

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN ONLINE

UPCORE FITNESS

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación, contratación y uso de los programas, membresías, pases y demás servicios ofrecidos por medio del sitio web <https://upcorefitness.cl/> y sus respectivos hipervínculos de contratación.

Al contratar un servicio a través del sitio web, el consumidor declara haber leído, comprendido y aceptado expresamente estos Términos y Condiciones, los cuales estarán disponibles de forma permanente, visible y accesible para su revisión, almacenamiento e impresión antes del pago. La normativa de comercio electrónico exige que esta información se entregue previamente, en forma clara y accesible.

1. Identificación del proveedor

La prestación de servicios ofrecidos en este sitio web corresponde a:

Razon Social: Prime Fitness Spa

RUT: 78.279.966-5

Nombre: Upcore Fitness

Domicilio legal: Agustinas 1611

Correo electrónico de contacto: servicioalcliente@upcorefitness.cl

Correo para solicitudes de baja: solicitudbajas@upcorefitness.cl

Teléfono de contacto: 990141136

2. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación online de servicios de entrenamiento, acondicionamiento físico, acceso a instalaciones deportivas, programas de membresía, pases y servicios complementarios ofrecidos por Upcore Fitness por medios electrónicos.

3. Capacidad para contratar

Solo podrán contratar quienes tengan capacidad legal para hacerlo conforme a la legislación chilena. En caso de contratación para un tercero beneficiario, quien contrata declara contar con facultades suficientes para ello y será responsable de la veracidad de los datos proporcionados.

4. Información previa a la contratación

Antes de efectuar el pago, el consumidor podrá acceder de manera clara, comprensible y destacada a la información esencial del servicio ofrecido, incluyendo al menos:

- nombre del programa o servicio;
- tipo de acceso;
- sede o modalidad de uso;
- duración o vigencia;
- prestaciones incluidas;
- restricciones relevantes;
- precio total;
- cargos adicionales, si existieren;
- condiciones de renovación, suspensión, término y postventa;
- existencia o no del derecho a retracto, cuando corresponda.

5. Aceptación y perfeccionamiento del contrato

La contratación se entenderá perfeccionada una vez que concurran copulativamente las siguientes condiciones:

1. el consumidor seleccione el servicio deseado;
2. revise el resumen de compra;
3. acepte expresamente estos Términos y Condiciones;
4. efectúe correctamente el pago por un medio habilitado; y
5. reciba la confirmación de contratación por parte de Upcore Fitness.

La sola navegación en el sitio no constituye aceptación contractual. El silencio del consumidor no constituye aceptación. La ley exige confirmación escrita o electrónica de la contratación para el cómputo de ciertos derechos, incluido el retracto cuando proceda.

6. Confirmación de la contratación

Una vez completada la compra, el consumidor recibirá una comunicación electrónica de confirmación al correo informado, con al menos la siguiente información:

- identificación del servicio contratado;
- fecha de contratación;
- monto pagado;
- medio de pago utilizado;
- duración o vigencia del programa;
- enlace o copia de estos Términos y Condiciones;
- canales de contacto para atención, soporte, reclamos y postventa.

7. Tipos de programas y modalidades

Upcore Fitness podrá ofrecer distintas categorías de programas, de acuerdo con la disponibilidad informada en el sitio, entre ellas:

- **Membresía multisede:** acceso a la red de sedes habilitadas del gimnasio.
- **Membresía sede única:** acceso limitado a una sucursal específica.
- **Programa individual:** acceso exclusivo para el titular del contrato.
- **Programa familiar:** acceso para el titular y los integrantes definidos en las condiciones particulares del plan.
- **Programa convenio empresa:** sujeto a acuerdos corporativos especiales.
- **Programa promocional:** sujeto a condiciones específicas de campaña, vigencia limitada y eventuales restricciones particulares.

8. Vigencia de los programas

La duración de cada programa será la informada al consumidor antes de contratar. A modo referencial, Upcore Fitness podrá ofrecer programas con las siguientes vigencias:

- **Membresía anual:** 365 días.
- **Membresía semestral:** 180 días.

- **Membresía trimestral:** 90 días.
- **Pase diario:** vigencia única para el día de compra.
- **Pase bi diario:** vigencia de 2 días corridos desde el día de compra.

En caso de membresías de cobro periódico o recurrente, se informará expresamente:

- periodicidad del cobro;
- monto del cargo;
- duración mínima, si existiere;
- modalidad de renovación;
- forma de término del servicio.

9. Precio y cargos asociados

Todos los precios publicados en el sitio se expresarán en pesos chilenos. Antes de pagar, el consumidor podrá revisar el precio total del servicio, incluyendo todo cargo aplicable.

Cuando corresponda, la contratación podrá contemplar cargos adicionales previamente informados, tales como:

- matrícula;
- activación;
- servicios complementarios contratados por separado.

10. Servicios complementarios

Determinados servicios podrán ofrecerse como adicionales al programa base y estarán sujetos a cobro separado cuando así se informe previamente. Entre ellos pueden encontrarse, por ejemplo:

- estacionamiento;
- entrenador personal;
- evaluaciones físicas especializadas;
- clases grupales especiales;
- merchandising.

11. Medios de pago

Los servicios podrán ser pagados mediante los medios electrónicos habilitados en el sitio al momento de la compra. Upcore Fitness adoptará medidas razonables para que la transacción sea procesada de forma segura a través de proveedores de pago autorizados.

La validación del pago es condición para la activación del servicio contratado.

12. Derecho a retracto

En las contrataciones celebradas por medios electrónicos, el consumidor tendrá derecho a retracto en los casos, condiciones y plazos previstos por la legislación chilena. La normativa exige que el proveedor informe de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible la existencia o exclusión del retracto antes de la contratación y del pago.

De acuerdo con la información oficial de SERNAC, el retracto en servicios contratados a distancia opera dentro de 10 días desde la aceptación del contrato y antes de usar el servicio, salvo las excepciones legales.

Para ejercerlo, el consumidor deberá escribir a **servicioalcliente@upcorefitness.cl**, indicando:

- nombre completo;
- RUT;
- correo registrado;
- número de orden o antecedente de compra;
- servicio contratado;
- fecha de contratación;
- solicitud expresa de retracto.

Si el retracto fuere procedente, Upcore Fitness informará el plazo y medio de restitución correspondiente.

Importante: ninguna cláusula podrá implicar una renuncia anticipada de derechos del consumidor, pues estos son irrenunciables anticipadamente bajo la LPDC.

13. Suspensión o congelamiento

El alumno podrá solicitar la suspensión temporal o congelamiento de su programa por los canales de atención habilitados, de acuerdo con las condiciones particulares informadas para cada plan.

Los planes pueden contemplar, por ejemplo:

- anual: entre 7 y hasta 30 días;
- semestral: entre 7 y hasta 15 días;
- trimestral: 7 días obligatorio y único.
- recurrente y pase diario: sin congelamiento gratuito.

Asimismo, podrán existir extensiones pagadas de suspensión cuando sean informadas previamente al consumidor. Estas reglas ya figuran en el contrato actual.

Toda solicitud de congelamiento quedará sujeta a validación conforme al tipo de plan contratado y a las condiciones vigentes informadas al momento de la compra.

14. Cambios, devoluciones y término del contrato

Las condiciones de término, devolución, suspensión y demás incidencias contractuales serán informadas en forma clara y previa a la contratación.

- las devoluciones se evaluarán conforme a la ley y a las condiciones particulares del plan contratado;
- las condiciones especiales de programas promocionales deberán estar informadas de manera clara y previa;
- todo procedimiento de devolución deberá indicar requisitos, canal de solicitud, plazo de respuesta y forma de restitución;
- nada de lo anterior podrá limitar los derechos mínimos del consumidor reconocidos por la legislación vigente.

En caso de término anticipado solicitado por el consumidor, la empresa informará el procedimiento aplicable, documentación requerida y efectos sobre el acceso al servicio.

15. Uso del servicio

La contratación de un programa da derecho al uso de las instalaciones y servicios comprendidos en el plan contratado, dentro de los horarios de funcionamiento y conforme a las condiciones informadas por Upcore Fitness.

El ejercicio de este derecho puede verse afectado por:

- mantenciones;
- mejoras de infraestructura;
- cierres temporales informados;
- medidas de seguridad;
- caso fortuito o fuerza mayor;
- restricciones impuestas por la autoridad competente.

16. Reglas de uso, convivencia y seguridad

Todo usuario deberá respetar el reglamento interno de convivencia, higiene, uso de equipos y seguridad del gimnasio. Entre otras obligaciones razonables, podrán exigirse:

- uso de ropa y calzado deportivo adecuado;
- uso higiénico y responsable de las instalaciones;
- respeto al personal y demás usuarios;
- cuidado del equipamiento;
- cumplimiento de protocolos de acceso y control.

El incumplimiento grave o reiterado de estas normas podrá dar lugar a medidas proporcionales, tales como advertencias, suspensiones o término del contrato, siempre con apego a criterios objetivos y a la legislación aplicable.

17. Salud, aptitud física y uso responsable

El usuario declara conocer que la práctica de actividad física exige responsabilidad personal y una conducta compatible con su estado de salud. Upcore Fitness podrá restringir o suspender el uso de instalaciones cuando existan antecedentes objetivos que hagan inconveniente o insegura la práctica de actividad física en ese momento.

18. Pertenencias personales y lockers

Los usuarios son responsables del resguardo de sus objetos personales. Upcore Fitness podrá poner a disposición lockers o casilleros para uso temporal, conforme a las reglas internas informadas.

Sin perjuicio de lo anterior, toda limitación de responsabilidad debe interpretarse conforme a la ley y no excluirá la responsabilidad que legalmente corresponda al proveedor en caso de incumplimiento de su deber de profesionalidad o de seguridad. La LPDC reconoce el derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna cuando corresponda.

19. Horarios y operación de sucursales

Los horarios de atención, modalidades de operación y disponibilidad de sedes podrán variar según la sucursal y serán informados en el sitio web o en los canales oficiales.

Nuestro contrato contempla que en algunas sucursales puede funcionar en modalidades de operación como 24/7 y 24/5, así como la facultad de habilitar o deshabilitar operación continua por criterios objetivos, debidamente informados.

20. Comunicaciones con el consumidor

El consumidor autoriza que las comunicaciones asociadas a la contratación, uso del servicio, cambios operativos, soporte, renovaciones, incidencias o notificaciones relevantes sean remitidas al correo electrónico y/o teléfono informado al momento de contratar.

El consumidor será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto.

Las comunicaciones promocionales deberán permitir mecanismos razonables de baja o desuscripción, conforme a la normativa aplicable.

21. Protección de datos personales

Los datos personales del consumidor serán tratados para fines de contratación, administración de la membresía, acceso a instalaciones, atención de requerimientos, cobranza legítima, cumplimiento de obligaciones legales y comunicaciones relacionadas con el servicio.

El tratamiento de datos se realizará conforme a la legislación vigente y a la política de privacidad publicada en el sitio.

22. Postventa, consultas y reclamos

Para consultas, solicitudes, reclamos, requerimientos de postventa, retracto, congelamiento o término del servicio, el consumidor podrá utilizar los siguientes canales:

- **Servicio al cliente:** servicioalcliente@upcorefitness.cl
- **Bajas:** solicitudbajas@upcorefitness.cl
- **Sitio web:** <https://upcorefitness.cl/>

Upcore Fitness procurará responder dentro de un plazo razonable, conforme a la naturaleza del requerimiento.

La existencia de canales de contacto claros y visibles forma parte de la información exigible en entornos de contratación electrónica.

23. Deber de profesionalidad

Upcore Fitness se obliga a prestar el servicio contratado con estándares razonables de calidad, continuidad, seguridad e información, en conformidad con la naturaleza del servicio ofrecido.

La Ley del Consumidor contempla el deber de profesionalidad del proveedor y el derecho del consumidor a ser indemnizado o reparado adecuada y oportunamente cuando corresponda.

24. Nulidad parcial

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones fuere declarada inaplicable, nula o contraria a derecho, ello no afectará la validez del resto del documento, el que continuará vigente en todo aquello que no resulte incompatible con la legislación aplicable.

25. Legislación aplicable y derechos del consumidor

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación chilena, en especial por la **Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores** y por el **Decreto N° 6 de 2021 del Ministerio de Economía, Reglamento de Comercio Electrónico**.

Los derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente son irrenunciables anticipadamente.

