLICACIÓN**

Una vez que el usuario realiza el registro y proporciona la información válida y eficaz para la creación de su perfil en la aplicación de SMART FIT, el usuario recibirá un código de acceso enviado a su correo electrónico o por la misma aplicación, con la finalidad de que el usuario pueda ingresar a la aplicación y hacer uso del servicio contratado.

El usuario acepta que el código de acceso creado para el uso de la aplicación, es personal e intransferible, razón por la cual el usuario asume totalmente la responsabilidad de la confidencialidad de los mismos, por lo que su pérdida, olvido o transmisión a terceros será responsabilidad única y exclusiva del usuario, liberando en todo momento a SMART FIT, de cualquier consecuencia que de dicha negligencia o perjuicio se pueda derivar.

El usuario es el único responsable por la utilización de su cuenta y deberá notificar inmediatamente a SMART FIT en caso de un uso no autorizado. Es igualmente responsable de resguardar su contraseña y evitar que terceras personas accedan.

### **PRECIO Y PAGO**

Al aceptar estos términos y condiciones, el usuario está consciente que el precio mensual por el servicio referido en estos Términos y Condiciones es de \$99.00 MXN (noventa y nueve pesos 00/100 M.N.).

El precio antes mencionado podrá tener un reajuste de la manera y porcentaje que determine SMART FIT. Para lo anterior, Smart Fit deberá notificar previamente a los usuarios respecto al incremento al precio del servicio.

El precio correspondiente al servicio Smart Fit Coach será adicionado al monto de la mensualidad vigente contratada por el usuario para el uso de las instalaciones del gimnasio Smart Fit. En consecuencia, el usuario reconoce y acepta que dicha suma constituye una modificación consentida al importe total de su plan mensual, derivada de la incorporación del servicio adicional.

El cobro conjunto se realizará bajo el mismo método de pago registrado en el contrato principal, conservando la periodicidad y condiciones de facturación originalmente establecidas.

En caso de cancelación al servicio o contrato principal que le permite al usuario hacer uso de las instalaciones de Smart Fit, el servicio adicional será cobrado al último método de pago registrado y proporcionado por el usuario. Por lo anterior, el usuario manifiesta su conformidad a los cargos del servicio adicional, hasta en tanto no manifieste la cancelación de este.

#### **ATRASO DE PAGO:**

Debido a que los cargos son automáticos, el usuario se obliga a mantener la tarjeta designada con crédito o saldo suficiente, en el entendido de que al registrarse en el sistema el primer rechazo al cargo respecto a mensualidad, y/o cualquiera de los servicios contratados con SMART FIT, se bloqueará el servicio de SMART FIT COACH, sin embargo, esto no lo eximirá de la responsabilidad de liquidar los mismos cargos.

Por lo tanto, el usuario reconoce y acepta que, para el caso de acumular adeudo de una mensualidad por cualquiera de los servicios contratados con SMART FIT, el cobro de los mismos se realizará en una sola exhibición por la cantidad total adeudada a Latamgym S.A.P.I. de C.V.

Para tal efecto, el usuario solicita y autoriza a la institución financiera emisora o a aquella institución afiliada a VISA y/o MasterCard para que, con base en el contrato que tenga celebrado con su banco y respecto del cual se le expidió la tarjeta el Banco, se sirvan pagar por cuenta y a nombre de Latamgym S.A.P.I. de C.V., los cargos por los conceptos, periodicidad y montos que se detallan en el presente documento.

Para el caso de que el cargo de que se trate sea rechazado por el Banco emisor de la tarjeta de crédito o débito, según sea el caso, SMART FIT efectuará un cargo por una cantidad equivalente al 2% sobre el monto no cobrado, como pena convencional.

#### **NOTIFICACIONES**

El usuario manifiesta su conformidad en recibir notificaciones de manera enunciativa más no limitativa mediante mensajes de texto, correo electrónico proporcionado, mensajes emergentes, redes sociales, sitio web oficial, comunicación impresa en unidad, espectaculares

o a través de la misma aplicación, la información, comunicados, actualizaciones del servicio, notificaciones de cambios a los presentes términos y condiciones y/o revocaciones de acceso a la aplicación relacionadas con el servicio.

#### **VIGENCIA DEL SERVICIO**

El servicio tiene una vigencia de doce (12) meses a partir de la fecha de contratación de SMART FIT COACH.

Al finalizar dicho periodo, el servicio podrá renovarse automáticamente por plazos iguales, salvo solicitud de cancelación del servicio adicional por el usuario.

#### **ASESORÍAS NUTRICIONALES Y/O DE ENTRENAMIENTO:**

El usuario podrá agendar a través de la aplicación hasta una asesoría mensual virtual (nutricional o de entrenamiento), con duración máxima de 30 minutos, realizada a través de plataformas de videollamada o mensajería (preferentemente WhatsApp).

El usuario deberá confirmar su cita mediante código o token enviado por la app o correo electrónico.

Podrá reprogramar o cancelar la sesión con al menos 12 (doce) horas de anticipación.

En caso de fallas técnicas atribuibles a Smart Fit o al asesor, se ofrecerá una nueva sesión sin costo. La inasistencia o imposibilidad de contacto por error en los datos proporcionados, se considerará sesión utilizada.

#### **CANCELACIÓN**

El usuario podrá cancelar el servicio en cualquier momento enviando su solicitud al correo electrónico [coachmx@smartfit.com](mailto:coachmx@smartfit.com)

Durante los primeros siete (7) días naturales contados a partir de la fecha de contratación, el usuario podrá cancelar el servicio sin costo alguno y solicitar el reembolso total del monto que Smart Fit haya cobrado.

Transcurrido el periodo de prueba de siete (7) días naturales sin que el usuario haya solicitado la cancelación y el correspondiente reembolso, se entenderá que consiente expresa y voluntariamente la contratación del producto, así como la aplicación de los cargos generados desde la fecha de contratación

En caso de que el usuario decida cancelar el servicio dentro del periodo forzoso de los primeros doce (12) meses, Smart Fit procederá a cancelar únicamente el servicio adicional, aplicando una penalización equivalente al veinte por ciento (20%) del valor correspondiente al periodo restante del contrato.

No se aplicará penalización alguna cuando la cancelación derive de muerte, invalidez permanente comprobada del usuario, o bien, por causas atribuibles directamente a Smart Fit, tales como la inactivación definitiva de la aplicación o interrupción total del servicio.

Después del periodo de 12 meses, el usuario podrá cancelar sin penalización alguna realizándolo mediante el correo electrónico antes señalado.

Para que proceda la Cancelación a solicitud del usuario, este deberá estar al corriente en todos sus pagos.

En caso de incumplimiento de cualquier obligación del presente Contrato y/o del Reglamento de uso de las instalaciones del gimnasio, los servicios digitales adquiridos serán cancelados y dará lugar a la rescisión automática del mismo, no obstante, la rescisión no exime al usuario de la obligación de pago del adeudo y seguirán aplicándose los porcentajes de penalización establecidos en éste documento hasta la liquidación del adeudo.

La contratación del servicio adicional SMART FIT COACH, se encuentra incorporado a los planes de Smart, Fit o Black que se contratan en el gimnasio, sin embargo, la cancelación de los mismos no implica la terminación del servicio digital adicional, por lo que el servicio SMART FIT COACH continuará vigente hasta en tanto, no exista solicitud de cancelación en los términos antes señalados.

## **FALLAS EN LA APP SMART FIT O EN LA PLATAFORMA SMART FIT COACH**

Ante una posible falla en la aplicación móvil SMART FIT o en la plataforma de SMART FIT COACH, el usuario deberá reportarlo al correo [coachmx@smartfit.com](mailto:coachmx@smartfit.com), indicando el día, la hora y el error que le arroja la aplicación.

## **REGLAS DE USO**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el usuario manifiesta su conformidad de sujetarse expresamente a las siguientes reglas para el uso adecuado de la aplicación y de la plataforma Smart Fit Coach:

1.- El usuario deberá contar con un dispositivo móvil y una conexión a Internet que permitan el uso estable de videollamadas y mensajería.

Smart Fit no será responsable de interrupciones derivadas de fallas en el dispositivo, en la red del usuario o en plataformas de terceros ajenas a su control.

2.- El usuario se obliga a proporcionar datos verídicos, vigentes y completos al momento de registrarse y durante el uso del servicio.

Cualquier omisión o falsedad podrá generar la suspensión temporal del servicio hasta que se corrija la información.

3.- El usuario deberá conducirse con respeto y cortesía hacia los asesores y el personal de Smart Fit.

Quedan prohibidos los insultos, amenazas, lenguaje discriminatorio o cualquier acto de hostigamiento o acoso. El asesor o Smart Fit podrán suspender inmediatamente la sesión si el comportamiento del usuario resulta ofensivo o inadecuado, sin que exista obligación de reprogramar

4.- Las cuentas y sesiones son estrictamente personales.

El usuario no podrá permitir el acceso, grabar, reproducir, transmitir, publicar o compartir las sesiones, videos o materiales obtenidos sin autorización previa y por escrito de Smart Fit.

5.- Las asesorías estarán sujetas a disponibilidad de horario y de personal.

Smart Fit podrá reprogramar sesiones o asignar otro asesor, notificando al usuario con antelación razonable.

6.- Queda estrictamente prohibido:

Usar la aplicación con fines distintos a los del servicio contratado.

Alterar o manipular la información contenida en la plataforma.

Proporcionar datos falsos para obtener beneficios o evadir pagos.

Reproducir o difundir contenido de Smart Fit Coach sin autorización.

## **SANCIONES**

El incumplimiento de las disposiciones antes mencionadas podrá dar lugar a la suspensión o cancelación definitiva del servicio, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

La suspensión o cancelación no libera al usuario de cubrir los adeudos pendientes a la fecha de la infracción.

## **PRIVACIDAD DE DATOS**

SMART FIT COACH podrá utilizar tecnologías (propias o de terceros) para la recolección de datos en sus instalaciones físicas, así como, en sus aplicaciones, plataforma o en sus portales en Internet y sitios Web. Por medio de este, el usuario manifiesta su consentimiento libre, expreso, inequívoco, formal e informado para que SMART FIT y / o empresas asociadas traten datos personales y sensibles los cuales serán tratados en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y mantenidos bajo el estándar de seguridad apropiado.

Asimismo, con la firma y aceptación del contenido de este instrumento, el usuario acepta que conoce, haber leído y acepta en todos sus términos y condiciones el aviso de Privacidad publicado en la aplicación de Smart Fit Coach así como en la siguiente página web [www.smartfit.com.mx](http://www.smartfit.com.mx), documento identificado como Aviso de Privacidad App Smart Fit o [www.coach.smartfit.com/mx](http://www.coach.smartfit.com/mx)?

## DECLARACIÓN DE SALUD

El uso de los servicios de Smart Fit Coach se realizará bajo su propio riesgo. Un buen estado de salud general es requisito imprescindible para el uso de los servicios de la plataforma. Si usted tiene conocimiento de alguna enfermedad o padecimiento preexistente, le recomendamos que consulte primero a un médico o profesional de la salud antes de iniciar esta asesoría. Si el usuario presenta algún tipo de patología específica que el asesor asignado deba conocer o en el que no se encuentre apto para emitir la asesoría, éste podrá realizar una sugerencia al usuario para que acuda con un médico especialista en el tratamiento del padecimiento descrito por el usuario. Los usuarios deben consultar inmediatamente a su médico si tienen alguna duda en relación con cualquier pregunta médica, dolor y/o síntoma antes de usar o continuar usando cualquier producto o servicio.

El uso de la aplicación o del servicio, no garantiza la obtención de resultados determinados o cualquier otro resultado específico esperado por usted. El resultado del entrenamiento y el plan nutricional dependerá de factores que no se encuentran bajo la influencia de los asesores, tales como la disposición física, acatamiento puntual o condiciones previas. En consecuencia, los resultados podrán variar significativamente entre diferentes individuos a pesar de haberse dado el mismo uso del servicio

Leídos y aceptados los términos y condiciones, el usuario manifiesta estar en plenas y óptimas condiciones de salud y asumir plena responsabilidad sobre las decisiones posteriores a la consulta de SMART FIT COACH, dicha consulta realizada con la información aportada por el usuario, eximiendo a SMART FIT y/o personal de la misma de responsabilidades sobre cualquier problema causado en razón de las circunstancias previamente mencionadas.

## RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de SMART FIT se limita al adecuado funcionamiento de la plataforma SMART FIT COACH, motivo por el cual SMART FIT no se responsabilizará por daños y/o perjuicios generados al usuario que no sean resultado de lo anterior.

## CAMBIOS A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y PRECIOS

Smart Fit podrá cambiar en cualquier momento estos Términos y Condiciones (parcial o totalmente), y cada nueva

versión de los Términos y Condiciones entrará en vigor después de su publicación en redes sociales, correo electrónico, sitio web o a través de la aplicación móvil, por lo que, al momento de registrarse y hacer uso de la plataforma, los usuarios se comprometen a visitar y conocer con regularidad la versión actualizada de los términos y condiciones que se hospeden en la aplicación o cualquiera de los otros medios antes mencionados. Asimismo, Smart Fit se reserva el derecho, de interrumpir o cerrar la aplicación y/o plataforma en cualquier momento, si así lo requiere. Por último, Smart Fit, se reserva el derecho de aumentar el precio del servicio, en el entendido que el continuo uso de la plataforma es consentimiento del usuario del cobro realizado y la tarifa a cobrar.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

Las aplicaciones producidas por SMART FIT son obras intelectuales protegidas por las leyes relativas a la protección de la propiedad intelectual aplicables, así como, por los tratados internacionales. Cada uno de sus elementos que las componen (tales como diseño, textos, videos, música, gráficos, imágenes, información, aplicaciones, sonidos, colores, logotipos, diseño de la página web, aplicaciones y herramientas, entre otros) son propiedad exclusiva de la empresa LATAMGYM S.A.P.I. de C.V., o sus controladoras o subsidiarias y es la única habilitada para utilizar y explotar los derechos de propiedad intelectual.

Se prohíbe cualquier reproducción y/o representación completa o parcial, uso, adaptación o modificación de las aplicaciones o de cualquiera de los elementos que las componen, en cualquier soporte, o en cualquier forma, para otros fines, en particular comerciales.

**El usuario manifiesta la aceptación de los términos y condiciones antes señalados, los cuales podrán ser formalizados a través de forma digital mediante su firma o datos biométricos y servirán de soporte para los efectos legales a que haya lugar, es decir, harán los mismos que los de la firma autógrafa, produciendo los efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de esta.**