

BASES, TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LA COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB C+ DEPORTIVO

Este documento informa las reglas comerciales aplicables a la contratación, pago, vigencia, uso, modificación y cancelación de membresías, promociones, productos y servicios ofrecidos por Club C+ deportivo.

Su propósito es que cada persona conozca, antes de comprar, qué adquiere, cuánto y cómo debe pagar, qué restricciones existen y qué trámites debe realizar para modificar su servicio.

1. ALCANCE, ACEPTACIÓN Y DOCUMENTOS APLICABLES

1.1. Alcance. Estas bases aplican a usuarios(as), titulares de membresía, integrantes, prospectos, compradores(as), invitados(as) y cualquier persona que adquiera o utilice una membresía, promoción, producto o servicio de Club C+ deportivo, ya sea en la recepción, la caja, los medios electrónicos o cualquier canal autorizado.

1.2. Aceptación. La firma autógrafa o electrónica, el pago, la activación, el uso del producto o servicio, o la aceptación expresa por un medio electrónico, constituyen manifestaciones de conformidad con estas bases y con las condiciones particulares informadas antes de la compra.

1.3. Documentos que integran la relación. La relación con el Club se rige conjuntamente por el contrato de uso de instalaciones, el Reglamento General vigente, los reglamentos específicos de cada área o servicio, las políticas del club, incluyendo la lista de precios vigente, la publicidad o promoción aplicable y los formatos específicos firmados para cada producto o trámite.

1.4. Coherencia y prevalencia. Las condiciones particulares, de una promoción o producto, prevalecerán únicamente respecto de sus beneficios, precio y vigencia específicos. En materia de acceso, seguridad, conducta, horarios, trámites, pagos, sanciones y uso de instalaciones, prevalecerá el Reglamento General vigente publicado por los canales oficiales del Club. Ninguna explicación verbal puede modificar una condición escrita.

1.5. Actualización. El Club podrá actualizar sus productos, precios, promociones y estas bases. Las modificaciones no afectarán pagos ya realizados, ni periodos ya cubiertos, salvo que sean favorables para la persona usuaria, o resulten necesarias por disposición legal, o de la autoridad. La versión vigente será la publicada en los canales oficiales del Club.

2. CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN

2.1. Información previa. Antes del pago, el Club informará el producto o servicio contratado, su precio, vigencia, club sede, horario, forma de pago, restricciones y, cuando corresponda, requisitos de activación. La persona compradora debe revisar, que estos datos coincidan con lo solicitado antes de autorizar la operación.

2.2. Identidad y datos correctos. La persona contratante deberá proporcionar información completa, verdadera y vigente. El uso de datos falsos, incompletos, o pertenecientes a otra persona, podrá impedir la activación o causar la cancelación del beneficio sin perjuicio de las obligaciones ya generadas.

2.3. Documentación. Cada usuario(a) deberá integrar su expediente con la identificación y documentos solicitados. Conforme al Reglamento General, existe un plazo máximo de 15 días naturales a partir de la activación para completar el expediente; vencido el plazo, podrá negarse el acceso hasta regularizarlo.

2.4. Menores de edad. Una persona menor de 18 años no puede comprar una membresía o contratar productos o servicios por sí misma. La contratación y los trámites deberán ser realizados y firmados por su padre, madre, tutor(a) o representante legal, quien asumirá la responsabilidad correspondiente. El acceso y permanencia de menores en el club, se sujeta al Contrato de uso de Instalaciones, al Reglamento General y a las reglas vigentes de cada club.

2.5. Activación. La compra no autoriza por sí sola el acceso, cuando falten documentos, firmas, registros, pago confirmado, validación de identidad, o cualquier requisito expresamente informado. El servicio comenzará en la fecha asentada en el comprobante o formato de activación.

2.6. Disponibilidad. La venta de productos, servicios, horarios, actividades, lugares, casilleros, clases, o consultas de especialistas, está sujeta a disponibilidad, aforo, capacidad operativa, horarios y requisitos del club sede. El pago de una membresía, no garantiza lugar en actividades que requieran reservación.

3. PROMOCIONES

3.1. Vigencia. Toda promoción tendrá una vigencia determinada. Una vez concluida, no podrá exigirse su aplicación retroactiva, aunque la persona haya solicitado información durante el periodo promocional.

3.2. Aplicación. La promoción se aplicará al momento de la compra y conforme a sus requisitos. Salvo indicación escrita distinta, las promociones son personales, intransferibles, no acumulables, no canjeables por efectivo y aplican por membresía o producto contratado.

3.3. Elección. Cuando una persona cumpla los requisitos de dos o más promociones no acumulables, podrá elegir la que más le convenga antes de pagar. Una vez concluida la operación no podrá sustituirse por otra promoción.

3.4. Elegibilidad. Las promociones podrán limitarse a prospectos, usuarios(as) activos(as), tipos de membresía, formas de pago, clubes sede, fechas o inventarios determinados. Para contratarlas, la membresía no deberá tener adeudos vencidos, salvo que la promoción indique expresamente lo contrario.

3.5. Convenios y precios preferenciales. Las cuotas ejecutivas o derivadas de convenios, ya incluyen condiciones preferenciales y no admiten promociones, referidos, ni descuentos adicionales, salvo autorización expresa en el convenio o publicidad aplicable.

3.6. Errores evidentes. Si una publicación contiene un error material evidente de precio, porcentaje, vigencia o descripción, el Club informará la corrección antes de concluir la compra. Si el pago ya se realizó, se respetarán los derechos que correspondan conforme a la legislación aplicable. █

4. MEMBRESÍAS, HORARIOS Y CONTINUIDAD

4.1. Naturaleza de la membresía. La membresía confiere un derecho personal, intransferible, revocable y sujeto a disponibilidad, para utilizar las instalaciones del club sede conforme al contrato, al Reglamento General y al horario contratado. No transmite propiedad ni derechos sobre las instalaciones.

4.2. Continuidad. La membresía permanece activa mientras no exista un trámite formal que modifique su estatus y se encuentren cubiertos los pagos correspondientes. El pago mensual, no constituye una nueva contratación, ni una renovación mensual independiente.

4.3. Horario. El horario contratado forma parte del producto. La persona usuaria deberá ingresar, permanecer y salir dentro de ese horario, incluidos los días festivos o de operación reducida. El uso fuera del horario, podrá generar una penalización económica.

4.4. Cambios de horario. El cambio a un horario más amplio puede implicar el pago del trámite, diferencias de precio y el ajuste inmediato de la cuota. El cambio a un horario más restringido no genera reembolso y su cuota aplicará a partir del mes siguiente. Todo cambio debe documentarse y firmarse; se permite como máximo, un cambio de horario por membresía al mes y debe conservarse el nuevo horario por al menos un mes completo.

4.5. Club sede y multiclub. Los derechos de uso corresponden al club sede contratado. El acceso a otros clubes solo procederá cuando el producto lo incluya o se cubra la diferencia o cuota incremental vigente. Los servicios, actividades y aforos pueden variar entre clubes.

4.6. Cierres y modificaciones operativas. Los cierres totales o parciales, suspensiones de áreas, modificaciones de horario, aforo o programa se atenderán conforme al Reglamento General, a las condiciones específicas del producto y a las disposiciones de autoridad. El Club comunicará la información disponible por sus medios oficiales.

5. PRECIOS, PAGOS Y FACTURACIÓN

5.1. Precios vigentes. Los precios de membresías, cuotas, trámites, productos y servicios se encuentran disponibles en la recepción de cada club. Los precios podrán actualizarse periódicamente y las nuevas cuotas aplicarán a periodos futuros no pagados; los periodos anticipados ya cubiertos, conservarán el precio contratado hasta su vencimiento.

5.2. Pago completo. Las cuotas de mantenimiento se pagan en una sola exhibición, e incluyen a todos los integrantes activos de la membresía. Un pago parcial no mantiene el acceso, salvo acuerdo escrito distinto.

5.3. Canales autorizados. El club no recibe pagos en efectivo, por lo que deberán hacerse a través de tarjeta de débito y/o crédito, ya sea en la caja del club y/o en formato domiciliado a través de cargo automático a tarjeta (CAT), a través de la aplicación o por medio de una liga de pago, o canal expresamente autorizado.

Ningún colaborador puede recibir pagos personales, o fuera de la caja. El Club no reconocerá pagos hechos por canales no autorizados y/o que no cuenten con el comprobante fiscal correspondiente.

5.4. Confirmación. Los pagos mediante transferencia, depósito, liga, u otro medio sujeto a validación, se considerarán realizados cuando los fondos hayan sido efectivamente recibidos y conciliados. Hasta entonces podrá mantenerse restringida la activación o el acceso.

5.5. Pago oportuno. La cuota mensual debe quedar pagada dentro de los primeros cinco días naturales del mes. A partir del día 6, si no se encuentra cubierta, se impedirá el acceso a todos los integrantes, hasta regularizar el pago. Los pagos posteriores al día 5, incluirán el recargo moratorio previsto en el contrato y el Reglamento General.

5.6. Factura. Todo pago debe quedar amparado por el comprobante fiscal correspondiente. Las aclaraciones y cancelaciones por sustituciones de factura, deben solicitarse dentro del mismo mes calendario de su emisión.. No se modificarán facturas de meses anteriores, salvo obligación legal.

6. CARGO AUTOMÁTICO A TARJETA (CAT)

6.1. Definición. El Cargo Automático a Tarjeta o CAT, es una instrucción de pago recurrente, autorizada por la persona titular del medio de pago. No es una renovación mensual de la membresía.

6.2. Fecha de proceso. Los cargos se procesan desde las primeras horas del día 1 de cada mes. Si el primer intento es rechazado, el Club podrá solicitar intentos posteriores durante el mes.

6.3. Responsabilidad del usuario. La persona usuaria debe mantener vigente el medio de pago, contar con fondos o crédito suficiente, atender las autorizaciones que solicite su banco y revisar sus estados de cuenta. El rechazo bancario no extingue la obligación de pago.

6.4. Cuota CAT y pago en caja. La cuota preferencial CAT aplica únicamente cuando el cobro se realiza automáticamente. Si el pago debe procesarse en la caja, se aplicará la cuota de caja vigente y, cuando corresponda, el recargo por pago tardío, aunque el rechazo no sea imputable a la persona usuaria.

6.5. Diferenciación de trámites. Cancelar la membresía, solicitar ausencia y revocar el CAT, son actos distintos. La persona usuaria deberá verificar que cada trámite necesario, haya sido aceptado y conservar su comprobante. Un aviso verbal, una llamada, un comentario al personal, dejar de asistir o bloquear la tarjeta, no sustituyen el procedimiento formal.

6.6. Vigencia del CAT. Mientras no exista constancia documental de la revocación o modificación del CAT, el Club podrá procesar los cargos autorizados. No procederá devolución por cargos efectuados al amparo de una autorización vigente, salvo que se acredite un error administrativo atribuible al Club o exista obligación legal.

7. TRÁMITES DE MEMBRESÍA

7.1. Requisitos generales. Todo trámite requiere que la membresía esté al corriente en sus pagos. La persona que realice el trámite deberá identificarse e indicar: el número de su membresía, club sede, trámite solicitado y motivo, así como presentar identificación oficial del titular o solicitante autorizado.

7.2. Forma y plazo. Los trámites se realizan preferentemente de manera presencial en la recepción del Club, durante el horario de operación y antes de concluir el mes, para que surtan efecto el primer día, y en los primeros minutos del mes siguiente. Cuando no sea posible acudir, la solicitud podrá enviarse por correo a contacto@cmasdeportivo.com, con la información y documentos completos, a más tardar el día 26 del mes anterior al que se solicita el trámite. Si el usuario(a) no cuenta con el comprobante escrito de su trámite y con fecha anterior al mes en que se solicita, el club no podrá reconocer que éste se hizo a tiempo.

7.3. Trámites anticipados. La ausencia, baja o cancelación, puede solicitarse anticipadamente durante el mes en curso. El acceso continuará funcionando hasta terminar el periodo ya pagado, y el cambio de estatus surtirá efecto el primer día del mes siguiente.

7.4. Cierre mensual y no retroactividad. Las solicitudes recibidas después del cierre operativo o administrativo del mes, o una vez iniciada la cobranza del mes siguiente, no podrán aplicarse retroactivamente. El envío de un correo, **no acredita la conclusión del trámite** si faltan datos, documentos, firma, pago o confirmación del Club mediante documento del trámite realizado.

7.5. Comprobante. Todo trámite debe generar un formato, folio, acuse o comprobante aceptado por el Club y firmado cuando corresponda. La persona usuaria es responsable de obtenerlo y conservarlo.

7.6. Ausencia. La ausencia aplica por meses completos y consecutivos, durante los cuales, no existe derecho de acceso. Requiere el pago de la cuota de ausencia vigente, y permite regresar sin otra cuota de reactivación, pagando solamente el mantenimiento aplicable. La ausencia no procede retroactivamente.

7.7. Ausencia VIP. Cuando la Tarjeta Virtual de Descuento VIP se encuentre activa y vigente, la persona titular podrá solicitar la Ausencia VIP sin pago de cuota de ausencia, siempre que cumpla los plazos y requisitos. Al regresar, la tarjeta deberá seguir vigente para conservar sus beneficios.

7.8. Reactivación. Una membresía inactiva por falta de pago durante más de dos meses podrá reactivarse cubriendo el trámite y los requisitos vigentes. Si la inactividad es menor, deberán cubrirse las cuotas adeudadas.

7.9. Baja y reingreso. La baja termina el estatus activo. Un reingreso posterior se sujetará a disponibilidad, revisión del historial, documentación, productos y tarifas vigentes; no restablece automáticamente precios, beneficios, ni esquemas discontinuados.

7.10. Cancelación definitiva. La cancelación termina los derechos de uso, acceso, programas, beneficios y promociones, a partir de su fecha efectiva. No extingue adeudos, cargos u obligaciones generados previamente. Un regreso futuro requerirá una nueva afiliación, conforme a las condiciones vigentes.

8. PAGOS ANTICIPADOS SEMESTRALES, ANUALES Y OTROS MULTIPERIODOS

8.1. Naturaleza. El pago anticipado cubre un periodo determinado y puede incluir un precio preferencial. La vigencia corre de manera continua desde la fecha asentada en el formato, independientemente de la frecuencia con la que la persona asista.

8.2. Restricciones. Durante el periodo cubierto no procede ausencia ordinaria, bonificación, devolución ni traspaso de saldo a otra persona. La baja o cancelación anticipada, no genera reembolso por el tiempo pendiente.

8.3. Permiso de Extensión de Periodo. Cuando el producto vigente y su formato particular contemplen un Permiso de Extensión de Periodo o PEP, éste será una excepción extraordinaria por emergencia médica documentada; no constituye devolución, ausencia ordinaria, ni derecho automático. Deberá solicitarse anticipadamente, con identificación, documentos médicos y pago del trámite, y se resolverá conforme a los límites y reglas del formato firmado. Nunca procederá retroactivamente.

8.4. Meses sin intereses. Cuando un banco permita diferir el pago, la operación se realiza entre la persona tarjetahabiente y su institución financiera. El Club recibe el precio de la compra y no puede detener las parcialidades que el banco cobre posteriormente. Cualquier aclaración sobre mensualidades, intereses o línea de crédito, deberá presentarse al banco, sin perjuicio de aclarar con el Club un error en la operación original.

8.5. Vencimiento. Al concluir el periodo anticipado, la persona deberá elegir y formalizar una forma de pago vigente para continuar. En el caso de la Tarjeta Virtual de Descuento VIP, si existe un CAT vigente y no se realiza la cancelación o en su caso una baja, la cuota mensual aplicable se cobrará conforme al producto y precio vigentes.

9. TARJETA VIRTUAL DE DESCUENTO VIP

9.1. Naturaleza. La Tarjeta Virtual de Descuento VIP no es una membresía, ni sustituye el pago de mantenimiento. Es un producto individual e intransferible, que otorga descuentos y beneficios durante su vigencia.

9.2. Vigencia y activación. Tiene vigencia de un año contado desde el día siguiente a su compra y concluye en la fecha correspondiente del año siguiente. Una vez activada no admite devolución.

9.3. Condición del descuento. El descuento sobre la cuota mensual exige mantener un CAT vigente y que el cobro se realice por ese medio. Si el pago se hace en caja, aplicará la cuota de caja y los cargos correspondientes.

9.4. Límites. La tarjeta no aplica durante un periodo anual o semestral anticipado en curso, no permite adelantar más de una mensualidad y no elimina las penalizaciones por incumplimiento de horario u otras reglas.

9.5. Multiclub y otros beneficios. El acceso multiclub y los descuentos en servicios adicionales requieren el pago de los montos incrementales y el cumplimiento de las condiciones vigentes que se informen en la recepción. Los beneficios pueden variar al renovarse la tarjeta.

9.6. Vencimiento. La tarjeta no se renueva automáticamente. Al vencer, se pierde el descuento y el CAT continuará cobrando la cuota mensual vigente de la membresía, salvo que la persona renueve el producto, o realice oportunamente un trámite de ausencia, baja o cancelación.

10. SERVICIOS Y PRODUCTOS ADICIONALES

10.1. Regla general. Las clases personalizadas, clínicas, programas, consultas, evaluaciones, rentas, uniformes, artículos y demás servicios adicionales, deben pagarse por canales autorizados y se sujetan a disponibilidad, vigencia, reservación, aforo y reglas específicas.

10.2. Clases personalizadas. Los paquetes tienen la vigencia indicada en el comprobante. Las cancelaciones deberán realizarse con al menos seis horas de anticipación; de lo contrario, la sesión podrá considerarse utilizada. La tolerancia de llegada es de diez minutos. Ningún entrenador puede recibir pagos directamente.

10.3. Consultas y evaluaciones. Las consultas de nutrición, salud, bienestar y evaluaciones corporales, no sustituyen diagnósticos ni tratamientos médicos. La persona usuaria debe proporcionar información veraz, atender las indicaciones de preparación y consultar a su médico cuando corresponda.

10.4. Casilleros. La renta de un casillero no transfiere su propiedad, ni la custodia de los bienes al Club. Solo podrá utilizarse para objetos personales y deportivos permitidos, con candado de seguridad. Al terminar la renta deberá desocuparse en el plazo establecido, pues de lo contrario, el club podrá proceder al desalojo de los objetos que se encuentren ahí. Una vez retirados los objetos, se conservarán hasta 30 días naturales y después podrán donarse conforme al Reglamento General.

10.5. Toallas y bienes en renta. Los bienes rentados deben devolverse el mismo día, en el lugar y las condiciones indicados. La falta de devolución, pérdida o daño, generará la cuota de reposición vigente.

10.6. Invitaciones y pases. Las invitaciones y pases, no sustituyen una membresía. Las personas invitadas deben ser mayores de 18 años, estar acompañadas por un(a) usuario(a) activo(a), identificarse, registrarse, cubrir la cuota y firmar los formatos específicos. El Club podrá limitar o negar el acceso conforme al Reglamento General.

10.7. Compras de artículos. La disponibilidad, talla, color, modelo y entrega, se sujetan al inventario. Para cambios o aclaraciones deberá presentarse el comprobante y conservarse el artículo sin uso, con etiquetas, empaque y accesorios, salvo defectos atribuibles al producto o derechos previstos por la ley.

11. CANCELACIONES, ACLARACIONES Y DEVOLUCIONES

11.1. Solicitud. Las aclaraciones o reclamaciones deberán presentarse tan pronto como se detecte la operación, proporcionando nombre, membresía, club sede, fecha, concepto, monto, comprobante y evidencia disponible. La falta de estos datos puede impedir la verificación.

11.2. Cargos correctamente aplicados. No procederá devolución cuando el cargo corresponda al producto contratado, a una autorización CAT vigente, a un periodo iniciado, a un servicio utilizado o disponible, a una penalización prevista, o a la falta de un trámite formal y oportuno.

11.3. Error atribuible al Club. Si se acredita un cobro duplicado, un monto distinto del autorizado, un cargo posterior a la fecha efectiva de cancelación, o cualquier otro error administrativo atribuible al Club, se corregirá mediante devolución, bonificación o aplicación a saldo, según proceda y conforme a la forma de pago y la legislación aplicable.

11.4. Medio de devolución. Las devoluciones autorizadas se realizarán preferentemente al mismo medio de pago utilizado. Los tiempos de reflejo dependen de la institución financiera. No se entregará efectivo por compras pagadas con tarjeta, transferencia u otro medio electrónico.

11.5. Exclusiones. No constituyen por sí mismas causas de devolución: dejar de asistir, no usar el servicio, olvidar la vigencia, cambiar de residencia o planes personales, no obtener una reservación sujeta a disponibilidad, incumplir requisitos o restricciones informados, o solicitar el trámite fuera de plazo.

11.6. Derechos legales. Nada de lo previsto en estas bases limita los derechos irrenunciables que correspondan a las personas consumidoras conforme a la legislación aplicable.

12. COMUNICACIONES, DATOS Y DISPOSICIONES FINALES

12.1. Canales oficiales. El Club podrá comunicar información por correo electrónico, aplicación móvil, sitio web, avisos de audios o impresos en instalaciones y otros medios registrados. Las redes sociales son medios informativos y no constituyen, ni sustituyen los canales de trámite o aclaración.

12.2. Datos de contacto. La persona usuaria deberá mantener actualizados su correo, teléfono y demás datos. La falta de lectura de un aviso correctamente enviado y/o publicado, no suspende vigencias, cargos, ni plazos.

12.3. Medios electrónicos. Los mensajes de datos, aceptaciones electrónicas, firmas, folios, comprobantes y registros de sistema, podrán utilizarse para documentar compras, autorizaciones, notificaciones y trámites, conforme al Reglamento General y la legislación aplicable.

12.4. Datos personales. Los datos personales serán tratados conforme al Aviso de Privacidad vigente de Club C+ deportivo, disponible para su consulta, en sus canales oficiales.

12.5. Atención. Para solicitar información, presentar una aclaración o iniciar un trámite permitido por correo, deberá escribirse a contacto@cmasdeportivo.com e incluir nombre completo, número de membresía, club sede, descripción clara y documentos necesarios.

12.6. Consulta. Antes de comprar, se recomienda revisar estas bases, el contrato para el uso de instalaciones, el Reglamento General y los reglamentos específicos disponibles en <https://www.cmasdeportivo.com/reglamentos>, así como solicitar por escrito cualquier aclaración sobre precio, vigencia o restricciones.

VERSIÓN Y VIGENCIA

Versión comercial alineada con el Reglamento General REGC+003.1 V260920.3. Entra en vigor a partir de su publicación por los canales oficiales de Club C+ deportivo y sustituye las bases comerciales anteriores en lo que resulte incompatible.