

REGLAMENTO INTERNO CLIENTES SPORTLIFE ZONA NORTE

El presente Reglamento forma parte integrante del “Contrato Individual de Alumno” que Academia de deportes y gimnasia limitada (en adelante “Sportlife Zona Norte”) celebra con sus Alumnos. Este documento establece los derechos, deberes y normas bajo las cuales deberán regirse todos los Alumnos de Sportlife Zona Norte, en conformidad con la legislación vigente.

Se entiende por “Alumno” el usuario de las clases o servicios de educación deportiva, desarrollo y enseñanza de programas de entrenamiento, que presta Sportlife Zona Norte según su Contrato Individual de Alumno o Convenio Corporativo vigente. La aceptación del Contrato Individual de Alumno implica la aceptación de este Reglamento.

Artículo 1º: DERECHOS DE LOS ALUMNOS Y SERVICIOS CONTRATADOS.-

El Plan de Entrenamiento contratado da derecho a cada Alumno a recibir los servicios especificados en su contrato, en la o las sedes expresamente convenidas, durante los días de funcionamiento y en el horario de atención de cada sede.

Sportlife Zona Norte informará de manera veraz y oportuna las condiciones de contratación, precios y características relevantes de todos los planes. Aquellos servicios, clases o actividades calificadas como "adicionales" o "premium" (tales como, a modo de ejemplo, entrenamientos personalizados, artes marciales u otros) que impliquen un costo adicional, serán debidamente informados como tales y no se entenderán incluidos en los planes generales, salvo que la publicidad o el contrato expresamente lo señalen.

Excepcionalmente se podrán contratar planes de entrenamiento en dos o más sedes, lo que deberá constar expresamente en su Contrato Individual de Alumno.

Artículo 2º: DEL SERVICIO Y SU PAGO.-

Todo Alumno deberá pagar oportunamente la suma de dinero que corresponda al servicio contratado, de acuerdo a la forma y plazos estipulados en su Contrato Individual de Alumno o Convenio Corporativo.

El simple retardo o mora en el pago facultará a Sportlife Zona Norte para suspender

temporalmente el acceso del Alumno a las instalaciones hasta que la situación sea regularizada. Esta medida será informada al Alumno, sin perjuicio de las demás acciones de cobro que legalmente procedan. En ningún caso se comunicará esta información a boletines o registros de morosidad comercial, por no tratarse de las obligaciones descritas en el artículo 17 de la Ley N° 19.628.

Artículo 3°: VIGENCIA DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE ALUMNO.-

El servicio contratado comenzará a producir sus efectos a contar de la fecha estipulada en el Contrato Individual de Alumno o Convenio Corporativo y tendrá la duración que se indique en dicho contrato. Sportlife Zona Norte no suspenderá o prorrogará la vigencia del Contrato, salvo que en el contrato respectivo se estipule lo contrario, o concurran las causales de fuerza mayor (Art. 12) o de terminación anticipada (Art. 5) descritas en este reglamento.

La incomparecencia del Alumno o la periodicidad de su asistencia a la Academia de Gimnasio no afectarán la vigencia, las obligaciones de pago ni la duración del contrato.

Artículo 4°: RENOVACIÓN DEL CONTRATO.-

Para mantener la continuidad del servicio al término del Contrato, el Alumno deberá renovarlo anticipadamente a la fecha de expiración del respectivo Contrato. De lo contrario, Sportlife Zona Norte se reserva el derecho de no admitir el ingreso a las instalaciones a los Alumnos con su plan vencido, hasta que esta situación no sea revertida.

Artículo 5°: POLÍTICA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA.-

El Contrato Individual de Alumno es un acuerdo de plazo fijo. Sin embargo, reconociendo que pueden ocurrir situaciones sobrevinientes, el Alumno podrá solicitar la terminación anticipada de su contrato (para planes trimestrales, semestrales o anuales) en caso de acreditar debidamente alguna de las siguientes causales:

1. **Incapacidad física permanente del alumno:** Debidamente acreditada a través del respectivo certificado médico que inhabilite al Alumno para realizar actividad física de por vida.
2. **Fallecimiento del Alumno:** Acreditada a través del respectivo certificado de defunción.

En estos casos, se procederá a la liquidación del contrato. Para ello, se calculará el valor

proporcional del tiempo no utilizado del plan de gimnasio. Los costos de matrícula y activación no están sujetos a reembolso.

Para los Planes de Convenios Corporativos, las políticas de traspaso o congelación se regirán por lo estipulado en el convenio respectivo.

Artículo 6°: POLÍTICA DE CONGELACIÓN.-

Los planes de gimnasio comprados a precio lista, esto es sin promoción alguna, establecerán un periodo de tiempo máximo de congelación establecido en las condiciones de compra. Sin embargo, considerando que pueden ocurrir situaciones sobrevinientes, el Alumno podrá solicitar la congelación de su plan de gimnasio en caso de acreditar debidamente alguna de las siguientes causales:

1. **Condición de Salud:** Lesión o enfermedad que inhabilite al Alumno a realizar actividad física por un periodo prolongado.

El certificado médico deberá especificar la fecha de inicio y la duración del reposo, para poder establecer fehacientemente los tiempos de la suspensión temporal. No se aceptarán exámenes, boletas, bonos y otros documentos que deban ser interpretados por el colaborador de Sportlife Zona Norte, reconociendo que el personal no cuenta con el conocimiento para interpretar documentos médicos.

Los respectivos certificados médicos, deberán ser presentados al correo serviciocliente@sportlifezonanorte.cl en un plazo máximo de 10 días corridos contados desde que ocurrieron los hechos que dan derecho a la congelación.

Para los Planes de Convenios Corporativos, las políticas de congelación se regirán por lo estipulado en el convenio respectivo.

Artículo 7°: DEBERES DE CUIDADO Y SEGURIDAD DEL ALUMNO.-

Sportlife Zona Norte se compromete a mantener sus instalaciones y equipamiento en correctas condiciones de funcionamiento para velar por la seguridad en la prestación del servicio.

Para una práctica segura, el Alumno asume los siguientes deberes de cuidado, cuyo incumplimiento puede eximir la responsabilidad de la empresa en caso de un incidente:

1. **Declaración de Salud:** Todo Alumno declara que ha consultado a un médico previamente para certificar que se encuentra en condiciones de salud compatibles con la actividad física. Es obligación del Alumno informar verazmente en su evaluación inicial sobre cualquier enfermedad, lesión o condición preexistente (ej. cardiopatías, lesiones de columna, hipertensión) que pueda verse afectada por el ejercicio.
2. **Asesoría Profesional:** Es deber del Alumno solicitar al personal de Sportlife Zona Norte la instrucción sobre el uso adecuado de las máquinas, equipamiento e implementos.
3. **Uso Prudente:** El Alumno debe seguir estrictamente las instrucciones de los profesores y la señalética de las máquinas. No debe realizar ejercicios riesgosos, no supervisados o para los cuales el equipamiento no está diseñado.
4. **Notificación de Fallas:** Es obligación del Alumno informar inmediatamente al personal si detecta cualquier desperfecto, ruido inusual o falla en una máquina o implemento, y debe abstenerse de usarla.
5. **Negligencia:** El Alumno será responsable de las lesiones que sufra producto de un uso indebido, negligente o descuidado de la maquinaria, o por no haber declarado oportunamente una condición de salud preexistente.

Artículo 8º: PROHIBICIONES DEL ALUMNO.-

Se establecen las siguientes prohibiciones para el Alumno:

1. Entrenar bajo las instrucciones de otros Alumnos o terceros ajenos al Staff de Sportlife Zona Norte.
2. Dar instrucciones de entrenamiento a otros Alumnos.
3. Dejar sus pertenencias en los casilleros sin un candado de seguridad personal.
4. Dejar pertenencias en los casilleros fuera del horario de entrenamiento o tras el cierre de la Sede (ver Art. 13).
5. Permanecer en las instalaciones fuera del horario de funcionamiento.
6. Transitar o entrenar sin ropa deportiva adecuada (ropa y zapatillas) o descalzo (excepto en clases que así lo requieran, como yoga).
7. Ingresar armas de fuego, objetos cortopunzantes o cualquier elemento de riesgo.
8. Reservar o acaparar máquinas o implementos, impidiendo su uso por otros Alumnos.
9. Suministrar o consumir medicamentos inyectables, alcohol o sustancias ilícitas dentro de las instalaciones.
10. Ingresar a las instalaciones sin utilizar el sistema de control de acceso biométrico o el

método de registro dispuesto.

11. Usar elementos que provoquen daños o suciedad excesiva en los equipos (ej. magnesio en polvo fuera de las áreas designadas).
12. Filmar, fotografiar o realizar transmisiones en vivo de terceros (otros clientes o colaboradores) sin su consentimiento expreso e inequívoco. Queda estrictamente prohibido difundir material audiovisual captado en la sede que pueda invadir la intimidad, provocar menoscabo o burlas.

El incumplimiento de esta norma se considera una falta grave (Art. 11).

Artículo 9º: OBLIGACIONES DEL ALUMNO.-

Todo Alumno se obliga a:

1. No hacer uso de las instalaciones si padece una enfermedad contagiosa, heridas expuestas, o cualquier dolencia o condición que ponga en riesgo su salud o la de otros.
2. Presentar un certificado médico si el personal lo requiere para acreditar su aptitud para entrenar. Este certificado es obligatorio en caso de menores de edad.
3. Utilizar el control de acceso biométrico o el sistema vigente para registrar su ingreso y salida.
4. Usar obligatoriamente una toalla personal durante su entrenamiento para cubrir las máquinas y secar el sudor.
5. Utilizar zapatillas y ropa deportiva limpia y adecuada.
6. Limpiar y secar las máquinas después de su uso.
7. Ordenar y regresar a su lugar original todos los pesos libres, discos, barras e implementos utilizados.
8. Utilizar los equipos de manera correcta, evitando golpear los pesos entre sí o contra el suelo (descarga controlada).
9. Respetar los horarios de funcionamiento del gimnasio y los horarios de cierre de áreas específicas (ej. duchas).
10. Reservar previamente cupo para las clases dirigidas, según el sistema dispuesto por el gimnasio, y liberar la hora con anticipación en caso de no poder asistir.
11. Respetar el tiempo de espera de las clases (5 minutos), tras lo cual el cupo podrá ser cedido a un Alumno en lista de espera.
12. Informar a serviciocliente@sportlifezonanorte.cl si ha sido víctima o testigo de una grabación no autorizada que vulnere sus derechos.

Artículo 10º: TÉRMINO O SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DEL ALUMNO.-

Sportlife Zona Norte se reserva el derecho a poner término inmediato al Contrato Individual de Alumno, o a suspender temporalmente su acceso, sin derecho a reembolso, si el Alumno incurre en un incumplimiento grave o reiterado de este Reglamento. Se considerarán faltas graves, entre otras:

1. Molestias, acoso, agresiones físicas o verbales a otros Alumnos o al personal.
2. Acciones que pongan en peligro la integridad física o psíquica de otros.
3. Vulnerar el control de acceso.
4. El no cumplimiento reiterado del uso obligatorio de la toalla.
5. Conducta inapropiada, contraria a la ley o a las buenas costumbres.
6. Ser sorprendido dando o recibiendo instrucciones de entrenamiento de personas ajenas al Staff.
7. La comercialización no autorizada de productos.
8. Daños intencionales o por negligencia grave a las instalaciones o implementos. El Alumno deberá costear la reparación del daño; de lo contrario, su contrato será terminado.
9. Encontrarse bajo la influencia evidente de alcohol o drogas.
10. Realizar grabaciones, fotografías o transmisiones de terceros sin consentimiento, que provoquen menoscabo o vulneración de derechos.
11. El término o suspensión dependerá de la gravedad o reincidencia de la falta, evaluada por la administración.

Artículo 11º: AJUSTES OPERATIVOS Y CAMBIOS EN EL SERVICIO.-

El Alumno contrata los servicios de Sportlife Zona Norte como una universalidad, y no una clase o profesor en particular. Sportlife Zona Norte podrá realizar ajustes operativos menores a los horarios de clases, programas o instructores, derivados de la gestión normal del servicio (ej. enfermedad de un profesor, baja demanda de una clase).

En caso de que Sportlife Zona Norte deba realizar un cambio *sustancial y permanente* en las condiciones contratadas (ej. eliminación definitiva de un tipo de clase o el cierre de una sede contratada), se notificará al Alumno con al menos 30 días de anticipación. En dicho caso, se

ofrecerán al Alumno alternativas de compensación o la posibilidad de poner término a su contrato sin penalización, con la devolución proporcional de los servicios no devengados. Los meses ya transcurridos se calcularán al valor de lista del plan mensual (no promocional) vigente al momento de la contratación. La diferencia resultante a favor del Alumno le será reembolsada.

Artículo 12°: CIERRE EXTRAORDINARIO DE SPORTLIFE ZONA NORTE.-

Sportlife Zona Norte podrá cerrar temporalmente sus instalaciones en los siguientes casos de caso fortuito o fuerza mayor:

1. Incendio, catástrofes naturales, condiciones sanitarias (ej. pandemias), por orden de la autoridad por causas no imputables a Sportlife.
2. Reparaciones mayores impostergables en las instalaciones.
3. Feriados legales obligatorios e irrenunciables.
4. Cortes prolongados de suministros básicos (agua o luz) que impidan un funcionamiento seguro.

En cualquiera de estos eventos, que impidan la prestación del servicio, Sportlife Zona Norte compensará a los Alumnos afectados, ya sea mediante la extensión automática de la vigencia de sus planes o la congelación de los mismos por un período equivalente al tiempo que la sede permaneció cerrada, asegurando que el Alumno no sufra un perjuicio económico.

Artículo 13°: USO DE CASILLEROS (LOCKERS) Y PERTENENCIAS.-

Sportlife Zona Norte pone a disposición de sus Alumnos el uso de casilleros o lockers exclusivamente para guardar su vestimenta y artículos personales durante su permanencia en el recinto.

Es obligación y deber primordial del Alumno resguardar sus pertenencias utilizando un candado personal, seguro y resistente en el casillero. El Alumno es responsable de asegurarse que el locker quede debidamente cerrado.

Sportlife Zona Norte no se responsabiliza por la pérdida, hurto o daño de objetos dejados en casilleros sin candado, en casilleros con candados forzados que no ofrecían seguridad suficiente, o dejados a la vista en cualquier área del gimnasio. Se prohíbe guardar en los casilleros objetos de valor superior a 10 Unidades de Fomento; el Alumno que lo haga, asume el riesgo de dicha acción.

Los casilleros deben ser desocupados diariamente al retirarse de la sede. Al horario de cierre, el personal podrá abrir los casilleros que permanezcan con candado y retirar los implementos. Los artículos perecibles o de higiene serán desechados. Los demás artículos serán almacenados por 5 días antes de ser donados o desechados.

Artículo 14°: MENORES DE EDAD.-

Todos los menores de dieciocho (18) años y mayores de catorce (14) años podrán entrenar en Sportlife Zona Norte. Para ello, sus padres y/o representantes legales deben presentar o suscribir los siguientes documentos:

- Certificado médica que habilite al menor de edad para realizar ejercicios en gimnasios.
- Contrato Individual.
- Reglamento interno para Alumnos.
- Consentimiento Informado.

Es obligatorio para el menor de edad realizar la evaluación de ingreso con un Profesor de Sportlife Zona Norte para diseñar su programa de entrenamiento.

Artículo 15°: NORMAS ESPECÍFICAS POR ÁREA.-

En cada sede existen normas específicas para el adecuado uso de las diferentes áreas (salas de clases, camarines, duchas, etc.), las cuales están debidamente señalizadas. Estas normas complementan el presente Reglamento y deben ser respetadas por todos los Alumnos.

Artículo 16°: POLÍTICA DE SEGURIDAD Y VIDEOVIGILANCIA.-

Sportlife Zona Norte utiliza sistemas de videovigilancia (cámaras de seguridad) en sus instalaciones con la finalidad exclusiva de garantizar la seguridad de los Alumnos, el personal y los bienes, así como para el control de acceso y la prevención de delitos. Estas grabaciones son tratadas con confidencialidad.

Se informa expresamente que no se instalan cámaras de vigilancia en áreas donde existe una expectativa razonable de privacidad, tales como el interior de los vestidores, duchas o baños.

Artículo 17°: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (LEY N° 19.628).-

Sportlife Zona Norte se compromete a dar un tratamiento lícito y seguro a los datos personales

de sus Alumnos, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

1. **Finalidad del Tratamiento:** Los datos personales recolectados (nombre, RUT, dirección, email, teléfono) son necesarios para la celebración y ejecución del Contrato de Alumno. Serán utilizados para: gestionar la membresía, administrar los pagos, controlar el acceso, contactar al Alumno para fines operativos (cambios de horario, cierres) y velar por su seguridad.
2. **Datos Sensibles (Biometría):** Sportlife zona norte reconoce que recopilará información sobre la salud de los clientes a través de cuestionarios, evaluaciones físicas o solicitudes de certificados médicos, con el único objetivo de desarrollar rutinas seguras y adaptadas a las condiciones físicas de cada Alumno. Por otro lado, usará datos biométricos (como huella dactilar o reconocimiento facial) con el único objetivo de controlar la entrada de personas autorizadas a las instalaciones, lo anterior bajo consentimiento expreso del alumno.
3. **Comunicaciones Comerciales:** El envío de información sobre novedades, promociones o servicios (propios o de terceros) sólo se realizará si el Alumno otorga su consentimiento expreso para fines de marketing. El Alumno podrá revocar esta autorización en cualquier momento.
4. **Derechos del Titular:** El Alumno, como titular de sus datos, tiene derecho a ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO). Para ello, deberá dirigir una comunicación escrita al correo electrónico **serviciocliente@sportlifezonanorte.cl**, acreditando su identidad.
5. **Plazo y Seguridad:** Los datos personales serán almacenados de forma segura y por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas, o por los plazos legales correspondientes, siendo eliminados posteriormente.