

# Política de Cancelación y Reprogramación de Clases

## 1. Clases suspendidas por causas climáticas

En caso de lluvia o condiciones climáticas que impidan el desarrollo seguro de la clase, la sesión podrá ser reprogramada de acuerdo con la disponibilidad de horarios del cliente y del entrenador. Si no es posible reprogramar en la misma semana, se ofrecerá una alternativa en las semanas siguientes.

## 2. Suspensión por parte del entrenador

Si la clase se suspende por motivos atribuibles al entrenador, el cliente tendrá derecho a una reposición sin costo adicional o a una compensación proporcional según lo acordado entre ambas partes.

## 3. Cancelación por parte del cliente

Si el cliente necesita cancelar o reprogramar una sesión, deberá notificarlo con al menos 24 horas de anticipación para evitar cargos. Cancelaciones con menos de 24 horas de anticipación tendrán un cargo del 50% del costo del servicio para cubrir la reserva del horario y la logística.

## 4. Retrasos y tiempo de tolerancia

Se otorgará un tiempo de tolerancia de 10 minutos en cada clase. Pasado este tiempo, la sesión comenzará con el tiempo restante y no se repondrá el tiempo perdido. Si el cliente no se presenta en los primeros 20 minutos, la clase se considerará como cancelada sin aviso y aplicará la política de cobro correspondiente.

## 5. Reprogramaciones

Las clases reprogramadas deberán tomarse en un plazo máximo de 15 días desde la fecha original, salvo casos excepcionales.

## 6. Garantía de satisfacción

Si el cliente no queda totalmente satisfecho con el servicio recibido, podrá presentar una queja formal. Se evaluará la situación para considerar la devolución o reposición de la clase, en casos como:

- Uso de material de baja calidad.
- Que el entrenador no brinde un buen servicio o atención.
- Impuntualidad del entrenador o del equipo de trabajo.

## 7. Casos especiales

En caso de enfermedad o imprevistos graves debidamente justificados por el cliente, se evaluará la reprogramación o el ajuste sin penalización.