

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.