

00 INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

El presente Reglamento establece las normas obligatorias que rigen la reserva, acceso, permanencia y uso de las salas de clases grupales dentro de las instalaciones de Smart Fit Ecuador.

La inscripción y permanencia como socio de Smart Fit implican el conocimiento y aceptación íntegra de este Reglamento. Su cumplimiento es responsabilidad de cada socio y su aplicación está a cargo del personal autorizado de cada sede.

Smart Fit Ecuador se reserva el derecho de modificar, actualizar o ampliar el presente Reglamento en cualquier momento, con el fin de garantizar una experiencia justa, ordenada y segura para toda la comunidad.

LA REGLA DE ORO

Reserva desde la App. Llega a tiempo. Valida fuera de la sala al menos 10 minutos antes del inicio. Si no validas, pierdes tu turno — sin excepciones.

01 POLÍTICAS DE RESERVA

Toda clase grupal dentro de Smart Fit Ecuador se reserva de manera obligatoria y exclusiva a través de la Smart Fit App. No se aceptan reservas por teléfono, WhatsApp, recepción, redes sociales ni cualquier otro canal.

1.1 CÓMO RESERVAR TU CLASE

1. Abrir la aplicación Smart Fit.
2. Ingresar al módulo Rutina → Horario de Clases.
3. Seleccionar sede y fecha de la clase.
4. Elegir la clase deseada y confirmar la reserva.
5. Presentarse en sede y validar la asistencia fuera de la sala al menos 10 minutos antes del inicio de la clase.

1.2 CONDICIONES DE LA RESERVA

- **El socio podrá realizar una (1) reserva por día de clase grupal.**
- **La reserva es personal e intransferible.**
- En caso de no poder asistir, el socio deberá cancelar la reserva desde la App con la mayor anticipación posible, a fin de liberar el cupo para otro socio.
- El incumplimiento reiterado de reservas sin cancelación previa podrá ser motivo de restricción temporal del servicio de clases grupales, a criterio de la administración de la sede.

02 VALIDACIÓN DE ASISTENCIA

La reserva por sí sola no otorga el derecho a ingresar a la clase. Todo socio con reserva activa deberá validar su asistencia fuera de la sala, antes de cumplirse diez (10) minutos previos al inicio de la clase.

La validación confirma el derecho de acceso a la sala, pero no asigna una posición específica dentro de la misma. Los socios ingresarán a la sala según las indicaciones del instructor.

En caso de no validar dentro del plazo establecido, el socio perderá su turno de manera automática y sin posibilidad de reclamo, quedando el cupo disponible para otros socios presentes en la sede.

ESTADOS DE VALIDACIÓN

CRITERIO	ESTADO
Más de 10 minutos antes del inicio	✓ Turno confirmado
Dentro del límite de 10 minutos	⚠ Último momento para validar
Menos de 10 minutos sin validar	✗ Turno liberado — sin reclamo

03 INASISTENCIA Y LIBERACIÓN DE CUPOS

Si el socio no valida su turno dentro del plazo establecido, el cupo será liberado automáticamente y quedará disponible para otros socios, de forma equitativa y sin excepciones.

Es responsabilidad exclusiva del socio cancelar oportunamente su reserva en caso de no poder asistir. Cancelar con anticipación permite que otro socio pueda acceder a la clase y contribuye al buen funcionamiento del servicio.

04 CLASES SIN RESERVA DISPONIBLE

En caso de que la clase deseada no cuente con cupos al momento de la búsqueda, el socio podrá considerar las siguientes alternativas:

- **Horario alterno en la misma sede:** consultar en la App si la misma clase se imparte en otro horario del día.
- **Cupos liberados por inasistencia:** si un socio con reserva no valida dentro del plazo, su turno queda disponible. El socio presente en sede en ese momento podrá solicitar ingresar, sujeto a disponibilidad y orden de llegada. Este acceso no está garantizado.
- **Otra sede Smart Fit:** verificar disponibilidad de la clase en otra sede habilitada según las condiciones del plan del socio.

05 ACCESO SIN RESERVA EN SEDE

Vencido el plazo de validación de reservas, si aún existen cupos no validados, estos podrán ser ocupados por socios presentes en la sede bajo las siguientes condiciones:

- El socio deberá encontrarse físicamente en la sede antes del cierre del plazo de validación.
- El acceso se otorgará estrictamente en orden de llegada.
- El ingreso no está garantizado y depende de la existencia de cupos no validados.
- Los socios con reserva activa y validada tendrán siempre prioridad de acceso.

06 PUNTUALIDAD Y ACCESO A SALA

La puntualidad es una condición indispensable para el buen desarrollo de las clases grupales y para garantizar la seguridad de todos los participantes. Las clases inician estrictamente en el horario publicado.

6.1 INGRESO A LA SALA

- El ingreso a la sala se realiza exclusivamente bajo la autorización del instructor a cargo.
- Una vez iniciada la clase, el instructor podrá negar el acceso a socios que lleguen tarde, por razones de seguridad y para no interrumpir el desarrollo de la sesión.
- El tiempo máximo de tolerancia para el ingreso, luego del inicio de la clase, será determinado por el instructor según el tipo de actividad.

6.2 PERMANENCIA EN SALA

- Una vez iniciada la clase, el socio deberá permanecer dentro de la sala hasta su finalización, salvo causa justificada.
- El retiro anticipado reiterado podrá ser motivo de observación por parte del instructor y, eventualmente, de restricción del servicio.
- Todo socio deberá realizar la fase de calentamiento y estiramiento indicada por el instructor.

07 COMPORTAMIENTO EN SALA

El respeto mutuo entre socios, instructores y personal de sede es un principio fundamental de Smart Fit Ecuador. La sala de clases grupales es un espacio compartido que exige conducta responsable de todos los participantes.

7.1 USO DE ESPACIOS DENTRO Y FUERA DE SALA

Queda expresamente prohibido reservar o apartar espacios dentro o fuera de la sala mediante la colocación de objetos personales (toallas, botellas, mochilas, ropa u otros), con o sin presencia del socio.

Esta disposición responde a la necesidad de garantizar un acceso justo y ordenado al espacio disponible. Los objetos encontrados reservando puestos podrán ser retirados por el personal autorizado y depositados en el área designada, sin responsabilidad por parte de Smart Fit.

7.2 CONDUCTA GENERAL

- Respetar las indicaciones del instructor en todo momento.
- Mantener un trato cordial con los demás socios, evitando comentarios, burlas o juicios sobre el desempeño, cuerpo o nivel de otros participantes.
- Evitar conversaciones en voz alta durante el desarrollo de la clase.

- Ubicarse en la sala respetando las distancias necesarias para la seguridad y ejecución correcta de los ejercicios.

7.3 USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

- El celular deberá mantenerse en modo silencio durante toda la clase.
- No se permite realizar llamadas dentro de la sala.
- La grabación de videos o captura de fotografías está permitida únicamente del propio socio y su entrenamiento, siempre que no interfiera con la clase ni involucre a terceros sin su consentimiento expreso.
- Queda prohibida la publicación de contenido audiovisual que exponga a otros socios o al instructor sin autorización.

08 USO DE EQUIPAMIENTO Y LIMPIEZA

El equipamiento de las salas grupales es propiedad de Smart Fit Ecuador y está a disposición de todos los socios. Su uso correcto y su conservación son responsabilidad compartida de la comunidad.

8.1 USO CORRECTO

- Utilizar el equipamiento únicamente bajo la indicación y supervisión del instructor.
- Respetar la capacidad de carga, el rango de movimiento y las técnicas recomendadas para cada implemento.
- No retirar equipamiento de la sala hacia otras áreas del gimnasio, ni viceversa, salvo autorización expresa.
- Reportar de inmediato al instructor o personal de sede cualquier equipo dañado, desajustado o en condiciones inseguras.

8.2 ORDEN Y DEVOLUCIÓN

- Al finalizar la clase, devolver cada implemento a su lugar original y en la posición correcta.
- Apilar mancuernas, bandas, colchonetas y demás elementos siguiendo la organización establecida en cada sede.

- No abandonar implementos en el piso, en pasillos o fuera de las zonas designadas.

8.3 HIGIENE Y LIMPIEZA

- El uso de toalla personal es obligatorio durante toda la clase.
- Es responsabilidad del socio limpiar el equipamiento y el espacio utilizado al finalizar su clase, usando los insumos de desinfección provistos por la sede.
- Queda prohibido consumir alimentos dentro de la sala. El consumo de líquidos se permite únicamente en envases cerrados con tapa.

09 VESTIMENTA Y SEGURIDAD

La vestimenta y el calzado adecuados son requisitos obligatorios de acceso a la sala. Su cumplimiento protege la integridad del socio y la de los demás participantes.

9.1 VESTIMENTA OBLIGATORIA

- Ropa deportiva cómoda, limpia y que permita libertad de movimiento.
- Calzado deportivo cerrado en todo momento. No se permite el ingreso con sandalias, ojotas, botas, zapatos de calle ni descalzo, salvo en aquellas disciplinas que expresamente lo indiquen (yoga, pilates y similares).
- Uso de toalla personal durante toda la sesión.

9.2 CONDICIONES DE SEGURIDAD

- No se permite el uso de cadenas, pulseras, relojes grandes u otros accesorios que puedan ocasionar accidentes durante la práctica.
- Cabello recogido cuando la actividad lo requiera, a criterio del instructor.
- El socio deberá informar al instructor, antes del inicio de la clase, sobre cualquier condición médica, lesión, embarazo u otra circunstancia que pueda afectar su desempeño o requerir adaptaciones en los ejercicios.
- Smart Fit Ecuador no se responsabiliza por accidentes derivados del incumplimiento de estas disposiciones ni por información médica omitida por el socio.

9.3 OBJETOS PERSONALES

- Los objetos de valor deberán guardarse en los casilleros habilitados.

- Smart Fit Ecuador no se responsabiliza por la pérdida, robo o deterioro de pertenencias dejadas dentro o fuera de la sala.

10 CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Smart Fit Ecuador no opera grupos de WhatsApp para la gestión de clases grupales, reservas o atención al socio. Toda comunicación oficial se realiza únicamente a través de los canales autorizados de la marca, en cumplimiento con las políticas de protección de datos personales vigentes.

10.1 CANALES AUTORIZADOS

- **Smart Fit App:** canal principal para reservas, cancelaciones, horarios, notificaciones y gestión de membresía.
- **Recepción de la sede:** atención presencial para consultas operativas.
- **Redes sociales oficiales:** @smartfitecuador (Instagram, Facebook, TikTok) para comunicación institucional y campañas.
- **Canal oficial de WhatsApp por ciudad:** difusión autorizada para comunicación unidireccional de Smart Fit hacia el socio.

10.2 LO QUE NO ES CANAL OFICIAL

- Grupos de WhatsApp creados por socios, instructores o terceros.
- Cuentas personales de instructores o personal en redes sociales.
- Cualquier plataforma o chat no reconocido oficialmente por Smart Fit Ecuador.

IMPORTANTE

Toda información, reserva o cancelación realizada por canales no oficiales carece de validez. Smart Fit Ecuador no se responsabiliza por gestiones efectuadas fuera de los medios autorizados.

11 INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento facultará a Smart Fit Ecuador a aplicar, según la gravedad y reiteración del caso, las siguientes medidas:

6. Llamado de atención verbal por parte del instructor o personal de sede.
7. Retiro inmediato de la sala cuando la conducta afecte la seguridad, el orden o la experiencia del resto de participantes.
8. Restricción temporal del acceso al servicio de clases grupales.
9. Suspensión o cancelación de la membresía en casos de falta grave, reincidencia o conductas que atenten contra la integridad de socios o personal, conforme a las condiciones generales del contrato de membresía.

Las medidas adoptadas por Smart Fit Ecuador ante el incumplimiento del presente Reglamento son inapelables y no darán lugar a devolución alguna de la cuota abonada.

12 CONSIDERACIONES FINALES

- Smart Fit Ecuador se reserva el derecho de modificar horarios, cupos, instructores y disciplinas ofrecidas, comunicando los cambios a través de la Smart Fit App y sus canales oficiales.
- Ciertas disciplinas podrán requerir requisitos adicionales de experiencia, edad mínima o condición física, los cuales serán comunicados al momento de la reserva.
- Los menores de edad autorizados a utilizar el servicio deberán cumplir con las condiciones particulares establecidas para su grupo etario.
- El presente Reglamento complementa — y en ningún caso sustituye — las condiciones generales del contrato de membresía Smart Fit.

SMART FIT ECUADOR

Reglamento de Uso de Clases Grupales - WELLNESSGRP S.A.