

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Grupo de Inversiones R&G S.A.S identificada con NIT 900.909.904-0 (en adelante “Unique Pilates”), a través del presente documento informa los Términos y Condiciones Generales del Servicio contratado por el Usuario.

1. Definiciones y Reglas de interpretación: Para el entendimiento de los presentes Términos y Condiciones, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1.1. Definiciones:

Cuota de Inscripción: Valor único que, en caso de ser exigido por Unique Pilates, deberá pagar el Usuario al momento de formalizar su vinculación, y que le otorga el derecho a inscribirse en el plan o programa adquirido. Este pago le otorga el derecho de inscripción en el plan o programa adquirido y no constituye parte del valor de las sesiones contratadas.

Derecho de Acceso: Autorización que concede Unique Pilates al Usuario para ingresar a las instalaciones y/o participar en las sesiones del Plan contratado, durante el período de vigencia del mismo, siempre que se cumplan las condiciones de pago, reserva y reglamento interno. El Derecho de Acceso es personal e intransferible y no implica titularidad sobre los bienes, equipos o marcas de Unique Pilates ni otorga derechos adicionales distintos a los expresamente establecidos en estos Términos y Condiciones.

Instructor: Persona capacitada y certificada, vinculada a Unique Pilates y reconocida por entidad competente, encargada de guiar, supervisar y corregir la ejecución de los ejercicios de pilates durante las sesiones, con el fin de preservar la seguridad, el bienestar y el cumplimiento de las recomendaciones médicas que se hubieren presentado.

Máquina Reformer: Aparato especializado para la práctica de pilates, compuesto por una plataforma deslizante, resortes, correas y otros accesorios, diseñado para ejercicios de fortalecimiento, flexibilidad y control corporal, el cual deberá ser utilizado exclusivamente bajo la supervisión de un Instructor autorizado por Unique Pilates.

Plan: Programa de servicios contratado por el Usuario, que incluye sesiones de pilates conforme a las condiciones, tarifas y duración vigentes al momento de la compra, y que se rige por los presentes Términos y Condiciones. Los Planes que ofrece Unique Pilates serán informados al Usuario a través de los canales oficiales de comunicación de Unique Pilates (tales como WhatsApp, correo electrónico, aplicaciones o información disponible en la sede física), según la sede en la que se adquiera el Plan.

Servicio: Conjunto de actividades ofrecidas por Unique Pilates en su calidad de Centro de Acondicionamiento y Preparación Física (CAPF) al Usuario, conforme a la normativa vigente, orientada al acondicionamiento físico, fortalecimiento, movilidad y bienestar general del usuario.

El Servicio comprende la planeación, dirección, supervisión y ejecución de sesiones de pilates en sus diferentes modalidades (individual, grupal, presencial o virtual), así como el acceso a las instalaciones, equipos y recursos dispuestos para el desarrollo de dichas actividades, conforme al plan adquirido. El Servicio no garantiza resultados específicos en términos de salud, apariencia física o rendimiento, en concordancia con la naturaleza del acondicionamiento físico.

Términos y Condiciones: Acuerdo vinculante entre el Usuario y Unique Pilates, conformado por la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el plan adquirido y cualquier anexo o documento complementario, físico o digital.

Unique Pilates: Hace referencia a **Grupo de Inversiones R&G S.A.S.**, identificada con NIT **900.909.904-0**, sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, que presta servicios de Acondicionamiento y Preparación Física como CAPF, en pilates y actividades afines, bajo la marca comercial “Unique Pilates” o cualquier otra que la sustituya o complemente.

Usuario: Persona natural que adquiere cualquiera de los Planes y que hace uso de los Servicios ofrecidos por Unique Pilates, y que se encuentra debidamente inscrito en el sistema de registro de Unique Pilates.

1.2. Reglas de interpretación: Para la adecuada comprensión de los presentes Términos y Condiciones se aplicarán las siguientes reglas: (i) Los títulos y subtítulos son únicamente referenciales y no afectan la interpretación de las cláusulas. (ii) Cuando se utilicen términos en mayúscula inicial, tendrán el significado que aquí se les atribuye, salvo que del contexto se desprenda claramente una acepción diferente. (iii) Las referencias en singular comprenden también el plural y viceversa; las referencias en género masculino incluyen igualmente el femenino, salvo que el contexto indique lo contrario. (iv) La nulidad, invalidez o ineficacia de alguna disposición de estos Términos y Condiciones no afectará la validez y exigibilidad de las demás. (v) En caso de conflicto entre lo previsto en los presentes Términos y Condiciones y otros documentos o comunicaciones informales, prevalecerá lo aquí establecido, salvo disposición legal en contrario.

2. Información sobre el Servicio:

2.1. Objeto: El objeto del presente documento es regular la prestación, por parte de Unique Pilates, de servicios profesionales de pilates (en colchoneta y con Máquina Reformer) en modalidades individual y grupal, presenciales y/o virtuales, orientados al acondicionamiento físico, fortalecimiento, movilidad y bienestar del Usuario.

El Servicio comprende: (i) programación y ejecución de sesiones dirigidas por los Instructores; (ii) acceso y uso de instalaciones, equipos y accesorios autorizados; (iii) acceso a canales de soporte y agendamiento; y (iv) cumplimiento de protocolos de higiene y seguridad establecidos por Unique Pilates.

Adicionalmente, en cumplimiento de la normativa aplicable a los Centros de Acondicionamiento y Preparación Física (CAPF), Unique Pilates dispondrá de un servicio de valoración fisioterapéutica sin costo para el Usuario, el cual podrá consistir en (i) una valoración individual, (ii) la lectura y adaptación de la prescripción médica por parte del fisioterapeuta, o (iii) la programación de sesiones grupales de carácter terapéutico, de forma presencial o virtual. La modalidad de dicha valoración podrá variar en el tiempo, de acuerdo con los criterios técnicos y operativos de Unique Pilates.

En su calidad de CAPF, Unique Pilates podrá exigir al Usuario la presentación de una prescripción o certificación médica de aptitud física como requisito previo al inicio o continuidad de los planes contratados, especialmente cuando las actividades programadas impliquen condiciones de salud específicas o cuando lo determine el Instructor por razones de seguridad.

El servicio no incluye el diagnóstico médico, sesiones de fisioterapia particularizadas, nutrición clínica, ni resultados garantizados en términos de rendimiento o estética. Cualquier recomendación de bienestar tiene carácter orientativo y no sustituye concepto médico. La práctica estará siempre sujeta a la aptitud física declarada por el Usuario según concepto médico y a su cumplimiento de las instrucciones del Instructor.

2.2. Características de los Planes: Los planes ofrecidos por Unique Pilates se sujetan a las siguientes características generales. En todos los casos, las sesiones no utilizadas al vencimiento del plazo expiran, sin lugar a reembolso, salvo disposición legal aplicable o causa imputable a Unique Pilates según lo establecido en estos Términos y Condiciones.

(a) Plan “Soy mi Prioridad”:

- i. **Vigencia:** 12 meses, contados desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 80 sesiones durante la vigencia.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable en todas las sedes de Unique Pilates, salvo Llano Grande y Country Club.

(b) Plan “Hábitos”:

- i. **Vigencia:** 6 meses, contados desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 40 sesiones durante la vigencia.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable en todas las sedes de Unique Pilates, salvo Llano Grande y Country Club.

(c) Plan “Superfortalecimiento”:

- i. **Vigencia:** 1 mes, contado desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 16 sesiones durante la vigencia.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable en todas las sedes de Unique Pilates, salvo Llano Grande y Country Club.

(d) Plan “Fortalecimiento”:

- i. **Vigencia:** 1 mes, contado desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 12 sesiones durante la vigencia.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable únicamente en una Sede, específicamente en la cual el Usuario se registró.

(e) Plan “Prueba”:

- i. **Vigencia:** 1 mes, contado desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 4 sesiones durante la vigencia.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable únicamente en una Sede, específicamente en la cual el Usuario se registró.

(f) Plan “Inicial”:

- i. **Vigencia:** 1 mes, contado desde la fecha de compra o activación comunicada al Usuario.
- ii. **Sesiones:** Hasta 1 sesión durante la vigencia de este.
- iii. **Sedes Unique Pilates:** Aplicable únicamente en una Sede, específicamente en la cual el Usuario se registró.

2.3. Aspectos comunes de los Planes:

- (a) Contenido y duración de las sesiones:** Cada Sesión tiene una duración estándar de 50 minutos, dirigida por un Instructor. La intensidad, progresión y carga de trabajo se ajustan al nivel y condición del Usuario, conforme al criterio técnico del Instructor y con base en la información de salud y/o prescripción médica que, en su caso, haya sido aportada por el Usuario.
- (b) Cupos y modalidad:** Las clases grupales tienen aforo limitado por razones de seguridad y calidad técnica, de acuerdo con la capacidad de cada sede de Unique Pilates. Por motivos operativos razonables (tales como, pero sin limitar a, mantenimiento, seguridad, cambios de programación) Unique Pilates podrá ajustar cupos, horarios y sedes, procurando alternativas de reprogramación para los Usuarios afectados.
- (c) Agendamiento y cancelaciones:** El agendamiento deberá realizarse a través de los canales oficiales de Unique Pilates (app, web, WhatsApp o recepción). Los tiempos mínimos de antelación para agendar, cancelar o reprogramar sesiones, así como las tolerancias por retraso, podrán variar de acuerdo con el tipo de Plan adquirido o con condiciones especiales de promociones vigentes. Dichos tiempos serán informados al Usuario al momento de adquirir el Plan o promoción correspondiente, a través de los canales oficiales de Unique Pilates. En ausencia de condiciones particulares, aplicarán las reglas generales de agendamiento y cancelación vigentes en la sede, las cuales podrán ser actualizadas por Unique Pilates en cualquier momento, comunicándolo por sus canales oficiales.
- (d) Intransferibilidad y usos no autorizados:** El Plan es personal e intransferible. Queda prohibida la cesión, préstamo o uso por terceros. Unique Pilates podrá exigir identificación oficial o cualquier otro método de identificación para el ingreso a las instalaciones.

- (e) Equipamiento, vestuario e higiene:** El Usuario debe usar ropa y calzado adecuados, portar toalla personal y acatar las normas de higiene, incluyendo la limpieza de colchonetas y accesorios después de cada uso. Unique Pilates suministrará insumos de limpieza en la sede. Unique Pilates podrá exigir en cualquier momento el uso de elementos de protección o apoyo complementarios (como medias antideslizantes, guantes, bandas o accesorios similares), ya sea por razones de seguridad, higiene o para maximizar el beneficio de la práctica del método. La obligatoriedad de dichos elementos será informada oportunamente por los canales oficiales de Unique Pilates.
- (f) Cierres operativos:** En caso de mantenimientos, festivos, eventos de fuerza mayor, o cualquier otro evento que obligue a suspender temporalmente las clases, Unique Pilates reprogramará o extenderá proporcionalmente la vigencia del Plan, según corresponda.
- (g) Precios y facturación:** El valor del Plan, los medios de pago autorizados y la periodicidad de cobro serán informados al Usuario con antelación suficiente antes de la compra. La activación del Plan estará siempre supeditada al pago íntegro del valor correspondiente. Salvo disposición legal en contrario o error imputable a Unique Pilates, los pagos efectuados no serán reembolsables. Los precios de los planes podrán variar entre las distintas sedes de Unique Pilates. La información actualizada sobre tarifas y condiciones de cada sede serán informados al Usuario a través de los canales oficiales de comunicación de Unique Pilates (tales como WhatsApp, correo electrónico, aplicaciones o información disponible en la sede física).
- (h) Adquisiciones no presenciales:** Cuando el Plan se adquiera por medios a distancia (página web, aplicaciones, teléfono), el Usuario podrá ejercer el derecho de retracto y demás garantías propias de la protección al consumidor, conforme a la normativa aplicable, siempre que no haya comenzado la prestación del servicio o se configure una causal legal de exclusión.
- (i) Materiales y contenidos:** Las rutinas, videos o guías que Unique Pilates entregue o ponga a disposición del Usuario son de uso estrictamente personal, y no podrán ser reproducidos, compartidos o distribuidos sin autorización previa y escrita de Unique Pilates.
- (j) Menores de edad:** El acceso de menores de edad a los Planes requiere la autorización expresa de su representante legal y el visto bueno médico que certifique su aptitud para la práctica de ejercicio físico en un CAPF.
- (k) Vigencia, renovación y terminación (planes con permanencia y débito automático):** Los planes con permanencia tienen una vigencia inicial (p. ej., doce (12) meses) contada desde la compra o activación comunicada al Usuario. Al finalizar la vigencia inicial, el plan se renovará automáticamente por períodos iguales, salvo que el Usuario notifique su decisión de no renovar con al menos quince (15) días calendario de antelación al vencimiento, mediante correo a contacto@uniquepilates.co, indicando su identificación. La falta de oportuno aviso de no renovación mantendrá vigente el plan por el nuevo período y continuará el cobro periódico por débito automático. La suspensión de acceso por mora no implica terminación del plan. La terminación anticipada por parte del Usuario durante la vigencia en curso no dará lugar a reembolsos ni exonerará las sumas ya causadas, sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor. Unique Pilates podrá terminar anticipadamente por incumplimiento material del Usuario, de conformidad con estos Términos y Condiciones, exigir el pago de los saldos vencidos y adelantar las acciones de cobro a que haya lugar.

3. **Obligaciones de Unique Pilates:** Unique Pilates se obliga a:

- (a) **Idoneidad y seguridad:** Prestar el servicio con Instructores capacitados; mantener protocolos de seguridad e higiene; disponer de botiquín básico y procedimientos de emergencia; y vigilar el buen estado de equipos e instalaciones.
- (b) **Información suficiente:** Entregar al Usuario información clara sobre horarios, cupos, reglas de uso, riesgos inherentes de la actividad y canales de atención.
- (c) **Dirección técnica:** Diseñar y conducir las sesiones conforme a estándares técnicos y de seguridad, ajustando la intensidad y progresión al nivel y condición del Usuario. El Instructor podrá modificar o suspender ejercicios por razones de seguridad o de salud, especialmente cuando exista contraindicación médica o signos de alarma.
- (d) **Equipos y mantenimiento:** Proveer equipos adecuados para la práctica de pilates y ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo razonable, retirando de uso aquel que no cumpla condiciones de seguridad.
- (e) **Reprogramación razonable:** Cuando Unique Pilates cancele una sesión por causa imputable a éste, deberá ofrecer al Usuario una alternativa de reprogramación de la clase cancelada, dentro de los horarios y cupos disponibles, de manera que el usuario pueda recibir la sesión contratada..

4. **Obligaciones del Usuario:** el Usuario se obliga a:

- (a) **Información veraz y aptitud:** El Usuario se obliga a declarar de manera completa y veraz su estado de salud, antecedentes médicos, lesiones, cirugías, embarazo o cualquier restricción física que pueda afectar la práctica de ejercicio. Así mismo, deberá actualizar dicha información cada vez que se presenten cambios relevantes. Como requisito previo al inicio o continuidad de los Planes contratados, el Usuario deberá presentar una prescripción médica de aptitud física, emitida por un profesional de la salud idóneo para tal efecto, la cual deberá ser renovada anualmente. La omisión en la entrega o actualización de dicha prescripción exime de toda responsabilidad a Unique Pilates por los efectos que la práctica del ejercicio pueda generar en la salud del Usuario. El Usuario se abstendrá de entregar información desactualizada, falsa, incompleta, adulterada o cualquier otra que no corresponda a la realidad sobre su estado de salud.
- (b) **Cumplir instrucciones:** Seguir en todo momento las indicaciones del Instructor, en especial sobre técnica, respiración, uso de resortes y posiciones. Reportar inmediatamente dolor, mareo, malestar u otro síntoma que se presente durante la práctica.
- (c) **Puntualidad y reservas:** Respetar políticas de agendamiento, cancelación y puntualidad. Comprender que las inasistencias a las sesiones programadas sin previa cancelación con la anticipación establecida, así como los atrasos superiores al tiempo permitido, generarán el cargo de la sesión como consumida.
- (d) **Uso correcto de equipos:** Utilizar la Máquina Reformer y demás accesorios únicamente conforme a las instrucciones del Instructor. Abstenerse de manipular configuraciones o componentes sin supervisión autorizada.

- (e) Conducta e higiene:** Mantener un comportamiento respetuoso, cumplir las normas de convivencia e higiene, portar toalla personal, limpiar los equipos tras su uso y abstenerse de ingresar bajo los efectos de alcohol, estupefacientes o sustancias psicoactivas.
- (f) Pagos:** Realizar los pagos en los términos y fechas informados. La falta de pago faculta a Unique Pilates para suspender el acceso hasta la regularización, sin que ello implique extensión de la vigencia del plan.
- (g) Documentación y consentimiento:** Firmar y acatar el consentimiento informado, reglamentos y anexos que correspondan; usar los contenidos de Unique Pilates solo para los fines del Servicio.
- (h) Bienes personales:** Custodiar sus pertenencias dentro de las instalaciones. Unique Pilates no será responsable por pérdida o daño de objetos en casilleros o áreas comunes, salvo en los casos en que se acredite falla en los deberes de custodia de Unique Pilates.
- (i) Reporte y atención de accidentes:** En caso de presentarse caídas o accidentes durante la práctica, el Usuario deberá acudir a un médico dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al evento y presentar a Unique Pilates los soportes médicos correspondientes para efectos de la radicación ante la aseguradora. La omisión de este procedimiento exime a Unique Pilates y a la aseguradora de cualquier obligación de cubrir gastos médicos o de otra índole relacionados con el accidente.

5. Suspensión del acceso: Unique Pilates podrá suspender temporalmente el acceso del Usuario a los servicios y/o instalaciones en los siguientes casos:

- (a) Causas imputables al Usuario** (i) Falta de pago oportuno o detección de fraude en el medio de pago utilizado. (ii) Incumplimiento de las normas de seguridad, higiene o convivencia establecidas en estos Términos y Condiciones o en el reglamento interno. (iii) Riesgo para la salud del propio Usuario o de terceros, hasta tanto se aporte concepto médico de aptitud física o se realicen los ajustes necesarios. (iv) incumplimiento en las obligaciones del Usuario según estos Términos y Condiciones.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al Usuario, esta se mantendrá hasta que se regularice la situación y no dará lugar a extensión de vigencia ni a devolución de dinero. En caso de incumplimiento reiterado o no subsanado, Unique Pilates podrá proceder a la terminación anticipada del Plan, conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones, sin que haya lugar a la devolución de dineros. Además de lo anterior, la suspensión por falta de pago se mantendrá hasta la regularización, sin extensión de vigencia y sin afectación de la causación de los valores periódicos del plan con permanencia mientras este se encuentre vigente.

- (b) Causas imputables a Unique Pilates:** (i) Ejecución de mantenimientos programados o ajustes operativos requeridos. (ii) Vacaciones colectivas previamente informadas. (iii) Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que obliguen a la suspensión temporal de las actividades.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a Unique Pilates, el Usuario tendrá derecho a la reprogramación de las sesiones que ya hubiere reservado y que resulten afectadas. En los casos en que el Usuario no tuviera sesiones reservadas al momento de la suspensión, podrá agendar sus clases en cualquier otro espacio u horario disponible en la sede o en otra sede habilitada, según corresponda, tendrá derecho a

la extensión proporcional de la vigencia del plan, más no habrá lugar a la indemnización por parte de Unique Pilates.

6. Congelaciones:

- (a)** El Usuario podrá solicitar la congelación temporal de su Plan únicamente en los casos en que la modalidad contratada lo permita. Los Planes de duración mensual no contemplan la opción de congelación.
- (b)** En los planes que sí contemplan esta posibilidad, la congelación procederá en los siguientes casos: (i) Por causas médicas: Procede cuando exista enfermedad, lesión o incapacidad que impida la práctica de ejercicio, debidamente soportada mediante certificado médico y/o historia clínica. (ii) Por otras causas excepcionales: El Usuario podrá solicitar la congelación del Plan por motivos distintos a los médicos (viajes laborales prolongados, fuerza mayor personal, entre otros). Unique Pilates evaluará estas solicitudes caso por caso y podrá aprobarlas, negarlas o concederlas parcialmente, procurando equilibrio contractual.
- (c)** Trámites para la congelación: (i) El período máximo de congelación será de treinta (30) días calendario por vigencia del Plan. (ii) La solicitud deberá presentarse por correo electrónico o por los canales oficiales de Unique Pilates, acompañada de la certificación correspondiente. (iii) El Plan deberá encontrarse activo y sin mora en los pagos al momento de la solicitud. (iv) La congelación no tendrá efectos retroactivos y se aplicará únicamente desde la fecha de aprobación.
- (d)** Efectos de la congelación: (i) Durante la congelación, se suspenderá la vigencia del Plan por el período autorizado, reanudándose su cómputo al finalizar dicha suspensión. (ii) La congelación no exonera al Usuario del cumplimiento de las obligaciones de pago que ya estuviesen a cargo antes de la aprobación. (iii) La mora en los pagos o la presentación de información médica falsa o adulterada anula automáticamente la congelación concedida.

7. No reembolsabilidad y condiciones de uso del Plan:

- (a)** La Cuota de Inscripción, los Derechos de Acceso o los demás pagos realizados por el Plan, no serán reembolsables, salvo disposición legal en contrario o causa imputable a Unique Pilates. Los pagos efectuados por concepto de Planes y sesiones corresponden a la disponibilidad del servicio durante la vigencia contratada y no a la asistencia efectiva del Usuario. Por tanto, la no utilización de las sesiones dentro del plazo de vigencia no genera derecho a devolución.
- (b)** Excepciones a la no reembolsabilidad: Habrá lugar a devolución o compensación proporcional en los siguientes casos: (i) En los términos que lo prescriba la legislación aplicable, (ii) Incapacidad médica prolongada: cuando exista incapacidad debidamente certificada que imposibilite la continuidad del Plan. En este caso, el Usuario podrá optar entre la congelación del Plan o la devolución proporcional del saldo no utilizado. (iii) Causas imputables únicamente a Unique Pilates: cuando, por fallas u omisiones graves de Unique Pilates, no sea posible prestar el servicio en los términos contratados (ej. cierre definitivo de la sede contratada o suspensión prolongada de actividades). No constituyen causa imputable a Unique

Pilates los cambios razonables en la operación, tales como rotación o sustitución de instructores, ajustes de horarios, cupos o sedes, siempre que se mantenga la disponibilidad del servicio contratado.

- (c) Continuidad del pago: En los casos en que el Usuario, estando habilitado para hacer uso del Plan, decida no asistir a las sesiones programadas o no utilice las clases disponibles dentro de la vigencia, se mantendrá la obligación de pago en los términos acordados, sin que ello genere derecho a devolución. En los planes con permanencia y débito automático, el valor periódico se causa mensualmente durante la vigencia contratada, independientemente del éxito del débito y de la utilización efectiva, sin perjuicio de la suspensión de acceso por mora.
- (d) Promociones y condiciones especiales: Las promociones y descuentos ofrecidos por Unique Pilates tendrán condiciones específicas que se informarán de manera previa y clara al momento de la adquisición, y no serán objeto de modificación posterior.

8. Forma de pago:

- (a) Medios de pago autorizados: El valor correspondiente al Plan escogido por el Usuario deberá pagarse de contado, a través de cualquiera de los siguientes medios autorizados: transferencia bancaria, tarjeta de crédito, código QR o débito automático. No se recibirán pagos en efectivo ni a través de empleados de Unique Pilates; todos los pagos deberán realizarse exclusivamente por los medios autorizados en esta cláusula.
- (b) Débito automático: Cuando las condiciones del Plan lo exijan o así se disponga, el Usuario autoriza a Unique Pilates a realizar cobros periódicos del valor del Plan a través del medio de pago registrado, durante la vigencia del Plan y conforme a la periodicidad aplicable. El Usuario podrá revocar la autorización de débito automático en cualquier momento, notificando al correo contacto@uniquepilates.co con una antelación mínima de quince (15) días calendario al próximo vencimiento del cobro. Las solicitudes presentadas por fuera de dicho plazo aplicarán para el ciclo de cobro siguiente. Unique Pilates confirmará la recepción de la solicitud por el mismo canal. El Usuario es responsable de mantener actualizado su medio de pago y de contar con fondos disponibles en las fechas de cobro. En caso de fallo en el cobro, Unique Pilates podrá realizar reintentos dentro de los cinco (5) días calendario siguientes y, de persistir la imposibilidad de cobro, suspender el acceso a los servicios y/o cancelar las reservas hasta la regularización del pago, sin que ello implique extensión de la vigencia del Plan. En caso de error en el cobro, duplicidad o transacción no autorizada, el Usuario tendrá derecho a solicitar la reversión del pago y los demás remedios que sean procedentes conforme a la normativa aplicable, para lo cual deberá reportar el hecho a Unique Pilates por sus canales oficiales y a su entidad financiera, siguiendo los procedimientos y plazos previstos por dicha normativa. Unique Pilates brindará la colaboración necesaria para la gestión de la reversión. Los cobros por débito automático se efectuarán a través de los medios de pago habilitados por Unique Pilates, los cuales cumplen con estándares de seguridad razonables para el tratamiento de información transaccional.
Fallo del débito, mora y gestión de cobro (aplicable a planes con permanencia y débito automático): El hecho de que, por cualquier causa (incluyendo cambio o vencimiento del medio de pago, falta de fondos, restricciones del emisor u otros), no se logre efectuar el débito automático, esta situación no

extingue ni suspende la obligación de pago a cargo del Usuario. Mientras el plan con permanencia se encuentre vigente, el valor periódico pactado se seguirá causando mes a mes hasta finalizar la vigencia contratada o hasta que el Usuario ejerza válidamente el derecho de no renovación conforme a estos Términos y Condiciones. Unique Pilates realizará reintentos de cobro conforme a su política operativa y, de persistir la imposibilidad de recaudo, podrá suspender el acceso y cancelar reservas hasta la regularización del pago, sin extensión de la vigencia. La suspensión por mora no implica terminación del plan ni condonación de saldos. Vencido el plazo de pago, se causarán intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida en Colombia sobre las sumas vencidas y no pagadas, así como los gastos razonables de cobro en que deba incurrir Unique Pilates (prejurídico y, de ser necesario, cobro judicial, incluidas costas y agencias en derecho reconocidas por autoridad competente). En todo caso, el Usuario deberá mantener actualizado su medio de pago y podrá normalizar su situación cancelando por cualquiera de los medios autorizados. Una vez regularizada la mora, Unique Pilates reactivará el acceso dentro de los plazos operativos, sin que ello conlleve extensión de la vigencia.

- (c) **Ajuste de tarifas:** Unique Pilates podrá ajustar los valores de los Planes cuando lo considere necesario, incluyendo variaciones por sede, modalidad o cobertura del Plan. Dichos ajustes no tendrán efectos retroactivos sobre periodos ya pagados. Los ajustes serán informados al Usuario con al menos quince (15) días hábiles de anticipación, mediante comunicación enviada al correo electrónico registrado y/o a través de los canales oficiales de Unique Pilates. En los Planes de duración fija prepagados, el ajuste no aplicará durante la vigencia ya adquirida y solo regirá a partir de la renovación o adquisición de un nuevo Plan. En los Planes con cobro recurrente (p. ej., mensuales), el ajuste aplicará a partir del siguiente ciclo de facturación posterior al aviso. Si el Usuario no acepta el ajuste informado, podrá terminar el Plan sin penalidad antes de la fecha de entrada en vigor del nuevo valor, comunicándolo por los canales oficiales (incluido el correo contacto@uniquepilates.co). De no recibirse manifestación en dicho término, se entenderá aceptado el ajuste y este será aplicable en los términos descritos. Oportunidad de pago: Se entenderá que el pago ha sido realizado en forma oportuna cuando este se efectúe dentro de las fechas establecidas y a través de los medios autorizados. La falta de pago dará lugar a la suspensión del acceso, o a las demás consecuencias establecidas en estos términos o en la Ley.
- (d) **Impuestos:** Las tarifas de los Planes no incluyen el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) o cualquier otro aplicable. En caso de que el Gobierno Nacional, Departamental o Municipal establezca gravámenes, contribuciones o tarifas aplicables al servicio, estos serán asumidos en su totalidad por el Usuario.

9. Condiciones de Reserva y Cancelación

9.1. Reserva de Sesiones

- (a) **Canales habilitados:** El Usuario podrá reservar sus sesiones a través de los canales oficiales de Unique Pilates (aplicación, sitio web, WhatsApp o recepción física).
- (b) **Anticipación mínima:** La reserva debe realizarse con la anticipación mínima indicada por Unique Pilates en los presentes Términos y Condiciones, siempre y cuando hayan cupos disponibles.
- (c) **Confirmación:** La reserva se considerará confirmada únicamente cuando el sistema de Unique Pilates así lo indique o el personal autorizado lo comunique expresamente.

9.2. Cancelación o reprogramación por el Usuario

(a) Plazo para cancelación sin cargo: El tiempo mínimo de antelación requerido para cancelar o reprogramar una sesión sin imputación de la misma dependerá del Plan contratado por el Usuario y de las políticas vigentes al momento de la reserva. Dichos plazos podrán variar según la modalidad del Plan, promociones o condiciones operativas de Unique Pilates, y serán informados oportunamente al Usuario a través de los canales oficiales de comunicación (incluyendo correo electrónico, WhatsApp, aplicación, página web o recepción). De no realizarse la cancelación dentro del plazo aplicable, la sesión se entenderá utilizada por el Usuario..

(b) Cancelaciones fuera de plazo: La cancelación tardía, la inasistencia sin aviso o sin justa causa, dará lugar a la imputación de la sesión correspondiente como consumida, sin derecho a reembolso.

(c) Casos médicos o de fuerza mayor: La reposición de clases por causas médicas o de fuerza mayor solo procederá para los Usuarios que, al momento de adquirir el Plan, hayan contratado la opción adicional de reposición de sesiones. En estos casos, el Usuario deberá acreditar el impedimento mediante certificación médica u otro soporte válido, y Unique Pilates ofrecerá la reprogramación conforme a las condiciones de dicho beneficio. Los Usuarios que no hubieren adquirido la opción de reposición no tendrán derecho a reprogramación por estas causas, aplicando en su caso las reglas generales de agendamiento y cancelación del Plan contratado..

9.3. Cancelación o Reprogramación por Unique Pilates:

(a) Motivos justificados: Unique Pilates podrá cancelar o reprogramar sesiones por motivos de seguridad, mantenimientos, ausencia del Instructor, cierres operativos, vacaciones colectivas, formaciones del personal, eventos corporativos o eventos de fuerza mayor, y las demás causas señaladas en estos Términos y Condiciones.

(b) Alternativas ofrecidas: En estos casos, Unique Pilates ofrecerá reprogramación, sustitución por otro servicio equivalente o extensión proporcional de la vigencia del plan.

(c) Notificación: Unique Pilates se compromete a informar al Usuario con la mayor antelación posible por los canales de contacto registrados.

10. Cambios o Cesiones

Unique Pilates podrá ceder el presente Contrato sin previa autorización del Usuario, a otra sociedad afiliada, o bien a un tercero con el mismo objeto social o actividad económica similar, que permita continuar con la ejecución del contrato.

11. Limitación de Responsabilidad

11.1 Alcance: Unique Pilates responderá únicamente por los daños directos y previsibles que sean consecuencia de una acción u omisión propia o de los Instructores, siempre que medie dolo o culpa grave. En ningún caso será responsable por daños indirectos, lucro cesante o expectativas de resultados

o de rendimiento no garantizados expresamente. Adicional a lo anterior, no responderá Unique Pilates por:

- (a) Lesiones, daños o perjuicios derivados del incumplimiento por parte del Usuario de las instrucciones del Instructor, de las normas de seguridad, de los presentes Términos o Condiciones y de cualquier política establecida por Unique Pilates.
- (b) Lesiones o complicaciones ocasionadas por condiciones de salud preexistentes no informadas o certificadas por el Usuario.
- (c) Pérdida, hurto o daño de bienes personales dentro o fuera de las instalaciones.
- (d) Resultados estéticos, de rendimiento o condición física que no hayan sido garantizados por escrito.

11.1. Exoneración: El Usuario exonera a Unique Pilates de cualquier responsabilidad por eventos derivados de la práctica de pilates, siempre que se hayan seguido los protocolos de seguridad e higiene y que no medie dolo o culpa grave por parte de Unique Pilates o sus Instructores.

12. Tratamiento de datos:

El Usuario, en calidad de titular de datos personales, sin estar obligado a hacerlo, manifiesta que autoriza, de manera previa, expresa e informada, a que los datos personales de aquel, incluidos los datos sensibles (datos relativos a su salud, datos biométricos), datos de menores de edad bajo su representación legal, entre otros, sean tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales de Unique Pilates, para su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización y supresión, con las finalidades: (i) Finalidades varias – Fidelización de clientes, (ii) Finalidades varias - Procedimientos administrativos, (iii) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión administrativa, (iv) Gestión contable, fiscal y administrativa -Gestión de clientes, (v) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos, (vi) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación, (vii) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores y contratistas, (viii) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión económica y contable, (ix) Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión fiscal, (x) Gestión contable, fiscal y administrativa - Históricos de relaciones comerciales, (xi) Gestión contable, fiscal y administrativa - Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados, (xii) Gestión Técnica y Administrativa – Envío de comunicaciones, (xiii) Marketing, (xiv) Publicidad y prospección comercial – Prospección comercial, (xv) Publicidad y prospección comercial – Publicidad propia, (xvi) Publicidad y prospección comercial – venta a distancia.

Así mismo, manifiesta que tiene conocimiento de sus derechos como conocer, actualizar, rectificar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos del responsable, así como a revocar la autorización otorgada. El Usuario podrá acceder a dicha política de tratamiento con sus modificaciones sustanciales, si es del caso, mediante solicitud dirigida al correo electrónico indicado al finalizar el presente documento o conocerla mediante su publicación en _____. De igual modo, el Usuario autoriza la transmisión y/o transferencia de sus datos a terceras entidades siempre y cuando aquellas actuaciones estén sujetas al cumplimiento de las finalidades anteriormente mencionadas y además, manifiesta que se encuentra autorizado para entregar los datos de parientes y de su cónyuge o compañero permanente, para que aquel suministre a Unique Pilates los datos de aquellos bajo las mismas finalidades del tratamiento de

los datos de aquel. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

Cada una de las partes asume la obligación constitucional, legal y jurisprudencial de proteger los datos personales al que acceda con ocasión de los presentes Términos y Condiciones. Por tanto, cada una de las partes deberá adoptar las medidas que le permitan dar cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, en lo que resulte aplicable, así como sus Decretos Reglamentarios y demás normatividad vigente en materia de datos personales. Como consecuencia de esta obligación legal, entre otras, deberá adoptar las medidas de seguridad de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que accede, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto del presente acuerdo.

De igual forma, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario autoriza el uso de su imagen, así como de los derechos de Autor; los derechos conexos y en general todos aquellos derechos de propiedad intelectual que tengan que ver con el derecho de imagen, para cumplir la finalidad de la prestación de los Servicios o para publicidad de las Sedes o de los Servicios. La presente autorización se considera concedida por un plazo de tiempo ilimitado. El Usuario podrá manifestar, en cualquier momento, su voluntad de revocar la autorización de uso de imagen para fines publicitarios o promocionales.

13. Modificación de los Términos y Condiciones: Unique Pilates se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, para lo cual deberá agotar el siguiente procedimiento:

13.1. Notificación previa: Unique Pilates en caso de realizar modificaciones, notificará a los Usuarios con al menos 15 días calendario de antelación a la fecha en que operará la modificación, mediante notificación al correo electrónico reportado por estos. La notificación incluirá una descripción detallada de los cambios y la fecha en que estos entrarán en vigor.

13.2. Derecho de aceptación o rechazo: El Usuario tendrá el derecho de aceptar los nuevos Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con las modificaciones, podrá optar por dar por no continuar con el Plan, una vez finalizado este. En el evento de no manifestar su rechazo expreso de la correspondiente modificación, se entenderá que el Usuario acepta la correspondiente modificación a los Términos y Condiciones.

13.3. Justificación de cambios: Las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones estarán justificadas por motivos como cambios normativos, mejoras o cambios en el servicio, mejoras o cambios en los valores económicos, o ajustes tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio.

13.4. Transparencia y equilibrio: Cualquier modificación no deberá crear un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones entre el Usuario y Unique Pilates. Las modificaciones se realizarán con el objetivo de mantener un equilibrio justo entre ellos.

14. Ley aplicable y jurisdicción: Este documento se registrá e interpretará de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Las diferencias que surjan entre Unique Pilates y el Usuario en razón de los presentes Términos y Condiciones, se someterán en primera instancia a una etapa de acuerdo directo entre ellas, la cual tendrá una duración máxima de 15 días calendario contados desde el momento en que una Parte notifique a la otra la controversia y la intención de arreglo directo en el periodo mencionado. Si vencido este plazo, no han logrado un acuerdo, quedarán en libertad de acudir a un conciliador inscrito en la Cámara de Comercio de Medellín y en caso de persistir el desacuerdo podrán acudir a la Jurisdicción Ordinaria.

15. Aceptación De Los Términos y Condiciones: El Usuario al adquirir cualquiera de los Planes, se entiende que acepta los presentes Términos y Condiciones al igual que acepta estar sujeto al cumplimiento de los mismos, los cuales se encuentran publicados en _____. Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de adquirir o utilizar los servicios.

16. Declaraciones: El Usuario se compromete a que: (i) No ha estado o estará incluido en las listas de la “Office of Foreign Assets Control” (OFAC) de los Estados Unidos de América, ni en ninguna otra similar, conexa, complementaria o sustitutiva de aquella; y que (ii) No ha participado o participará en el futuro en actividades de lavado de activos, contrabando, falsificación de productos de cualquier tipo, o cualquier otro delito doloso tipificado como tal en el Código Penal colombiano. El Usuario entiende y acepta que el cumplimiento de esta política constituye un requisito esencial para mantener la relación contractual con Unique Pilates y que, en caso de verificarse cualquiera de estas causales, Unique Pilates podrá dar por terminada de manera inmediata la relación contractual, sin que ello genere derecho a pago, devolución o indemnización alguna a favor del Usuario.

17. Cláusula de salvaguarda: Todas las cláusulas de estos Términos y Condiciones deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma, por lo que en caso de que una de ellas haya sido declarada nula por sentencia judicial, se sustituirá la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que preserven los efectos perseguidos por los Términos y Condiciones.

18. Contacto: El departamento de Servicio al Cliente atenderá las peticiones, quejas, reclamos y consultas de los Usuarios en la línea de atención _____ o al correo contacto@uniquepilates.co en el horario: de lunes a viernes de ____ a.m. a _____ p.m. jornada continua.