

ACUERDO DE SERVICIO SMART FIT COACH

El presente Acuerdo de Servicio Complementario (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre el Usuario y SMARTFIT PANAMÁ, S.A., sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Panamá (en adelante, “Smart Fit”). Mediante el presente Acuerdo, el Usuario se suscribe a un servicio complementario de asesoría personalizada en acondicionamiento, preparación física y/o nutrición (el “Servicio Coach”),

1. OBJETO DEL SERVICIO

SMART FIT suministrará al AFILIADO el servicio complementario de bienestar y acondicionamiento físico denominado **SMART FIT COACH**, el cual consiste en asesorías personalizadas 100% virtuales brindadas por profesionales en entrenamiento físico y/o nutrición, con el fin de orientar al AFILIADO en el cumplimiento de sus objetivos de salud y bienestar, los cuales comprenderán:

El presente Acuerdo de Servicio Complementario (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre el Usuario y SMARTFIT PANAMÁ, S.A., sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Panamá (en adelante, “Smart Fit”). Mediante el presente Acuerdo, el Usuario se suscribe a un servicio complementario de asesoría personalizada en acondicionamiento, preparación física y/o nutrición (el “Servicio Coach”),

- Diseño de rutinas de entrenamiento físico adaptadas a las necesidades, objetivos y condición física del AFILIADO.
- Asesoría nutricional personalizada, incluyendo la realización de una anamnesis nutricional, recomendaciones sobre hábitos alimenticios y la elaboración de planes alimenticios personalizados orientados a la nutrición deportiva y la mejora de hábitos saludables.
- Sesiones de seguimiento y monitoreo del progreso del AFILIADO mediante videollamadas o aplicaciones móviles.
- Acceso a asesoría educativa digital sobre entrenamiento físico, nutrición, hábitos saludables y prevención de lesiones.
- Acompañamiento y seguimiento por parte del profesional asignado para apoyar al afiliado en el cumplimiento de sus objetivos.

2. FORMA DE ADQUISICIÓN

2.1 Los servicios podrán ser adquiridos a través de la página web de Smart Fit, SMART FIT APP o recepción.

3. REQUISITOS Y CONDICIONES DE USO

La prestación de los servicios se regirá por las siguientes condiciones:

- a. El plan SMART FIT COACH únicamente está disponible para

afiliados con un plan BLACK, SMART o FIT vigente.

b. El AFILIADO debe descargar la aplicación o acceder a la plataforma electrónica indicada por SMART FIT para obtener el servicio.

c. El AFILIADO es responsable de agendar su cita mensual de acuerdo con la disponibilidad comunicada a través de la plataforma.

d. El AFILIADO será responsable de garantizar la conectividad necesaria para el desarrollo de la videollamada. Si el AFILIADO tiene impedimentos o dificultades para la videollamada, deberá cancelarla con al menos dos (2) horas de anticipación a la hora programada. De lo contrario, se considerará que la cita se realizó y no podrá volver a agendarla ese mes.

e. El AFILIADO podrá reagendar su cita en un máximo de dos (2) oportunidades por mes calendario siempre y cuando cumpla con el requisito de cancelación antes indicado.

f. El servicio comprende un (1) crédito mensual para agendar una videollamada con una duración máxima de veinte (20) minutos con el entrenador o nutricionista, según corresponda.

g. El AFILIADO contará con un canal de comunicación mediante chat con el profesional asignado para consultas relacionadas con el servicio, dentro del horario laboral definido por SMART FIT.

h. Se entenderá que SMART FIT ha cumplido cabalmente con su obligación de prestar los servicios contratados por el AFILIADO en el plan SMART FIT COACH, cuando la plataforma electrónica designada para la asignación y desarrollo de las citas mensuales con los entrenadores y/o nutricionistas se encuentre habilitada, disponible para su funcionamiento y a entera disposición del AFILIADO, independientemente de que este haga o no uso efectivo de dichos servicios.

i. La falta de utilización de los servicios por parte del AFILIADO no lo exime del cumplimiento de la obligación de pago.

j. En caso de que, durante la prestación del servicio, el usuario presente una condición médica que exceda el alcance del servicio de nutrición, la atención no continuará.

4. EL PRECIO

4.1 La cuota mensual de afiliación al plan SMART FIT COACH, por un valor de seis dólares con noventa y nueve centavos (USD\$6.99) más ITBMS.

5. FORMA DE PAGO

AFILIADO pagará el valor indicado en la cláusula cuarta y de conformidad con los siguientes puntos:

5.1 El cobro de la cuota mensual se efectuará el día establecido en la parte superior de este documento o en una fecha próxima a ésta. Así mismo, la tarifa vigente tendrá un reajuste anual máximo equivalente, a discreción de SMART FIT, al quince por ciento (15 %) de la misma o al equivalente a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

5.2 Los pagos a favor de SMART FIT se entenderán satisfechos una vez la entidad financiera del AFILIADO abone la totalidad del importe a favor de SMART FIT.

ACUERDO DE SERVICIO SMART FIT COACH

5.3 El incumplimiento del pago en la fecha programada o la mora del AFILIADO en la cuota mensual conllevará el bloqueo en la plataforma electrónica habilitada para la asignación de citas.

5.4 Un atraso superior a sesenta (60) días posteriores a la fecha de pago resultará en la cancelación automática del plan y en la correlativa terminación de la suscripción.

5.5 La realización de devoluciones o reversión de pagos, operará únicamente conforme lo establecido de conformidad en los términos y condiciones publicados en la Página Web de SMART FIT (<https://www.smartfit.com.pa>).

El plan no podrá ser congelado, sin embargo, ello no obsta para que el afiliado exponga su situación y la misma sea analizada internamente.

6. AUTORIZACIÓN DE PAGO

6.1 EL AFILIADO autoriza a que SMART FIT realice cargos automáticos a la tarjeta de crédito o débito señalada por el primero y autorizada por el sistema, mensualmente según la tarifa vigente al momento de la contratación del servicio Smart Fit Coach Virtual. Esta autorización se mantendrá vigente durante la duración del servicio adicional contratado, salvo que el Afiliado cancele expresamente dicha autorización por escrito o a través de los medios digitales habilitados para tal fin. EL AFILIADO acepta que, para el caso de acumular adeudo de una o más mensualidades de cualquiera de los conceptos señalados, el cobro de estos se realizará de forma consecutiva hasta poder debitar la totalidad de concepto adeudados. Debido a que los cargos son automáticos, Smart Fit se compromete a informar al Afiliado con antelación sobre cualquier cambio en la tarifa o en las condiciones de los cargos automáticos, mediante los canales de comunicación establecidos para ello.

6.2 EL AFILIADO acepta que, en el evento de acumular adeudo de una o más mensualidades, el cobro se realizará de forma consecutiva hasta poder debitar la totalidad del saldo adeudado.

6.3 EL AFILIADO se obliga a mantener la tarjeta designada con crédito o saldo suficiente. EL AFILIADO comprende y acepta que al registrarse el primer cobro rechazado se bloqueará su acceso a la plataforma de asignación de citas.

6.4 Los cargos se realizan de manera automática a la tarjeta de crédito o cuenta de débito designada por el AFILIADO. EL AFILIADO acepta que, incluso si su tarjeta vence o es renovada, los cargos seguirán efectuándose normalmente, sin necesidad de una nueva autorización a favor de SMART FIT.

7. DERECHOS DEL AFILIADO

Con la suscripción del SMART FIT COACH el AFILIADO adquiere exclusivamente los siguientes derechos frente a SMART FIT:

1. Hacer uso de los servicios personalizados ofrecidos por SMART FIT, a través del ENTRENADOR asignado.
2. Presentar sus inquietudes, solicitudes, quejas, felicitaciones o reclamos ante SMART FIT, y a que estas sean atendidas dentro de los términos legales establecidos para ello.

3. Solicitar el cambio de ENTRENADOR asignado, en caso de no estar conforme con el servicio recibido, sujeto a disponibilidad.

4. Recibir notificación previa de cualquier modificación o actualización en los servicios, horarios, políticas o tarifas ofrecidos por SMART FIT.

Los derechos descritos en esta cláusula son limitados, condicionados, exclusivos, personales e intransferibles.

8. DECLARACIONES DEL AFILIADO

El AFILIADO declara y acepta:

- a. Que ha recibido información clara y detallada sobre los servicios.
- b. Que se compromete a proporcionar información veraz y actualizada sobre su estado de salud, a fin de que SMART FIT pueda brindarle una atención adecuada.
- c. Que SMART FIT no se hace responsable ni garantiza los resultados físicos esperados por el AFILIADO con relación al desarrollo del programa de entrenamiento. El AFILIADO entiende y acepta que los resultados dependen de factores externos no atribuibles a SMART FIT tales como el estado físico, las condiciones de base, los objetivos propuestos y la consistencia en la ejecución de su programa de entrenamiento. Por lo anterior, las obligaciones de SMART FIT en virtud de este servicio son de medios y no de resultado.

9. DECLARACIÓN DE SALUD

9.1 El AFILIADO se compromete a informar de manera veraz y oportuna al ENTRENADOR sobre cualquier condición médica, física o de salud que pueda afectar su capacidad para realizar las actividades sin riesgos. Esto incluye, pero no se limita a, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, musculoesqueléticas, neurológicas, o cualquier otra que pueda suponer un peligro para su integridad física.

9.2 En caso de que el AFILIADO omita o falsee información relevante sobre su estado de salud, SMART FIT quedará eximido de toda responsabilidad por cualquier lesión, enfermedad o consecuencia negativa que pueda derivarse de su participación. Es responsabilidad exclusiva del AFILIADO asegurarse de que su condición física le permite realizar las actividades de manera segura.

10. TERMINACIÓN

10.1 Sin perjuicio del derecho que tienen las PARTES de terminar el servicio de manera anticipada por mutuo acuerdo, y del derecho que tiene el AFILIADO a terminar anticipadamente EL AFILIADO podrá solicitar la terminación unilateral de este acercándose a cualquiera de las sedes de SMART FIT o en la página oficial www.smartfit.com.pa. la solicitud debe radicarse con una antelación de treinta (30) días calendario respecto a su siguiente cobro programado, de lo contrario procederá el cobro automático del siguiente periodo de la suscripción.

10.2 Las PARTES entienden y aceptan que, en el evento de terminación del servicio, sin importar la causa de ello, no habrá lugar a la devolución de dinero bajo ningún concepto, salvo en el caso en el que no haya iniciado o se haya suspendido la ejecución de la suscripción por causas atribuibles a SMART FIT. La no devolución no aplicará en caso de muerte,

ACUERDO DE SERVICIO SMART FIT COACH

invalidez permanente comprobada.

10.3 SMART FIT podrá terminar unilateral y anticipadamente la suscripción, sin que por ello haya lugar a indemnización alguna, en los siguientes eventos:

1. Un atraso superior a sesenta (60) días en la cuota mensual. El periodo empieza a contar a partir del primer pago rechazado.
2. El incumplimiento de EL AFILIADO de las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Servicios o en los Reglamentos Específicos, incumplimiento de todas las indicaciones y solicitudes del personal de EL PRESTADOR y, en general, incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato;
3. La realización de conductas por parte de EL AFILIADO, que atenten contra las buenas costumbres, sana convivencia al interior de la sede, o por tratos indebidos o irrespetuosos o que pongan en riesgo la salud o seguridad por parte de este hacia los demás afiliados o hacia los empleados de EL PRESTADOR o terceros en genera o conductas que atenten contra la plataforma SMART FIT o que pongan en riesgo la misma

ACUERDO DE SERVICIO SMART FIT COACH