

Política de Reservas, Cancelaciones y Asistencia

En nuestro estudio creemos que el compromiso es parte del entrenamiento. Reservar tu clase, avisar a tiempo si no puedes ir y respetar el horario de inicio no solo nos ayuda a organizarnos mejor, sino que también respeta el espacio y el cupo de tus compañeros de clase. Por eso, esta es nuestra política de reservas, cancelaciones, tardanzas e inasistencias, redactada de forma simple para que la tengas siempre a la mano.

Breve Resumen

Situación	Política
Reservar una clase	Hasta 01 hora antes del inicio de la clase.
Cancelar una clase	Hasta 08 horas antes del inicio de la clase, sin consumir créditos.
Reprogramar una clase	Hasta 01 hora antes del inicio de la clase, sin consumir créditos.
Cancelación fuera de tiempo / no cancelar	Se descuenta la clase del paquete o créditos.
Tolerancia de ingreso (tardanza)	De 05 minutos máximo desde la hora de inicio.
Llegar después de los 05 minutos	No se permite el ingreso a la sesión y se descuenta la clase.
No presentarse sin cancelar (no-show)	Se descuenta la clase del paquete o créditos.

1. Reservas de clase

- Puedes reservar tu clase (Move Strong o Senior Strong) desde la app o el medio de reserva habilitado hasta 01 hora antes de que inicie la sesión.
- El cupo se confirma por orden de reserva. Si la clase con tu coach elegido está llena, puedes anotarte en la lista de espera y te avisaremos automáticamente si se libera un cupo.
- Recomendamos reservar con anticipación, sobre todo en los horarios más solicitados, para asegurar tu lugar con tu horario de preferencia.

2. Cancelaciones y reprogramaciones

- Puedes cancelar tu clase sin costo hasta 08 horas antes del horario de inicio.
- Puedes reprogramar tu clase sin costo hasta 01 hora antes del horario de inicio.
- **Importante:** Pasado ese margen de hora(s), la clase se considera tomada y se descuenta de tu paquete o créditos, así no hayas asistido.
- Esta regla existe porque, una vez pasado ese límite, es muy difícil ofrecer tu cupo a otro alumno o a alguien en lista de espera.

3. Tardanzas

- La tolerancia de ingreso a clase es de 05 minutos desde la hora de inicio.
- **¿Por qué?** Pasados los 05 minutos, la puerta de sala se cierra y no se permite el ingreso a esa sesión.

Esta regla protege dos cosas a la vez: que la clase en curso no se interrumpa ni pierda el ritmo, y que tú, como alumno, no entres a mitad de un calentamiento (que dura entre 5 y 7 minutos) sin la preparación necesaria para entrenar con seguridad. Entrar sin calentar aumenta el riesgo de lesión, y eso es algo que en el estudio no estamos dispuestos a arriesgar por apurar tu ingreso.

- Si llegas después de los 05 minutos, la clase se marca como inasistencia y se descuenta del paquete, igual que una cancelación fuera de tiempo.

4. Inasistencias (no-shows)

- Si reservaste una clase y no avisas ni te presentas, se descuenta igualmente de tu paquete o créditos.
- Si tienes inasistencias frecuentes, tu coach o el equipo del estudio se pondrá en contacto contigo, no para llamarte la atención, sino para entender qué está pasando y ver cómo ajustar tus horarios o tu plan si lo necesitas.

5. Elección de coach

- Sabemos que elegir a tu coach es parte importante de tu experiencia en el estudio. Si tu coach no puede dictar una clase puntual (por vacaciones, salud u otro motivo), te avisaremos con la mayor anticipación posible y te daremos a elegir entre tomar la clase con un coach de reemplazo o reprogramarla sin costo.

6. Clases canceladas por el estudio

- Si una clase no llega al cupo mínimo o debe suspenderse por motivos de fuerza mayor (clima, corte de luz, emergencia, etc.), el estudio la cancelará con anticipación y la clase no se descontará de tu paquete.
- En estos casos te ofreceremos reprogramar en otro horario disponible.

7. Congelamiento o pausa de paquete

- Si por viaje, salud u otro motivo justificado necesitas pausar tu paquete, esto dependerá de tu paquete adquirido. Si lo tienes habilitado podrás congelar tus créditos por el tiempo necesario, sin que pierdan vigencia.

8. Vigencia de créditos y paquetes

- Cada paquete o plan de créditos tiene una vigencia determinada desde la fecha de compra o activación. Los créditos no utilizados dentro de ese periodo caducan, salvo casos de congelamiento aprobados previamente.

9. Casos especiales

- Emergencias médicas, accidentes u otras situaciones de fuerza mayor comprobables se evalúan de forma individual y flexible. Escríbenos apenas puedas para conversarlo.

Esta política puede actualizarse conforme el estudio crece; siempre te avisaremos con anticipación ante cualquier cambio relevante. Si tienes dudas, escríbenos por WhatsApp o al correo del estudio, con gusto te ayudamos.