

REGLAMENTO GENERAL PARA USO DE INSTALACIONES DE CLUB C+

A. GENERALES

A1. Este reglamento, al igual que los reglamentos que se exhiben en las diferentes áreas deportivas y administrativas del club, el contrato que fue firmado por el titular de la membresía, los carteles y los avisos varios, emitidos e informados por el Club C+ de manera enunciativa, pero no limitativa, a través de los diversos medios de comunicación que utiliza, como lo son: la página de internet, el correo electrónico, comunicados a través de la aplicación móvil del club, comunicados emitidos por personal del club y otros que pudieran utilizarse en el futuro, tienen la intención de hacer que la convivencia se haga en un entorno positivo de salud y bienestar. Por lo mismo, deberán ser respetados a cabalidad y cumplidos obligatoriamente por todas las personas usuarias del servicio del club, así como por cualquier persona que de una u otra manera, tiene relación con el Club C+ y su operación.

A2. Lo anterior aplica para toda persona que ingrese a las instalaciones del Club C+, sea ésta usuario(a), invitado(a), cliente potencial, prospecto, colaboradores(as) o cualquier otra figura que en el presente o futuro, se distinga como parte de esta comunidad que integra a clubes C+.

A3. El contenido de este reglamento puede cambiar de tiempo en tiempo de acuerdo con las necesidades de los(as) usuarios(as), los(as) colaboradores(as) y las instalaciones del club mismo. El club podrá hacer modificaciones a este documento, comunicándolas a sus usuarios(as) a través de uno o varios de sus medios de comunicación. Una vez que el nuevo contenido esté disponible para la comunidad del club, todos(as) los(as) colaboradores(as), usuarios(as), invitados(as), clientes potenciales, prospectos y demás personas que ingresen a sus instalaciones, deberán apegarse a éste y cumplirlo sin excepción.

A4. Para poder hacer uso del Club C+, todos los(las) usuarios(as) deben contar con su documentación completa. Cada usuario(a) cuenta con un periodo máximo de 15 días naturales a partir de la activación de su membresía, para completar su expediente con toda la documentación solicitada por el club y de no hacerlo, posterior a este periodo se le negará el acceso a Club C+.

B. MEMBRESÍAS Y HORARIOS

B1. Salvo que se definan de otra forma por Club C+, los términos que a continuación se enlistan, se entenderán en cualquier documento que se refiera al club conforme a las definiciones expresadas en este documento.

B2. Membresía. Se refiere al derecho personal, intransferible, temporal y revocable de uso, no exclusivo y sujeto a disponibilidad, de las instalaciones de su Club C+ sede, definido y especificado en el “Contrato de uso de instalaciones del Club C+”, en calidad de usuario(a), y sujeto a los términos y las condiciones que de tiempo en tiempo sean determinados por el Club y se hagan del conocimiento público en sus instalaciones.

Definición y tipo de membresías:

B3. Individual – Para una persona mayor de edad. También es posible reconocer el derecho de uso de una membresía individual en menores de edad, y/o si tienen más de 14 años, siempre y cuando el padre, la madre o ambos tutores legales, firmen como responsables titulares de la membresía y se comprometan a supervisar, acompañar y responder por el menor, durante sus visitas y estancia en el club.

B4. Tipo de usuarios(as) permitidos en el club:

Joven – Al cumplir 14 años y hasta antes de cumplir 18, pueden ingresar a las instalaciones y actividades de adultos. Si el(la) joven es menor de 18 años, deberá siempre ser supervisado(a), estar acompañado(a), e incluso estar representado(a) en todo momento por su padre, madre, tutor o responsable legal, quien asumirá la responsabilidad derivada de su conducta, seguridad y cumplimiento de las disposiciones del Club.

Adulto – Para efectos del presente reglamento y cuando se tiene una membresía del club, se considerará adulto, a toda persona física mayor de 18 (dieciocho) años cumplidos, con capacidad legal para obligarse y responder por sí misma frente al Club, sus reglamentos, políticas, términos y condiciones de uso.

B5. Membresía Ejecutiva. Estas membresías son individuales y cuentan con características especiales aplicables únicamente a grupos mínimos de 10 personas, que se inscriban simultáneamente, o dentro de un periodo definido, y que pertenezcan a una misma empresa o institución con un convenio específico y detallado, vigente con Club C+.

Cada usuario(a) mayor de edad, será responsable de acreditar y mantener vigente su relación laboral, profesional o institucional, con la empresa correspondiente.

En caso de perder dicha relación, o de que el convenio deje de estar vigente, el(la) usuario(a) perderá automáticamente el derecho a conservar este tipo de membresía y deberá migrar a otro esquema de membresía disponible, cubriendo la cuota de inscripción, cambio o reactivación que corresponda, así como el mantenimiento aplicable conforme a las políticas vigentes del Club.

Por disposición del Club, los/las menores de 18 años no podrán ser usuarios(as) de este tipo de membresía, la cual únicamente existirá mientras el convenio correspondiente con la empresa o institución permanezca vigente.

B6. Otras definiciones importantes:

B6.1. Usuario Activo – Persona dentro de una membresía que se encuentra al corriente en sus pagos y por lo tanto tiene derecho al uso de las instalaciones del club o clubes que le corresponda(n), bajo la normatividad de Club C+, los lineamientos de este reglamento y demás documentos del club.

B6.2. Usuario Inactivo – Persona dentro de una membresía que no se encuentra al corriente en sus pagos y/o está en periodo de ausencia, por lo tanto, no tiene derecho al ingreso y uso de las instalaciones del club o clubes que le corresponda(n).

B6.3. Tarjeta virtual de descuento VIP C+ deportivo – No es una membresía, sino un mecanismo que otorga **beneficios y descuentos** en diferentes servicios, así como en la cuota de mantenimiento mensual. Para obtener estos beneficios, el(la) titular de esta tarjeta debe ser mayor de edad y reconocer y aceptar, que el producto adquirido tiene las siguientes características y lineamientos:

- **Tiene vigencia de un año calendario.** Empieza a correr al día siguiente del que fue adquirida y se termina el mismo día en el que se adquirió un año después.
- Mientras está vigente, permite un descuento en la cuota de mantenimiento mensual del club, siempre y cuando el pago esté **domiciliado vía cargo automático a tarjeta de crédito (CAT).**
-
- No se permite más de un pago de cuota de mantenimiento mensual adelantado.

- Aplica en uso multiclub, pagando el monto incremental por el uso de los demás clubes, de manera mensual. Este monto depende del tipo de horario de uso o membresía que tiene el usuario y puede ser consultado en la recepción del club.
- No aplica para personas que están aún devengando su pago anual o semestral.
- Es intransferible e individual; no aplica para dependientes o familiares dentro de una misma membresía.
- Una vez que se activa, no permite devolución.
- Permite la ausencia y regreso al club sin costo, mientras estos trámites sean realizados durante la vigencia de la tarjeta de descuento, y se haya avisado y tramitado oportunamente la ausencia (antes del último día del mes anterior de aquel en el que se ausentará la persona). El trámite que deberán solicitar se llama: “Ausencia VIP ” y deberán exigir el comprobante físico y firmado de que el trámite fue realizado correctamente.
- Cuando el usuario no respeta el horario de uso de su membresía, se le cobrará la penalización por exceder el horario, cada vez que suceda, ya que la Tarjeta Virtual de Descuento, solo ampara una reducción en la cuota mensual de mantenimiento que tiene la membresía y esto no implica las penalizaciones en las que pueda incurrir el usuario cuando entra, permanece o sale después de su horario
- El usuario deberá firmar el formato denominado “Lineamientos de la Tarjeta Virtual de Descuento VIP”, manifestando que conoce sus requisitos y reglas.
- **Una vez que se termina la vigencia de la tarjeta y si la misma no se renueva en tiempo y forma, el usuario perderá los beneficios que otorga y volverá a su cuota de mantenimiento mensual en pago CAT en su siguiente mensualidad.**
- Si al término de la vigencia de su tarjeta virtual de descuento el usuario no quisiera continuar activo en el club, **deberá tramitar de manera presencial, su ausencia o baja**, porque, de lo contrario, el sistema cobrará la cuota correspondiente al mantenimiento del tipo de membresía que tiene, en el precio definido en el formato de pago CAT para su membresía, sin el descuento que la VIP representa en el mantenimiento mensual.
- La tarjeta virtual de descuento VIP permite, adicionalmente, obtener algunos descuentos en los servicios adicionales con los que cuenta el club y que pueden consultarse en la barra administrativa o recepción del club.

B6.4 Horarios de uso de club:

Adicional a la compra de su membresía, los/las usuarios(as) deberán escoger el tipo de horario que tendrán para el uso del club y, por ende, la cuota respectiva de mantenimiento que tendrán en correspondencia. Los horarios del club son los siguientes:

HORARIOS DE OPERACIÓN DE CLUB C+				
HORARIO DE OPERACIÓN APERTURA Y CIERRE DEL CLUB	LUNES A JUEVES 6:00 A 22:30 hrs.	VIERNES 6:00 a 20:00 hrs.	SÁBADO 7:00 a 15:00 hrs.	DOMINGO Y DÍAS FESTIVOS 8:00 a 15:00 hrs.
HORARIOS DISPONIBLES PARA EL USO DEL CLUB				
EL USUARIO DEBE ESCOGER EL HORARIO DE USO ENTRE LOS SIGUIENTES:	LUNES A JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO Y DÍAS FESTIVOS
ABIERTO	DE LA APERTURA AL CIERRE DEL CLUB DE LUNES A DOMINGO			
ACTIVO	DE LA APERTURA A LAS 15:00 hrs		DE LA APERTURA AL CIERRE	
DINÁMICO	DE LAS 14:00 AL CIERRE		DE LA APERTURA AL CIERRE	
LIGERO	DE LAS 10:00 A LAS 17:00 hrs.		DE LA APERTURA A LAS 13:00 HRS.	
FIN DE SEMANA	N/A		DE LA APERTURA AL CIERRE DEL CLUB	

Los horarios podrán estar sujetos a cambios en el futuro.

B7. Penalizaciones por uso extendido del horario:

Los horarios de servicio a los que tienen derecho como usuarios(as) del club, están descritos en función de las membresías adquiridas, los horarios disponibles y las cuotas mensuales seleccionadas y deben ser respetados a cabalidad tanto en el ingreso, como en la permanencia y salida del club.

Como una muestra de respeto y consideración con nuestro equipo de colaboradores y su trabajo, les pedimos estar atentos a los horarios de sus membresías, ya que en caso de que no se respeten y su entrada, permanencia o salida al club sea anterior y/o posterior al horario que les corresponde, sin tolerancia de tiempo, aunque éste sea por unos cuantos minutos, o sea la primera vez que sucede, se deberá cubrir al momento de la salida, o antes de su próximo acceso al club, la “**cuota de horario extendido**” vigente, por cada día que se presente esta situación, ya sea por causas imputables o no al usuario.

La lista de tipos de membresías, así como los horarios de uso de club, pueden cambiar de tiempo en tiempo con base en la factibilidad de la operación y, podrán consultarse en la tabla de horarios publicada, que se encuentra en la recepción del club y/o en la página de internet. Si por alguna razón llegaran a cambiar de los publicados actualmente, el compromiso del club es informarlo por lo menos con un mes de anticipación antes de establecerlos como oficiales.

B8. Días festivos y recortes de horario considerados en el año.

El Club permanecerá cerrado y sin brindar servicio los días 25 de diciembre y 1º de enero de cada año. Así mismo, **el club permanece cerrado un día adicional al año sin fecha fija**, en el que se llevan a cabo eventos para el personal interno. Este día será notificado por lo menos con una semana de anticipación a los/las usuarios(as), y por lo menos por uno de nuestros medios de comunicación, con la intención de que puedan hacer sus planes sin mayor afectación.

B8.1. Días feriados oficiales. En los días festivos oficiales del año, el horario del Club será de 8:00 a 15:00 hrs. y la tabla de horarios indica que todos pueden hacer uso del club en este horario, considerando que los que tienen horario ligero, deben salir a las 13:00 hrs.

B8.2. Son días de horario corto, es decir, días en los que el club abre en horario normal y cierra a las 15:00 hrs. los siguientes:

- 10 de mayo
- Los días 24 y 31 de diciembre.

B8.3 Horarios especiales de cierre en algunas instalaciones.

Los siguientes días tienen horario especial, porque en la Ciudad es difícil conseguir transporte público o llegar a diferentes zonas, por lo que son días en los que el club abre o cierra en los siguientes horarios:

- **Jueves y Viernes de Semana Santa.** El club abre a las 8:00 am y cierra en horario normal.
- **15 de septiembre.** El club abre en horario normal y cierra a las 20:00 hrs. si coincide con un día entre semana. Si es en fin de semana, el horario de cierre será a las 15:00 hrs. como lo es normalmente.

B9. Horarios de cierre de las instalaciones.

B9.1. Los servicios de los vestidores incluyendo regaderas y vapor **se apagan 15 minutos antes de la hora de cierre** del Club.

B9.2. El servicio de **alberca cierra 30 minutos antes del cierre** del club, así como la alberca también **cierra durante 1 hora completa a la mitad de la jornada**, para descansar el agua y permitir un mejor filtrado, así como para atenderla en limpieza si es necesario. **Este cierre se hará a las 13:30 hrs., reabriendo nuevamente para su uso a las 14:30 hrs., de lunes a jueves.** Ocasionalmente, la alberca podría llegar a cerrarse por 1 o más días, cuando sea necesario aplicar algún tratamiento intensivo, haya que hacer alguna reparación mayor, o esté involucrada la actualización de alguna de sus líneas de llenado o calentamiento, atención y acabado del vaso o cualquier otro aspecto que tecnológicamente, sea recomendado por los especialistas de esta instalación.

B9.3. Todos(as) los(as) usuarios(as) deberán haber salido del club y con ello evitar el pago de penalizaciones por horario extendido, **antes de la hora de cierre establecida**, momento en que se debe apagar el resto de las luces y la puerta de ingreso, los torniquetes y cualquier otro dispositivo de seguridad se cierran y se apagan. Nadie deberá permanecer dentro del Club posterior a la hora de cierre.

B10. Cierre del Área de Campeones y atención a menores de edad en programas especiales.

El Área de Campeones, destinada a la atención y permanencia de menores de edad dentro de las instalaciones del Club C+, concluyó operaciones de manera definitiva el 31 de julio de 2026. En consecuencia, a partir del 1º de agosto de 2026, el Club no contará con servicio regular de supervisión, cuidado o atención de menores de 14 (catorce) años de edad, fuera de los programas y actividades que de tiempo en tiempo, el club pueda organizar específicamente para esta población.

Por lo anterior, el Club no recibirá ni asumirá la custodia, supervisión o cuidado de personas menores de 14 (catorce) años en sus instalaciones, salvo durante la realización de actividades, eventos, cursos o programas especiales previamente autorizados y comunicados por el Club, tales como Cursos de Verano, Primavera o Invierno, eventos infantiles o actividades temporales expresamente destinadas a menores de edad. La participación de menores en dichas actividades, estará sujeta a los horarios, condiciones, lineamientos y requisitos que el Club establezca y publique para cada caso.

B10.1. Fuera de los programas y actividades antes señalados, ningún(a) colaborador(a), instructor(a), entrenador(a), empleado(a), proveedor(a) o representante del Club C+, se encuentra autorizado(a) para recibir, supervisar, custodiar o cuidar a menores de edad dentro del club. Así mismo, esta regla contempla que personal al servicio de las familias, supervise, custodie o cuide a menores de edad dentro de las instalaciones del club.

Los padres, las madres o las personas que funjan como tutores legales, serán los(as) únicos(as) responsables de la supervisión y cuidado de los/las menores de edad que ingresen a las instalaciones del Club fuera de los programas autorizados para ellos/ellas, en el entendido de que **solamente con 14 años cumplidos y por medio de una membresía de menor**, podrán pasar por los controles y hacer uso de los servicios del club, siempre en compañía de un adulto que responda por su seguridad y conducta.

Por razones de seguridad, protección de menores y responsabilidad institucional, esta disposición es de observancia obligatoria y no admite excepciones.

B10.2. La operación del área de niños(as) y su atención misma en cualquiera de nuestros clubes, contempla las siguientes reglas generales y funciona de manera diferente a las áreas de adultos del club, cuando por cualquier circunstancia, el club decide promover algún servicio, programa, clase o actividad directamente para los menores de 14 años:

- Los costos pagados por cualquier servicio, programa o actividad ofrecida para los(as) niños(as) considera el que sean atendidos a través de actividades lúdicas y clases deportivas impartidas solo por profesores o guías autorizados.

- El formato de uso de club no es libre para los(as) y/o niños(as) y sí contempla el que los(as) niños(as) participen en las propuestas deportivas publicadas para su edad, en los días específicos en los que se promuevan.

- Contempla división por edades y cupos máximos para la mejor atención de los/las niños(as).

- Los padres, madres o tutores legales de los/las niños(as), deben respetar su participación y la de sus hijos(as) asistiendo asidua y puntualmente a las actividades promovidas. Por ningún motivo, la falta de asistencia, retardo, o uso parcial del programa o las actividades contratadas, prevé devolución una vez iniciada la actividad y sin que haya mediado un aviso de por lo menos 24 horas anteriores a su inicio, en cuyo caso, se podrá proceder a la devolución de un 50% del tiempo no devengado.

B10.3. Los niños pueden permanecer en el club solo por el tiempo contemplado para la actividad en la que participan, posterior a la cual, deberán ser recogidos por sus padres o tutores. Así mismo sus cuotas contemplan solo la asistencia a la actividad particular y específica que se promueve y durante los días de la semana, clases y horarios contemplados y promocionados en la venta.

Así mismo **la participación en la modalidad de “nado libre en familia” queda suspendida a partir del día 1º de agosto del 2026**, por lo que todas las familias que participaban en el área de Campeones de cualquiera de nuestros Clubes, deberán contemplar que este formato de uso también desaparece. Recordando que el área de Campeones de los clubes C+ cierra su operación y concluye sus actividades cotidianas a partir del 31 de julio del 2026, por lo que no está permitida la permanencia en el club de niños menores de 14 años que no estén inscritos como usuarios en los clubes.

B10.4. Por otro lado, si los(las) niños(as) permanecen por más tiempo, o no salen del club al finalizar el horario de cualquiera de las actividades, programas o clases que se promuevan y se contemplen para el menor de tiempo en tiempo, **el club se reserva el derecho del cobro de la “cuota de horario**

extendido”, de acuerdo con las reglas que este pago tiene por día en el que se exceda el horario para el/la niño(a).

B10.5. Por ningún motivo está permitido hacer excepciones en el cumplimiento de las reglas de uso general de cualquiera de las actividades, programas o clases que se promuevan para los/las niños(as) en el club.

El club siempre está dispuesto a tratar asuntos concernientes a nuestra operación, pero por el bienestar de los/las niños(as) y para evitar la distracción de nuestro personal cuando está en operación, deberán ser atendidos previa cita a través de la gerencia del club. Esta cita deberá solicitarse directamente en la recepción del club o a través del correo: contacto@cmasdeportivo.com, indicando el nombre completo del niño o la niña y del padre, de la madre o de la persona que funge como tutor(a) legal, el club al que pertenecen, e incluyendo la descripción detallada del tema a tratar.

B10.6. El registro diario de entrada y salida de los niños en la bitácora del área en C+ que se defina para cualquier actividad, programa o clase convocada para los/las niños(as), es obligatorio y deberá hacerlo el padre, la madre o el tutor legal que deje al niño(a) bajo el cuidado del club.

B10.7. Sólo los padres, madres o tutores legales, o aquellas personas que tienen autorización expresa y por escrito de los padres del menor, podrán dejar y recoger a los niños en el club, cuando estos tengan actividad.

B10.8. Si el(la) niño(a) tiene menos de 6 años, es obligatorio que un integrante adulto permanezca dentro de las instalaciones durante toda la estancia de los(as) niños(as) en cualquier actividad, programa y/o clase promovida por el club y, para estos menores de 6 años, queda estrictamente prohibido permanecer dentro de cualquier área del Club, sin que un familiar adulto esté también dentro del club.

Los(as) menores de edad deben ser inscritos en cualquier actividad, programa o clase que se promueva para los/las niños(as) en el club, por sus padres o tutores legales, que son los únicos autorizados para firmar los documentos, responsivas, contratos y permisos legales para que el/la niño(a) use las instalaciones dentro del club.

B11. Seguro de gastos médicos y/o accidentes para todos los(las) usuarios(as).

Es requisito indispensable y ampliamente recomendado por Club C+, que todos los(las) usuarios(as) de sus instalaciones, sin importar la edad, **cuenten con un seguro de Gastos Médicos Mayores**, o por lo menos, uno contra accidentes sufridos dentro de las instalaciones, **con la intención de que puedan responder frente a cualquier incidencia, accidente, lesión, etc.** que pudiera ocurrir dentro del club, y/o que pudiera ser resultante del uso de las instalaciones, actividades, clases, eventos, etc. en los que decida participar el(la) usuario(a) dentro del club.

El usuario debe entender y considerar que es responsabilidad de cada persona, el cuidado de su salud y su bienestar, así como que el uso de las instalaciones y la participación en las actividades, tiene implícita la posibilidad de que ocurran incidencias y accidentes, frente a los cuales el club no puede responder.

B12. En caso de cierre de todas o de alguna instalación de los clubes.

De tiempo en tiempo las áreas del club podrían ser cerradas para realizar trabajos de mantenimiento necesarios; por solicitud expresa de alguna autoridad, y/o para realizar eventos, competencias o cualquier otra actividad que sea parte del programa del club. En cualquiera de estos casos y en la medida de lo posible, **el club alertará sobre las restricciones en el uso** de las áreas involucradas, y

si fuera necesario suspender algunos servicios, esta situación no generará responsabilidad alguna para Club C+ y por ende **no aplicará ningún tipo de compensación económica, o de uso de tiempo para los(las) usuarios(as).**

B12.1. Si el club tuviera que cerrar alguna de sus instalaciones por más de 3 días, ya sea por causa de fuerza mayor, acto de autoridad, o por algún mantenimiento mayor que requiera de más tiempo, y siempre que esto sea posible, **el club pondrá a disposición de sus usuarios(as) algún otro de sus clubes (el/los más cercanos), para que sus usuarios(as) puedan hacer uso de la instalación que en su club está cerrada.** Lo anterior implica que si por alguna causa los(las) usuarios(as) no pudieran utilizarla, esto no generará responsabilidad alguna para Club C+ y, por ende, no aplicará ningún tipo de compensación económica o de uso de tiempo para los(las) usuarios(as).

B12.2. En los casos anteriormente descritos, el club buscará comunicar a sus usuarios(as) sobre el cierre, a través de sus medios comunes de comunicación, lo más rápido que le sea posible, describiendo la causa y el tiempo estimado que durará el cierre, así como avisando si es posible o no, usar algún otro club.

C. ESPECIFICACIONES PARA REALIZAR PAGOS EN EL CLUB

Todas las membresías individuales y aquellas en las que exista más de un usuario activo registrado o en las que el usuario(a) titular responda por una tercera persona, sin excepción, deben seguir las siguientes normas en la realización de pagos en general, pero sobre todo, en el de sus membresías y en las cuotas de mantenimiento mensual:

C.1 Los pagos de mantenimiento mensual **deben realizarse los primeros 5 días del mes**, usando cualquiera de nuestras formas de pago. Si por alguna razón el club no tiene registro de que el pago fue realizado, el acceso a las instalaciones estará restringido hasta que se lleve a cabo el pago correctamente y cuando éste se pueda realizar y sea **posterior al día 5 del mes, tendrá implícito un interés del 4%.**

- El pago de las cuotas de mantenimiento debe hacerse en una sola exhibición, que incluya el pago de todos los integrantes de la membresía que se encuentren activos en ese momento.
- El pago debe hacerse exclusivamente en la caja del club y/o a través de cargo automático a tarjeta autorizada mediante contrato, o mediante la aplicación móvil de club, disponible en la sección de recibos. El usuario debe cerciorarse de recibir a cambio el comprobante fiscal correspondiente, puesto que **solo podremos hacer aclaraciones sobre los pagos realizados, presentando la factura específica del pago reclamado.** Por favor exija su comprobante.
- Cualquier solicitud de cambio o cancelación de factura, debe realizarse en el mismo mes calendario en que se emitió. Por favor tenga en cuenta que **no podemos cambiar, o cancelar facturas emitidas en meses anteriores.** Para realizar la cancelación y cambio de una factura, es necesario que el(la) usuario(a) presente la factura original, la constancia de situación fiscal a la que habrá que refacturar y la causa para esta refacturación.

C.2 Formas de Pago.

- **Efectivo.** Por la seguridad de todos y el correcto respaldo de todos los pagos realizados en la recepción del club, no nos es posible recibir efectivo como forma de pago para ninguno de nuestros servicios.

- **Tarjeta de Débito, Crédito, y American Express .**
 - El Club podrá definir términos y condiciones para aplicar cargos y promociones de pago como “meses sin intereses” y otras promociones relacionadas con el área comercial, en función de los convenios que tenga el mismo Club con cada banco.
- **Ligas de pago referenciadas**
 - El club puede dar esta facilidad de pago si el usuario lo solicita en la recepción. En caso de que sea para cubrir una cuota que debió haberse pagado a través de CAT, la liga de pago se realizará al costo de pago en caja y si es posterior al día 5 del mes, con el cargo del 4% con interés moratorio.

Por todo pago hecho en la caja del club a través de cualquiera de nuestras formas de pago, **el usuario debe recibir un comprobante fiscal** emitido por Club C+, sin el cual será imposible para la administración del club, atender cualquier incidencia presentada en el pago.

C.2.1 Cargos Automáticos a Tarjeta (CAT's)

- Los cargos automáticos a tarjeta para el pago del mantenimiento mensual del club, **se realizan a partir de las primeras horas del día 1° de cada mes.** En caso de que la respuesta a este cargo fuera negativa, el club podrá solicitar al banco intentos posteriores para cobrar el mantenimiento.
- Si los pagos de mantenimiento de la membresía no se encuentran al corriente, o cuando no se pudo realizar el cargo del mantenimiento mensual a la tarjeta que el usuario tiene registrada, la membresía será inactivada y se impedirá el acceso a las instalaciones y el uso de estas, a todos los integrantes de la membresía a partir del día 6 del mes y hasta que el cobro sea exitoso, o se haya aclarado la situación. **El cobro hecho posterior al día 5 de cada mes, ya tendrá implícito un cargo adicional del 4% por interés moratorio,** como está contemplado en el contrato comercial con el club y en el presente reglamento.
- **El usuario es responsable de autorizar al banco para la ejecución del cargo automático.** Si por alguna causa el club no puede realizar el cobro en este formato, el usuario podrá optar por cambiar la tarjeta, y/o hacer el pago en el formato de pago en caja, asumiendo las cuotas correspondientes a esta modalidad.
- **La modalidad de pago en caja no permite el descuento otorgado a la modalidad CAT** (Cargo Automático a Tarjeta), sea que se haga anticipadamente, o una vez iniciado el mes. Por lo tanto, si por alguna razón no es posible que el club cobre el mantenimiento a través del CAT y el usuario paga en la caja del club, se perderá el beneficio del descuento y deberá asumir el costo del pago en caja, y el recargo correspondiente, en su caso, en el mes en el que ocurra.
- Si por alguna causa los(las) usuarios(as) que tienen “Tarjeta Virtual de Descuento VIP” vigente, sea por causa imputable o no al club, al usuario mismo y/o al banco, no es posible realizar la cobranza del mantenimiento vía Cargo Automático a Tarjeta (CAT) y se procede a hacer el pago en la caja del club, el usuario deberá pagar la “cuota por pago en caja” vigente en el mes en el que esto ocurra, más su respectivo mantenimiento, así como el recargo correspondiente, si se diera el caso de que se pague posterior al día 5 del mes.

C3. TRÁMITES DE MEMBRESÍAS

Cualquier trámite debe realizarse en el área Administrativa y durante el horario de operación del club, **antes del día 26 del mes** para que aplique en el mes inmediato siguiente, siempre y cuando la membresía no cuente con algún adeudo de mantenimiento o de un servicio. de otra forma, será imposible modificar el estatus de la membresía a tiempo y se generarán los cargos correspondientes al mantenimiento durante los primeros minutos del siguiente mes. **Por ninguna razón los trámites pueden aplicarse de manera retroactiva**, o una vez que ha iniciado el mes y la cobranza ha sido ejecutada automáticamente.

Todos los trámites deberán realizarse de preferencia de manera presencial en la barra administrativa del club. Si por alguna razón no pueden hacerse así, deberán enviar su solicitud por correo a contacto@cmasdeportivo.com, junto con sus datos personales completos, el club al que pertenecen y una copia de su INE como identificación, explicando el trámite solicitado y la razón por la cual no puede hacerse personalmente en el club, a más tardar el día 26 del mes inmediato anterior al que quieran el trámite

En caso de que el trámite aplique y la membresía no cuente con ningún adeudo, el club hará el mejor de sus esfuerzos para que los trámites solicitados puedan concretarse a través del correo electrónico, con el correspondiente formato firmado por el usuario autorizando el trámite, mismo que funcionará como comprobante de que efectivamente fue realizado antes de que terminara el mes anterior en el que se aplica el trámite.

Todo trámite genera un comprobante físico o digital que debe ser firmado por el solicitante. Sin este comprobante, el club no podrá reconocer que fue correctamente realizado, aun cuando su proceso haya sido informado. **Por favor exija su comprobante.**

Es importante recalcar que, para llevar a cabo cualquier trámite, la membresía debe estar al corriente en todos sus pagos . En caso de existir adeudos, deberán ser cubiertos antes de cualquier trámite que se solicite.

C3.1 Cambios de horario en la membresía. Para cambiar de horario en cualquiera de nuestras membresías, es necesario que el(la) titular de la membresía solicite el cambio antes de que termine el mes.

- Para cambiar de horario en la membresía a uno diferente pero más amplio, se deberá pagar un monto por la realización del trámite. Asimismo, se hará un ajuste inmediato en la cuota de mantenimiento que corresponda al nuevo horario elegido.
- Si se busca cambiar a un tipo de horario más restringido o de menor costo, no habrá reembolso de ningún tipo por esta reducción y las cuotas de mantenimiento se ajustarán hasta el inicio del mes inmediato siguiente, en el que ya aplicará la nueva cuota. Este trámite tiene un costo y solo puede hacerse como máximo una vez al mes, debiendo permanecer en el nuevo horario por lo menos por un mes completo.
- Todos los cambios realizados en los horarios de uso del club deberán ser documentados y firmados por el(la) usuario(a) de manera presencial en la recepción del Club, **ya que éste es el único documento que puede comprobar** que el cambio, la ampliación o la reducción, realmente se hicieron y, sin el cual, no podrá exigirse su aplicación en los sistemas administrativos y la cobranza del club del mes.
- Todos los cambios, ampliaciones o reducciones están limitados a un (1) solo cambio de horario por membresía y por mes como máximo.

C3.2 Ausencia.

Debe ser solicitado por cualquier integrante mayor de edad para sí mismo, o por el titular en el caso de cualquiera de los integrantes menores de edad.

En caso de que el(la) usuario(a) necesite ausentarse del uso del Club, podrá solicitar el estatus de ausencia en la recepción del club, en cuyo caso, se aplicarán las siguientes normas:

- Pago del monto correspondiente a la cuota de ausencia, con lo que podrá regresar posteriormente al uso del club, sin un costo adicional más que el del mantenimiento correspondiente.
- Si el usuario tiene activa y vigente una tarjeta virtual de descuento VIP, debe hacer el trámite de la misma manera, pero en este caso no se cobrará cuota alguna. El trámite a realizar tiene el nombre de “Ausencia VIP” y para poder hacerlo, el usuario deberá estar al corriente de sus pagos y tener aún vigencia en su tarjeta virtual de descuento.
- El trámite de ausencia debe ser anticipado, ya que no puede tramitarse una vez iniciado el mes en el que el(la) usuario(a) se quiera ausentar del club.
- Durante el periodo de ausencia no se tiene derecho a utilizar el club. Aplica a meses completos y consecutivos, no a periodos fraccionados y/o meses no consecutivos.
- En una membresía de jóvenes menores de 18 años, debe ser el titular responsable del menor, el que haga y firme el trámite, para que sus hijos(as) puedan quedar en el estatus de ausente, o baja .
- El usuario es responsable de acudir a su médico para que evalúe su estado de salud antes de regresar al uso del club, después de un periodo de ausencia.

C3.3. Alta de Integrantes.

En caso de solicitar la incorporación de un integrante a una membresía contratada bajo esquemas familiares, grupales o equivalentes previamente comercializados por el Club, el trámite deberá ser realizado por el titular de la membresía, quien deberá presentar la documentación que le sea requerida por el personal administrativo.

La incorporación de nuevos integrantes estará sujeta a las condiciones y límites establecidos para el tipo de membresía originalmente contratada. Así mismo, toda solicitud de alta de integrantes en membresías familiares, grupales o multi-cliente, que actualmente ya no forman parte de la oferta comercial vigente del Club, serán evaluada de manera individual. En caso de no ser procedente conforme a las políticas vigentes, el Club podrá requerir la migración de los(as) usuarios(as) involucrados(as), a los esquemas de membresía individuales disponibles al momento de la solicitud, sin que esto signifique un costo adicional para el(la) usuario(a) titular, más allá de la realización del trámite y siempre y cuando, se entreguen todos los documentos solicitados y se compruebe el parentesco, o la pertenencia al esquema original contratado.

C3.4. Baja.

Debe solicitarla el/la titular en la recepción del club, en cuyo caso el club moverá el estatus del usuario(a) al de inactivo en sus bases de datos, una vez que se cubran los adeudos pendientes de la membresía. La baja de la membresía implica la suspensión temporal de todos los derechos de uso y acceso a las instalaciones, servicios, programas, beneficios y promociones asociados a la misma, a partir de su fecha efectiva. Dicha cancelación no extingue las obligaciones de pago, adeudos, cargos o responsabilidades generadas con anterioridad a la fecha de la baja, los cuales deberán ser cubiertos en su totalidad por el titular de la membresía en el momento del trámite. Adicionalmente para regresar

al club, el(la) usuario(a) deberá pagar la cuota de reactivación vigente, cuando esta baja tenga una fecha de ausencia del club de más de dos meses.

C3.5. Reactivación.

Puede solicitarlo cualquier integrante de una membresía siempre y cuando sea mayor de edad y/o el padre, la madre o el tutor legal, en el caso de un menor.

Una membresía inactiva por falta de pago de mantenimiento por más de 2 meses, puede recuperar su estatus de activa y sus derechos de uso, realizando el trámite de reactivación y cubriendo la cuota correspondiente. En caso de ser menos de 2 meses, deberá cubrir las cuotas de mantenimiento adeudadas y automáticamente estará en estatus “Activo”.

C3.6. Renovación.

Las formas de pago multiperiodo deben renovarse a su vencimiento considerando las cuotas anuales o semestrales que en ese momento estén vigentes, para poder continuar en el club. La renovación puede darse nuevamente en el formato de pago anticipado multiperiodo ya sea anual o semestral, o incluso cambiando la forma de pago al formato de pago mensual, ya sea con pago en caja o en CAT (cargo Automático a Tarjeta).

En el caso de las tarjetas virtuales de descuento VIP, que tienen vencimientos anuales, también deben ser renovadas a su vencimiento, si el usuario quiere mantener sus beneficios. Si estos instrumentos no se renuevan, las cuotas a cobrar vía CAT (Cargo Automático a Tarjeta), serán las publicadas en la lista de precios del club, en función del pago en caja o CAT (si se tiene contratado este servicio), mientras se renueva la forma de pago deseada, o se realiza un trámite de baja. A diferencia de los pagos multiperiodos, las tarjetas de descuento VIP son solo mecanismos de descuento, entre los que se otorga una reducción en porcentaje al pago del mantenimiento. Sin embargo, la cobranza del mantenimiento y su pago mensual via el CAT, se realizan independientemente de que el instrumento o la tarjeta VIP esté vigente o no.

C3.7. Reingreso.

Se considerará reingreso a la solicitud de afiliación de una persona que haya sido previamente titular o integrante de una membresía del Club y cuyo estatus sea el de “Baja” .

Los usuarios que soliciten su reingreso al Club, deberán cumplir con los requisitos, políticas, documentación, cuotas y condiciones comerciales vigentes al momento de su solicitud.

Tratándose de personas que anteriormente formaron parte de membresías familiares, grupales, multicliente o cualquier otro esquema actualmente discontinuado, el reingreso no generará derecho alguno a reincorporarse bajo las condiciones, tarifas, beneficios o estructuras de dichas membresías ya discontinuadas.

Todo reingreso deberá realizarse mediante alguno de los tipos de membresía vigentes al momento de la solicitud, incluyendo el pago de reactivación, inscripción, o cualquier otro cargo aplicable conforme a las políticas comerciales del Club.

La autorización de un reingreso estará sujeta a la revisión del historial administrativo, conductual y financiero del solicitante, así como al cumplimiento de cualquier obligación pendiente que pudiera existir con el Club.

C3.8. Cancelación.

Debe solicitarla el(la) titular en la recepción del club, en cuyo caso el club borrará cualquier registro del usuario(a) en sus bases de datos, una vez que se cubran los adeudos pendientes de la membresía. La cancelación de la membresía implica la terminación de todos los derechos de uso y acceso a las instalaciones, servicios, programas, beneficios y promociones asociados a la misma, a partir de su fecha efectiva. Dicha cancelación no extingue las obligaciones de pago, adeudos, cargos o

responsabilidades generadas con anterioridad a la fecha de terminación, los cuales deberán ser cubiertos en su totalidad por el titular de la membresía.

Cualquier solicitud de reingreso posterior estará sujeta a la disponibilidad, políticas, requisitos y tarifas vigentes al momento de la nueva afiliación, sin que la membresía cancelada genere derechos adquiridos o condiciones preferenciales para el solicitante.

C4. ADMINISTRACIÓN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

C.4.1. Precios, cuotas y actualizaciones de costos.

Club C+ Deportivo mantiene una política de transparencia en materia de precios y cuotas. Por lo mismo, la lista vigente de precios, cuotas de mantenimiento, servicios, trámites, productos y demás conceptos cobrados por el Club, se encuentra siempre disponibles para consulta de los(as) usuarios(as) en la recepción de cada unidad.

El Club procura conducir su operación de manera responsable y considerada con la economía de sus usuarios. Sin embargo, debido a que su operación depende de múltiples factores económicos, laborales, fiscales, energéticos, tecnológicos y de mantenimiento de instalaciones, las cuotas y precios se revisan periódicamente para garantizar la continuidad, calidad y seguridad de los servicios ofrecidos.

Como regla general, el Club realizará al menos **una revisión anual de sus precios**. Para ello tomará como referencia principal el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) publicado por las autoridades competentes. No obstante, cuando exista una diferencia significativa entre dicho índice y otros factores que impactan de manera relevante los costos de operación, particularmente los incrementos al salario mínimo y demás obligaciones laborales, **el Club podrá determinar un ajuste distinto, buscando mantener un equilibrio razonable entre ambos indicadores y las necesidades reales de la operación.**

Los ajustes se aplican a toda la estructura de precios de los clubes, y en estos incrementos se incluyen: las cuotas de mantenimiento mensual, formas de pagos en caja, cargos automáticos a tarjeta (CAT), pagos multiperiodos, recargos por pago tardío, así como cuotas preferenciales derivadas de programas de descuento, beneficios asociados a tarjetas VIP, servicios complementarios, trámites administrativos, productos, rentas, actividades especiales y, en general, a cualquier concepto incluido en la lista vigente de precios del Club.

Todo ajuste de precios será comunicado a los usuarios con al menos quince (15) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, a través de uno o varios de los medios de comunicación utilizados habitualmente por el Club.

Los ajustes entrarán en vigor a partir de la fecha indicada en el comunicado correspondiente y serán aplicables a todos los servicios, productos y conceptos sujetos a cobro que se generen posteriores a dicha fecha.

Las membresías o los mantenimientos adquiridos y pagados anticipadamente bajo esquemas multiperiodo, tales como planes semestrales o anuales, conservarán el precio vigente al momento de su contratación durante todo el periodo previamente cubierto. Sin embargo, una vez concluido dicho periodo, cualquier renovación, reactivación, ampliación o nueva contratación, se realizará con base en los precios vigentes en ese momento.

La permanencia como usuario del Club después de la entrada en vigor de cualquier actualización de precios, implicará la aceptación de las nuevas cuotas aplicables, sin perjuicio del derecho que tiene

cada usuario de solicitar cualquiera de los trámites de ausencia, suspensión, baja o cancelación previstos en este reglamento y en las condiciones generales de uso.

C4.2. Cobranza y Canales de Pago Autorizados

Los horarios de cobranza y trámites administrativos en la recepción, se cierran antes del horario de cierre operativo del club y son:

Lunes a Jueves: 8:00 a 21:30 hrs., Viernes: 8:00 a 19:00 hrs., Sábados y Domingos de 9:00 a 13:00 hrs.

C4.2.1. Pagos y contrataciones fuera de los canales autorizados

Con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios, la transparencia en las operaciones y la correcta prestación de los servicios, **todos los pagos relacionados con membresías o usuarios(as) del Club**, inscripciones, anualidades, clases, entrenamientos, programas, eventos, productos o cualquier otro servicio ofrecido dentro de las instalaciones del Club, **deberán realizarse exclusivamente en la recepción del club y a través de los canales de cobro oficialmente autorizados por el Club**, por lo que los(as) usuarios(as) deberán solicitar el comprobante fiscal correspondiente emitido por el Club.

Queda estrictamente prohibido realizar pagos, anticipos, depósitos o transferencias directamente a colaboradores, instructores, entrenadores, empleados, proveedores o terceros, ya sea en efectivo, transferencia bancaria, aplicaciones de pago, plataformas electrónicas o cualquier otro medio distinto a los expresamente autorizados por el Club.

Asimismo, ningún colaborador, instructor, entrenador o empleado se encuentra autorizado para solicitar, recibir o gestionar pagos de usuarios a título personal, por servicios prestados dentro de las instalaciones del Club, o relacionados con actividades desarrolladas en el mismo, o fuera del mismo pero a su nombre.

El Club no reconocerá, no validará, ni asumirá responsabilidad alguna respecto de pagos realizados por medios no autorizados, aun cuando dichos pagos hubieran sido efectuados a personal vinculado con la institución.

La realización, la promoción, la facilitación o la aceptación de pagos fuera de los canales autorizados constituye una falta grave, por comprometer la seguridad de las operaciones, la adecuada protección de los usuarios, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y administrativas del Club, así como la integridad de sus procesos internos.

En caso de detectarse o comprobarse una conducta de esta naturaleza, el Club podrá imponer las medidas disciplinarias que correspondan. Tratándose de colaboradores, dicha conducta podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral o contractual. Tratándose de usuarios, se emitirá un llamado formal de atención y, dependiendo de la gravedad, reincidencia o circunstancias del caso, el Club podrá incluso suspender o cancelar de manera definitiva la membresía correspondiente.

Por razones de seguridad, transparencia y cumplimiento institucional, estas conductas no serán toleradas y serán atendidas con el máximo rigor, permitido por las políticas internas y la legislación aplicable.

C4.3 Pago de la cuota de mantenimiento

Los pagos mensuales por mantenimiento, deben realizarse dentro de los primeros 5 días naturales del mes. Posterior al día 5, los integrantes de la membresía no tendrán acceso al club hasta que se realice exitosamente el pago.

- **Pago mensual en la caja del área administrativa.** Este tipo de pago tiene una cuota especificada en la lista de precios. Si por alguna razón el(la) usuario(a) paga en la caja, aún

cuando tenga habilitado otro tipo de pago, el cobro del mantenimiento de ese mes se realizará al precio indicado en la lista de precios para esta forma de pago. .

- **Cargo automático a tarjeta.**

- Cuota preferencial para todas las membresías asociadas a una misma tarjeta de crédito o débito y para todos los horarios seleccionados por uno o más usuarios.
- El cobro se emite a partir de las primeras horas del día 1º de cada mes. En caso de que el cargo automático sea rechazado y se pague en la caja del club que está en el área administrativa, se perderá el beneficio de la cuota preferencial para el mes en el que esto ocurra.
- La Cobranza o el Cargo Automático a Tarjeta (CAT) o cualquier otro mecanismo de domiciliación bancaria autorizado por el usuario, constituye una instrucción expresa, permanente y de vigencia indefinida otorgada por el titular al Club y a la institución financiera correspondiente, para efectuar el cobro periódico de las cuotas de mantenimiento, servicios recurrentes y demás cargos aplicables derivados de la membresía contratada.
- Al emplear esta forma de pago, el(la) usuario(a) reconoce y acepta que dicha autorización de cobro automático permanecerá vigente, hasta que sea formalmente revocada o cancelada conforme a los procedimientos establecidos por el Club y, en su caso, por la institución financiera correspondiente.
- La ejecución periódica de los cargos derivados de la autorización CAT, no constituyen una renovación, refrendo, contratación o celebración de una nueva membresía, sino únicamente con el mecanismo de pago autorizado para cubrir obligaciones económicas recurrentes, previamente aceptadas por el usuario. En consecuencia, mientras la membresía permanezca activa y la autorización de cobro automático continúe vigente, el Club podrá efectuar los cargos correspondientes sin necesidad de solicitar una autorización adicional para cada cobro, ni de emitir avisos individuales previos a la realización de cada cargo periódico.
- Es responsabilidad del usuario mantener actualizada la información de pago asociada a su autorización CAT y verificar los cargos efectuados conforme a las condiciones de su membresía mensualmente.
- El usuario reconoce que la cuota mensual de mantenimiento constituye una obligación periódica derivada de una membresía de duración indefinida y que la autorización de cobro automático otorgada al Club, corresponde exclusivamente a un mecanismo de pago recurrente, no a una renovación automática de la membresía.

Responsabilidad sobre la revocación de la autorización CAT.

- La revocación, la cancelación o la modificación de la autorización de Cobranza Automática a Tarjeta (CAT) deberá realizarse mediante los procedimientos formales establecidos por el Club y, cuando corresponda, por la institución financiera involucrada.
- Las solicitudes verbales, avisos informales, telefónicos, comentarios realizados a personal de recepción, auxiliares, instructores, entrenadores o cualquier otro colaborador que no formen parte del procedimiento formal de cancelación, no se considerarán válidos para efectos de revocar la autorización de cobro automático contratado, ni generarán obligación alguna para el Club de suspender los cargos correspondientes.
- Será responsabilidad exclusiva de la persona usuaria verificar que la solicitud de cancelación o revocación haya sido debidamente procesada, así como conservar el comprobante, folio, acuse o cualquier evidencia documental que acredite la realización y aceptación del trámite.
- Mientras la autorización CAT permanezca vigente y no exista constancia documental de su cancelación conforme a los procedimientos establecidos, el Club estará facultado

para continuar realizando los cargos correspondientes a la membresía o servicios contratados.

- La persona usuaria reconoce y acepta que la membresía contratada y la autorización de Cobranza Automática a Tarjeta (CAT) constituyen instrumentos independientes, cada uno sujeto a sus propios términos y procedimientos de terminación.
 - En consecuencia, el Club no estará obligado a realizar devoluciones, bonificaciones o reembolsos respecto de cargos efectuados al amparo de una autorización CAT que continúe vigente por falta de cancelación formal, por ausencia de evidencia documental de la revocación, o por omisión del usuario en verificar oportunamente los cargos reflejados en sus estados de cuenta o medios de pago.
 - Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que correspondan a la persona usuaria conforme a la legislación aplicable y de la facultad del Club para revisar y resolver cualquier aclaración que cuente con evidencia suficiente de un error administrativo atribuible al propio Club.
- **Pago anticipado semestral o anual**
 - Cuota preferencial para todos los tipos de integrantes en la membresía y de todos los horarios seleccionados.
 - Pago en una sola exhibición en la caja del área administrativa
 - Durante el periodo cubierto no aplica ausencia, bonificación, devolución o traspaso de saldos a otro usuario, sin importar el motivo por el cual el usuario desee dejar de utilizar el club
 - Club C+ se reserva el derecho de suspender la oferta de este instrumento de tiempo en tiempo (siempre respetando a quienes ya lo tengan contratado).
- **Tarjeta Virtual de Descuento VIP o TDV.**
 - Este instrumento no es una membresía, sino un mecanismo que permite el acceso a descuentos y beneficios adicionales que se hacen efectivos en las cuotas de mantenimiento, siempre y cuando estos pagos se realicen a través del formato de pago automático a tarjeta de crédito (CAT).
 - Si el pago de mantenimiento mensual del club no se hace a través del formato de pago automático a tarjeta (CAT) la persona usuaria deberá pagar adicionalmente “la cuota de pago en caja” del mes en el que suceda.
 - Este instrumento es de vencimiento anual y debe renovarse para poder seguir accediendo a las cuotas preferenciales incluidas entre sus beneficios. Si el instrumento no se renueva, y la persona usuaria no realiza el trámite de baja de su membresía, o cancela su contrato para el cargo automático en su tarjeta (CAT), el sistema del club cobrará la mensualidad por su mantenimiento al precio de lista CAT en el horario que tiene su membresía.
 - La persona usuaria reconoce y acepta que la membresía contratada, la adquisición de la tarjeta Virtual de descuento y la autorización de Cobranza Automática a Tarjeta (CAT) constituyen instrumentos independientes, cada uno sujeto a sus propios términos y procedimientos de terminación.
 - La vigencia anual de beneficios, promociones, credenciales, programas VIP o cualquier otro componente comercial de la membresía, no implica la cancelación automática de la relación contractual con el Club, ni la revocación de la autorización de cobro automático previamente otorgada por el usuario.
 - **En consecuencia, mientras no exista una solicitud formal de cancelación de la membresía y/o una revocación formal de la autorización CAT conforme a los procedimientos establecidos por el Club, los cargos periódicos continuarán realizándose en apego a la autorización vigente otorgada por el propio usuario.**

- La persona usuaria reconoce que dichos cargos no constituyen cobros no autorizados, cobros indebidos, actos unilaterales del Club, ni malas prácticas realizadas por el Club, sino la ejecución de una instrucción de pago previamente aceptada y mantenida vigente por falta de cancelación formal.
- Asimismo, la persona usuaria acepta que cualquier confusión respecto de la vigencia de programas, beneficios, , anualidades o esquemas promocionales no modifica ni extingue las obligaciones de pago derivadas de una membresía activa ni la autorización de cobro automático que permanezca vigente. Por lo anterior, el Club no será responsable por cargos efectuados conforme a una autorización CAT válida y vigente cuando la persona usuaria no haya completado los procedimientos formales de cancelación establecidos, o no cuente con evidencia documental que acredite la terminación de la membresía o la revocación de dicha autorización.

C4.4. Promociones a meses sin intereses:

Para recibir promociones a meses sin intereses, se deben verificar las tarjetas participantes y el número de meses a diferir de acuerdo con el banco y/o la promoción disponible y elegida por el(la) usuario(a) en el club, así como los convenios que tiene el club con los bancos.

En el caso de pagos hechos con las promociones a meses sin intereses (3, 6, 9 y/o hasta 12), el club les recuerda a todos(as) sus usuarios(as), que estos **son compromisos contraídos directamente con su mismo banco y a través del crédito que tienen disponible con ellos**. Por lo mismo, una vez contraído el compromiso de pago a meses, el club no puede detenerlo ni cambiarlo, y los cargos mensuales a la tarjeta del usuario(a) seguirán sucediendo, aún cuando el(la) usuario(a) haya cancelado su membresía, haya tramitado su baja del club, o incluso cuando no esté haciendo uso del mismo.

Si el cobro a meses sin intereses fue aceptado por el banco, el voucher debe ser firmado (digital o físicamente, según corresponda) por el tarjetahabiente. El pago se completa con la impresión del comprobante, y deberá acompañarse de la factura original del usuario(a).

C4.5. Pagos de servicios adicionales.

Todos los servicios adicionales a las cuotas de mantenimiento del club, **deben pagarse en la caja del área administrativa**, o la caja del club incluyendo, pero no limitado, a las clases personalizadas, clínicas individualizadas, programas especiales, eventos, uniformes, artículos de conveniencia, consultas, toallas y demás.

Por ningún motivo, **ningún colaborador del club puede recibir dinero por pago de servicios** en otro lugar que no sea la caja del club y solo será posible recibirlo para el pago de los servicios con los que cuenta el club.

Así mismo, todo pago hecho en la caja del club por un servicio adicional, debe contar con su comprobante fiscal respectivo, sin el cual, el club no puede hacerse responsable de servicios no otorgados.

C4.6. Todo pago debe ser amparado por la factura correspondiente.

Club C+ no se hace responsable por pagos realizados que no cuenten con una factura fiscal emitida por Club C+, y/o que hayan sido pagados directamente al personal del club, o a cualquier otra persona dentro de las instalaciones, o fuera del área administrativa del club, mismos que además están estrictamente prohibidos, porque, además, ponen en riesgo el trabajo de los(as) colaboradores(as) y la seguridad de todos(as).

El club no se hace responsable por pagos realizados especialmente si estos se hacen en efectivo y no se entrega a cambio la factura fiscal correspondiente, que certifica que verdaderamente el pago fue recibido y registrado por el club.

C5. Cancelaciones y devoluciones.

C5.1 Solicitud de aclaraciones y reclamaciones

Toda solicitud de aclaración, reclamación, cancelación o devolución, deberá ser presentada por el titular de la membresía y por la persona que realizó el pago, mediante los canales y procedimientos oficialmente establecidos por el Club.

Para iniciar cualquier proceso de revisión, será indispensable presentar la documentación de soporte que el Club solicite, incluyendo, en su caso, comprobantes de pago, estados de cuenta, facturas, folios, contratos, o cualquier otro documento relacionado con la transacción.

Las solicitudes serán analizadas de manera individual por la Administración del Club, quien determinará su procedencia con base en los antecedentes, la documentación presentada y las políticas vigentes.

C5.2 Cargos correctamente aplicados

No procederán cancelaciones, devoluciones, bonificaciones ni reembolsos respecto de servicios, membresías, programas, eventos, productos o cuotas que hayan sido contratados, utilizados, disfrutados o cobrados, conforme a las condiciones aceptadas por el usuario.

Tampoco procederán devoluciones respecto de cargos efectuados al amparo de una autorización de Cobranza Automática a Tarjeta (CAT) o cualquier otro mecanismo de domiciliación vigente, salvo que el usuario acredite haber realizado oportunamente el procedimiento formal de cancelación correspondiente.

C5.3 Cargos improcedentes o errores administrativos

Cuando el Club determine que existió un error administrativo, duplicidad de cobro, cargo improcedente o cualquier otra situación atribuible al propio Club o al banco, podrá autorizar la devolución, bonificación o aplicación de saldo a favor que corresponda.

La forma de restitución será determinada por el Club conforme a la naturaleza del pago, los procedimientos administrativos vigentes y la legislación aplicable y así mismo en concordancia y aceptación de parte del/la usuario(a).

Si el club es notificado de un contracargo por parte del banco emisor de la tarjeta del usuario(a), los tiempos de respuesta no dependerán del Club y el trámite entonces se realizará directamente con el banco.

El Club tiene 48 hrs. una vez recibida la notificación del contracargo, para dar respuesta con los documentos que respaldan la autorización que el(la) usuario(a) tenga firmada para autorizar al Club para realizar el Cargo Automático a Tarjeta (CAT) y una vez que transcurre el plazo y/o el Club entrega documentación, la resolución dependerá 100% del banco.

C5.4. Sobre las devoluciones

Cuando proceda una devolución, esta se realizará preferentemente por el mismo medio utilizado para efectuar el pago, o por el mecanismo que determine el Club conforme a sus procedimientos internos.

En caso de que la devolución se realice mediante cheque, éste será emitido a nombre de la persona que figure como titular de la membresía o que aparezca como titular de la factura o comprobante correspondiente.

Los tiempos de procesamiento dependerán de los ciclos administrativos, bancarios y fiscales aplicables.

C5.5 Exclusiones

No procederán devoluciones, parciales o totales, en los siguientes supuestos:

- a) Servicios, clases, entrenamientos, programas o eventos ya iniciados o utilizados.
- b) Ausencias, falta de uso de las instalaciones o servicios por decisión del usuario.
- c) Desconocimiento de los términos contractuales, reglamentos, políticas o procedimientos previamente aceptados.
- d) Promociones, descuentos, beneficios o tarifas especiales que expresamente se hubieran identificado como no reembolsables.
- e) Cargos realizados conforme a una autorización CAT vigente que no haya sido formalmente revocada.
- f) Cierres parciales o totales del club por causas de fuerza mayor o actos de autoridad

C5.6 Restricción de devoluciones en efectivo

Por razones de control administrativo, fiscal y de seguridad, el Club no realizará devoluciones en efectivo, salvo que la legislación aplicable disponga expresamente lo contrario.

C5.7 Resolución final

La determinación sobre la procedencia de cualquier cancelación, aclaración, devolución o bonificación corresponderá exclusivamente a la Administración del Club, con base en la documentación presentada, las políticas y reglas vigentes y la legislación aplicable.

- Para solicitar cualquier aclaración, cancelación o devolución de cargo, es requisito que el usuario presente la factura original.
- Las devoluciones que sean solicitadas, días después de efectuado el cargo, serán evaluadas y según el caso se determinará si proceden o no.
- Siempre y cuando aplique una devolución, ésta será con cheque a nombre del Titular de la membresía o bien, cuando se deriven de pagos con tarjeta o cheque, podrán hacerse a nombre del tarjetahabiente, o el emisor del cheque. Dicho cheque se entregará el viernes de la semana posterior a la que sea aceptada por el club y solo si ésta fuera aceptada por la administración del club.
- Las devoluciones por medio de cheque de cobros mal efectuados, no tienen fecha límite de reclamo siempre y cuando se tengan las facturas originales y los estados de cuenta donde se refleje el cargo incorrecto.
- Las devoluciones también podrán realizarse vía transferencia electrónica, a la misma tarjeta donde se aplicó el cargo, para lo cual el usuario (a) deberán de confirmar la siguiente información:
 - Banco emisor
 - Número de la tarjeta y/o cuenta clabe
 - Si la tarjeta es de débito o crédito
 - Correo electrónico

Este tipo de devoluciones tardarán entre 7 y 10 días hábiles en quedar confirmadas y se enviará al usuario, por correo electrónico, el comprobante correspondiente. Si algún dato no está correcto, el tiempo de ejecución se verá afectado hasta no tener la información corregida.

C6. Reconocimiento del usuario(a) en el acceso.

El acceso a las instalaciones y servicios del Club estará sujeto a la presentación y validación del medio de identificación que el Club determine y mantenga vigente en cada momento.

Dicho medio de identificación podrá consistir, de manera enunciativa mas no limitativa, en credenciales físicas, identificaciones digitales, códigos dinámicos, aplicaciones móviles, sistemas biométricos, validaciones electrónicas o cualquier otro mecanismo de control de acceso autorizado por el Club.

La persona usuaria deberá presentar su medio de identificación cada vez que le sea requerido por el personal autorizado del Club para efectos de ingreso, control de acceso, seguridad, verificación de membresía o utilización de servicios.

El Club podrá modificar, sustituir o actualizar los mecanismos de identificación y acceso cuando lo considere necesario por razones operativas, tecnológicas o de seguridad, sin que ello implique modificación de los derechos y obligaciones derivados de la membresía.

Los sistemas que utiliza el Club en su recepción agilizan el acceso y aseguran que solo las personas registradas y que cuentan con datos completos, están pagadas y facturadas, puedan ingresar. Por lo mismo, deberán completar el proceso de activación en el club y la toma de su fotografía, que estará vinculada a sus datos personales como usuarios(as) del club y que permitirán su acceso diario a las instalaciones.

La utilización de medios de identificación ajenos, alterados, compartidos, prestados o utilizados de manera indebida podrá dar lugar a la restricción de acceso y a la aplicación de las medidas disciplinarias previstas en el presente Reglamento.

D. NORMAS DE COMPORTAMIENTO

D1. El comportamiento y uso de las instalaciones del club de todos los integrantes de la membresía, debe apegarse a este reglamento, a los reglamentos que se encuentran impresos en las diferentes zonas del club y a los demás lineamientos emitidos de tiempo en tiempo por Club C+. La omisión o falta a los mismos por alguno de los integrantes, puede causar la suspensión temporal o definitiva del usuario involucrado, o de todos los integrantes de su membresía.

Así mismo, Club C+ tiene la facultad de limitar y/o negar el acceso a sus instalaciones, a personas usuarias, invitados(as) y/o visitas que falten a los reglamentos del club, así como a las indicaciones y recomendaciones emitidas por el personal del club. En caso de que la falta lo amerite, el club a su discreción podrá cancelar una membresía o dar de baja a un integrante, así como limitar la visita o invitación de una persona, sin responsabilidad alguna para el club y sin que proceda ningún tipo de reembolso a la persona usuaria.

D.1.1 Trato respetuoso hacia colaboradores y terceros

Ninguna persona usuaria, invitada o visitante podrá dirigirse al personal del Club, proveedores, prestadores de servicios, colaboradores(as) o terceros(as) mediante insultos, amenazas, lenguaje ofensivo, intimidaciones, expresiones discriminatorias o conductas que atenten contra la dignidad de las personas.

La inconformidad con cualquier servicio deberá canalizarse mediante los mecanismos institucionales establecidos por el Club.

D2. Está prohibido para los(as) usuarios(as), invitados(as) y/o visitantes, ingresar al club antes de la hora de apertura y salir del mismo después de la hora estipulada para el cierre. Igualmente, los(as) invitados(as) solo podrán hacer uso del club, cuando el(la) usuario(a) que los invitó los(as) acompaña y, el(la) invitado(a) debe permanecer solo en el mismo horario de uso de quien lo(la) invitó al club.

D3. Cada usuario(a) es responsable de portar diariamente una identificación con fotografía para poder hacer uso de los servicios de renta de toallas, casilleros y/o préstamo de material del club.

D4. Queda estrictamente prohibido que otra persona, sea el(la) mismo(a) usuario(a) o no del club, utilice la credencial o identificación de cualquier otro(a) usuario(a) para cualquier fin, incluyendo su registro, la renta o préstamo de material y/o para identificarse en cualquier trámite, o en el ingreso al club. La violación de esta regla se sanciona con la baja definitiva del usuario dueño de la credencial y en su caso, de la persona usuaria que porta y utiliza una credencial ajena, sin que esto represente responsabilidad alguna para el club, ni proceda ningún tipo de reembolso a ninguno de los(as) usuarios(as) titulares o dependientes de la membresía.

D5. Nuestros clubes están ubicados dentro de plazas comerciales que ofrecen diferentes servicios al público en general; esto facilita que nuestros(as) usuarios(as) puedan contar con estacionamiento y otras comodidades que incrementan la seguridad en el uso de nuestras instalaciones. Así mismo les hacemos saber, que tanto el estacionamiento de estas plazas, como sus elevadores, escaleras eléctricas, vigilancia y otros servicios externos a los del club, son otorgados directamente por las plazas u otros operadores en los que el club no tiene injerencia directa y por lo mismo, no puede responder por su operación, ni por las incidencias que se presenten en las mismas.

D6. El uso de nuestras instalaciones y la participación en las actividades propuestas en el plan deportivo de los clubes C+, están sujetas a disponibilidad y deben respetarse los cupos definidos para la seguridad y bienestar de todos y todas. El equipo y los aparatos del club son también de uso generalizado y no es posible hacer ningún tipo de distinción, más allá de la natural del cupo general que tienen y la definición equitativa e igualitaria de su uso entre todos los que lo soliciten.

D7. Acatamiento de indicaciones operativas. Todos(as) los/las usuarios(as), invitados(as), visitantes y demás personas que hagan uso de las instalaciones de Club C+ Deportivo deberán atender y respetar las indicaciones emitidas por el personal autorizado del Club, cuando éstas se encuentren relacionadas con el reglamento, la seguridad, la higiene, la operación, protección civil, el mantenimiento, el orden, la convivencia o uso adecuado de las instalaciones y los servicios.

Para efectos del presente reglamento, se considerará personal autorizado a:

- Gerentes.
- Entrenadores y Coordinadores deportivos.
- Recepcionistas.
- Asesores comerciales
- Guardavidas.
- Personal de mantenimiento.
- Personal de seguridad.
- Cualquier colaborador que actúe dentro del ámbito de sus funciones y responsabilidades.

Las indicaciones emitidas por dicho personal tendrán carácter obligatorio cuando su finalidad sea:

- Preservar el orden y la sana convivencia, así como el cumplimiento del reglamento.
- Prevenir accidentes o situaciones de riesgo.
- Proteger la integridad física de usuarios y de colaboradores.
- Garantizar condiciones adecuadas de higiene y salubridad.
- Cumplir disposiciones legales, sanitarias o de protección civil.
- Facilitar la operación eficiente de las instalaciones.
- Proteger el patrimonio y equipamiento del Club.
- Garantizar el uso equitativo de espacios y servicios.

Los/las usuarios(as) deberán abstenerse de discutir, confrontar, desobedecer o interferir deliberadamente con el cumplimiento de dichas instrucciones. En caso de inconformidad, podrán solicitar una explicación adicional, o presentar posteriormente una queja, sugerencia o aclaración a

través de los canales institucionales establecidos por el Club, sin que ello los exima del cumplimiento inmediato de la indicación recibida.

El Club reconoce el derecho de los/las usuarios(as) a expresar desacuerdos o solicitar aclaraciones respecto de las decisiones operativas que les sean comunicadas; sin embargo, ninguna diferencia de criterio justifica conductas agresivas, irrespetuosas o que pongan en riesgo la seguridad, la operación o la convivencia dentro de las instalaciones.

La negativa reiterada a cumplir instrucciones razonables emitidas por el personal autorizado, así como cualquier conducta que obstaculice la operación normal del Club o comprometa la seguridad de terceros(as), podrá ser considerada una falta al presente reglamento y dar lugar a las medidas disciplinarias correspondientes.

D8. En este mismo sentido, les hacemos ver que algunas clases y clínicas requieren de reservación por la afluencia de usuarios que suelen tener. Para reservar su participación y con ello garantizar un cupo, el club ha definido diferentes prácticas que incluyen, por ejemplo, listas de participación. También es posible establecer otro tipo de prácticas que se podrían publicar de tiempo en tiempo y que, en nuestra experiencia, funcionan para controlar el ingreso en aquellas actividades que rebasan el cupo que los instructores, los coordinadores o el personal responsable de la actividad, ha definido como máximo posible para dar un buen servicio. Para conocer y tener claridad de las actividades que requieren reservación, deberán acercarse a la barra deportiva del club y considerar, que los cupos deben reservarse con un máximo de tiempo de anticipación y que estarán siempre sujetos al cupo definido por el club.

D9. Se espera que los(as) usuarios(as) del club, sin excepción, cuiden las instalaciones y su equipamiento, así como lo utilicen responsablemente, dándole el uso para el que está definido. Así mismo y sin excepción, deberán dejar cada equipo que hayan utilizado limpio y en el espacio y lugar que le corresponde al terminar su uso.

D9.1. Uso razonable de espacios, servicios y equipamiento.

Las instalaciones, equipos, servicios y espacios de Club C+, están destinados al uso compartido de todos(as) los(as) usuarios(as), por lo que deberán utilizarse de manera responsable, respetuosa y considerando en todo momento el derecho de las demás personas a disfrutar de las mismas condiciones de acceso y servicio.

Ningún usuario(a) podrá apropiarse temporal o permanentemente de espacios, equipos o servicios de uso común, ni realizar conductas que limiten, dificulten o impidan su utilización por parte de otros usuarios.

Por lo anterior, queda prohibido:

- Apartar equipos, aparatos, máquinas, mobiliario o espacios mediante toallas, mochilas, prendas, botellas, objetos personales o cualquier otro medio.
- Reservar de manera informal áreas, espacios o servicios que no cuenten con un sistema oficial de reservación autorizado por el Club.
- Permanecer ocupando equipos, aparatos o estaciones de trabajo sin utilizarlos activamente, especialmente cuando existan otros usuarios(as) esperando hacer uso de ellos.
- Bloquear pasillos, accesos, salidas, áreas de circulación o zonas comunes mediante objetos personales o cualquier otro elemento.
- Utilizar espacios, mobiliario o equipamiento para fines distintos a aquellos para los que fueron diseñados.
- Acaparar simultáneamente varios equipos o espacios cuando ello limite el acceso de otros(as) usuarios(as).
- Impedir o dificultar injustificadamente el uso compartido de las instalaciones.

Los/las usuarios(as) deberán procurar que el tiempo de utilización de equipos y espacios sea razonable, especialmente durante horarios de alta afluencia, favoreciendo la convivencia, la cortesía y el uso equitativo de los recursos del Club.

Cuando las circunstancias operativas así lo requieran, el personal autorizado podrá solicitar la liberación de espacios, equipos o áreas que estén siendo utilizados de manera inadecuada, reservados indebidamente o que afecten la experiencia de otros(as) usuarios(as), debiendo atenderse dichas indicaciones de manera inmediata.

El Club se reserva el derecho de retirar objetos utilizados para apartar espacios o equipos, así como de implementar medidas operativas que favorezcan la disponibilidad, seguridad y uso equitativo de sus instalaciones.

D9.2. El uso de regaderas y vestidores privados, es exclusivamente individual. Adicionalmente ningún usuario podrá apartar regaderas, áreas de vapor, saunas, bancas, casilleros o espacios similares, mediante la colocación de objetos personales, durante periodos prolongados de tiempo, o mientras realiza actividades en otras áreas del Club. Dichos espacios deberán utilizarse únicamente durante el tiempo necesario para el servicio correspondiente y quedar disponibles para el resto de los/las usuarios(as) una vez concluido su uso.

D9.3. Vestimenta. El usuario deberá respetar las indicaciones de vestimenta para las diferentes áreas del club: alberca, acondicionamiento físico, salones de clases grupales, sala de vapor y vestidores.

D9.4. Como regla general, no está permitido ingresar a las instalaciones anteriormente mencionadas con ropa de calle, jeans, zapatos de tacón o de vestir, y/o con prendas con botones, hebillas, cinturones, y/o accesorios metálicos o filosos, que no sean especiales para el deporte. Tampoco está permitido hacer uso del gimnasio y salones de clases grupales sin playera y/o en traje de baño, o con vestimenta inapropiada u ofensiva.

D9.5. No está permitido emitir ruidos deliberados, excesivos o intimidatorios que alteren la convivencia, tales como gritar, gruñir, gemir o realizar sonidos en volumen alto, aún cuando estén asociados al esfuerzo físico.

D10. Queda prohibido ingresar al club en estado de ebriedad, con aliento alcohólico y/o bajo la influencia de estupefacientes o sustancias prohibidas, así como consumirlas, aplicarlas o recomendarlas dentro de las instalaciones del club. Igualmente, no está permitido fumar dentro de las instalaciones y sus alrededores, ni dentro de las plazas comerciales; asimismo, no es posible ingresar con armas de fuego u objetos punzocortantes, ni ingresar con mascotas, y/o dejarlas bajo el cuidado de los miembros del staff del club.

La violación a esta regla **se sanciona con la cancelación definitiva inmediata de la membresía del usuario o la usuaria**. Así mismo, el club y su personal están facultados para negar el acceso y/o expulsar a usuarios(as), invitados(as) y visitantes, que se presenten bajo la influencia de cualquiera de las sustancias arriba mencionadas.

D11. Está prohibido realizar cualquier tipo de comercialización como transacciones de ventas, intercambios, promociones, tandas y otras, así como llevar a cabo eventos, listas, rifas y cualquier otra actividad que no esté promovida directamente por el club mismo; esto incluye ingresar entrenadores(as) con la intención de recibir sus propuestas de entrenamiento, y/o entrenar o instruir a otras personas, ofrecer sus servicios, dar consultas o terapias, emitir consejos, asesorar o fungir como especialistas de

cualquier tipo, incluidos el entrenamiento deportivo, la nutrición, el comercio, la medicina, la rehabilitación y/o cualquier especialidad que se dedique a la atención de las personas, o la promoción de sus servicios dentro del club. Cualquiera que sea sorprendido en estas prácticas, será suspendido de todos los clubes C+ de manera definitiva.

D12. Comunicación institucional y presentación de solicitudes.

Club C+ Deportivo reconoce y valora la participación de sus usuarios(as), así como las sugerencias, opiniones, comentarios, peticiones e inconformidades, que contribuyan a mejorar continuamente sus servicios e instalaciones.

Con la finalidad de garantizar una atención ordenada, equitativa y respetuosa para todos(as) los(as) usuarios(as), cualquier solicitud, propuesta, sugerencia o inconformidad, deberá presentarse a través de los canales de comunicación establecidos por el Club y será analizada, considerando las necesidades generales de la comunidad, las posibilidades operativas, la disponibilidad de espacios, los recursos, los horarios, el personal y cualquier otro factor que resulte aplicable.

Por lo anterior, no está permitido utilizar las instalaciones del Club para realizar actividades ajenas a su objeto social, o que interfieran con su operación normal, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- Recabar firmas o adhesiones para solicitudes particulares dentro de las instalaciones.
- Distribuir comunicados, cartas, documentos o material impreso sin autorización previa de la Administración.
- Convocar reuniones, manifestaciones o concentraciones con fines distintos a los servicios que presta el Club.
- Realizar campañas, promociones o actividades dirigidas a influir de manera colectiva en decisiones operativas, administrativas, comerciales o deportivas que correspondan exclusivamente al Club.
- Utilizar grupos, clases, actividades deportivas o espacios comunes, para promover solicitudes particulares o asuntos ajenos a la prestación de los servicios contratados.

La recepción de solicitudes similares por parte de distintos(as) usuarios(as), no obliga al Club a adoptar una decisión determinada, ya que cada petición será evaluada considerando el interés general de la comunidad, la viabilidad operativa y las políticas institucionales vigentes.

El Club mantendrá siempre abiertos sus canales de atención para escuchar y atender a sus usuarios(as), reservándose el derecho de determinar, conforme a sus criterios técnicos, administrativos y operativos, la procedencia o improcedencia de cualquier solicitud presentada.

Tampoco está permitido repartir propaganda dentro del club, bloquear los accesos, ni recabar firmas u opiniones de otros(as) usuarios(as) en documentos diversos, organizar juntas, mítines o reuniones de protesta en contra, o a favor del club, el personal y/o los usuarios.

D13. Comunicación, sugerencias, inconformidades y respeto institucional.

El Club siempre está abierto a recibir comentarios acerca de sus productos y servicios, ya sean positivos o negativos, siempre que se presenten con la intención de solucionar conflictos, mejorar los procesos necesarios, o contribuir al bienestar general de la comunidad.

Todas las personas que deseen presentar comentarios, sugerencias, opiniones, solicitudes o inconformidades deberán hacerlo a través de los canales institucionales establecidos por el Club y conforme a las pautas previstas para la atención de quejas, sugerencias y comunicación con nuestro personal.

Del mismo modo, para interactuar con colaboradores(as), coordinadores(as), personal de gerencia, proveedores, usuarios(as) o representantes del Club, así como para emitir opiniones relacionadas con sus servicios o instalaciones, se deberá actuar siempre con base en el respeto, la cortesía y la consideración que merecen todas las personas.

Club C+ Deportivo reconoce el derecho de sus usuarios(as) a expresar opiniones, formular sugerencias, presentar inconformidades, solicitar aclaraciones y, en su caso, ejercer los recursos legales que consideren procedentes para la defensa de sus intereses. Sin embargo, dicho derecho deberá ejercerse de manera responsable, respetuosa y de buena fe.

Por lo anterior, no serán admisibles conductas que impliquen:

- Agresiones verbales o escritas hacia colaboradores(as), usuarios(as) o terceros.
- Lenguaje ofensivo, insultos, descalificaciones o expresiones denigrantes.
- Amenazas, intimidaciones o actos de hostigamiento.
- Acoso, persecución o confrontaciones reiteradas hacia cualquier persona dentro o fuera de las instalaciones del Club.
- El uso de amenazas legales, administrativas o de cualquier otra naturaleza como mecanismo de presión o intimidación hacia colaboradores(as) o representantes del Club.
- La difusión de información falsa, acusaciones infundadas o manifestaciones que puedan afectar injustificadamente la reputación o integridad de otras personas.
- La publicación o distribución de fotografías, videos, conversaciones, datos personales o información privada de usuarios(as), colaboradores(as) o terceros sin su consentimiento.
- La utilización de redes sociales, aplicaciones de mensajería, correos electrónicos, foros digitales o cualquier otro medio de comunicación para generar conflictos, hostigar personas, promover confrontaciones o afectar deliberadamente la convivencia dentro de la comunidad del Club.

Lo anterior no limita, ni restringe el derecho legítimo de cualquier persona a presentar reclamaciones, denuncias, solicitudes o recursos ante las autoridades competentes, cuando así lo consideren necesario; sin embargo, dichas acciones deberán ejercerse dentro del marco del respeto, la legalidad y la buena fe.

El Club se reserva el derecho de limitar, suspender o cancelar el acceso a aquellas personas que, de manera reiterada o grave, incumplan las presentes disposiciones o realicen conductas que afecten la convivencia, la seguridad, el bienestar de terceros o la adecuada operación de las instalaciones.

D14. Uso de dispositivos electrónicos, fotografía y grabación

El club está obligado a mantener el sonido ambiental en la intensidad que dictan las normas de convivencia en espacios cerrados y de uso común. Si desean usar cualquier tipo de dispositivo que realice esta función, siempre deberán hacerlo a voz cerrada, con audífonos y/o cualquier accesorio que, sin eliminar el contacto con el entorno, evite incrementar el sonido y respete el espacio de los demás.

La utilización de dispositivos electrónicos dentro de las instalaciones del Club deberá realizarse de manera responsable, respetuosa y considerando en todo momento el derecho de las demás personas, a disfrutar de un ambiente adecuado para la práctica deportiva, la recreación, el descanso y la convivencia.

Con la finalidad de proteger la privacidad, seguridad y tranquilidad de los(as) usuarios(as), queda prohibido tomar fotografías, grabar video o registrar imágenes de terceros sin su consentimiento expreso, especialmente en vestidores, sanitarios, regaderas, vapor, alberca y cualquier otra área en la que pudiera verse comprometida la privacidad de las personas.

Así mismo, los dispositivos electrónicos deberán utilizarse de manera que no interfieran con las actividades, servicios o experiencias de otros usuarios.

Por lo anterior, no está permitido:

- Realizar llamadas telefónicas en voz alta o abierta dentro de salones de clases, áreas de entrenamiento grupal, o espacios cerrados donde puedan interrumpirse las actividades.
- Utilizar altavoces, bocinas o cualquier sistema de reproducción de audio que pueda generar molestias a terceros.
- Reproducir música, videos o cualquier otro contenido audible sin el uso de audífonos.
- Tampoco está permitido cantar, tararear, recitar y hasta hablar en voz alta, gritar, gemir y/o emitir sonidos a gran volumen dentro de las instalaciones del club.
- Grabar clases, entrenamientos, sesiones deportivas o actividades organizadas por el Club, sin autorización previa de la Administración y, en su caso, de las personas involucradas.
- Utilizar dispositivos electrónicos de forma que obstaculicen el uso normal de los espacios o distraigan a otros usuarios durante la práctica deportiva.

El Club podrá solicitar a cualquier persona que suspenda el uso de dispositivos electrónicos cuando considere que su utilización afecta la privacidad, seguridad, tranquilidad, operación o adecuada convivencia dentro de las instalaciones.

D15. Resguardo de pertenencias y responsabilidad sobre objetos personales.

Cada usuario(a), es responsable del cuidado, vigilancia y resguardo de sus pertenencias personales durante su permanencia dentro de las instalaciones del Club.

Por motivos de seguridad, se recomienda no ingresar con cantidades importantes de dinero en efectivo, joyería, documentos de valor, equipos electrónicos costosos, u otros bienes cuya pérdida pudiera representar un perjuicio significativo para su propietario(a).

El Club pone a disposición de los usuarios casilleros, cajas de resguardo y otros mecanismos de almacenamiento temporal, cuyo uso deberá realizarse de acuerdo con las disposiciones y reglamentos específicos aplicables, siempre con candados de seguridad y que cumplan con las especificaciones del fabricante para su total protección.

La utilización de , casilleros o espacios de almacenamiento, no transfiere al Club la posesión, custodia, ni responsabilidad sobre los objetos depositados en ellos, por lo que corresponde exclusivamente a la persona usuaria verificar que éstos permanezcan debidamente cerrados, asegurados y utilizados conforme a las instrucciones establecidas.

En caso de extravío, daño, robo o desaparición de cualquier objeto personal, la persona usuaria deberá reportarlo de manera inmediata a la Administración o Gerencia del Club, proporcionando la mayor cantidad posible de información que permita documentar y revisar la situación.

Con la finalidad de apoyar a sus usuarios(a), el Club podrá realizar las investigaciones internas que considere razonables, y proporcionales a la situación reportada, incluyendo la revisión de registros de acceso, reportes operativos, o sistemas de videovigilancia cuando éstos existan, y su consulta sea legalmente procedente.

Sin embargo, dichas acciones constituyen únicamente una medida de apoyo y colaboración, por lo que no implican la asunción de responsabilidad por parte del Club respecto de la pérdida, extravío, daño o desaparición de bienes personales.

Cuando las circunstancias lo ameriten, el Club podrá sugerir, a la persona usuaria, presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, colaborando con ellas en los términos permitidos por la ley.

D15.1. Uso de vestidores y objetos personales.

Los/las usuarios(as) deberán evitar dejar sus pertenencias desatendidas en áreas comunes, bancas, regaderas, sanitarios, áreas de alberca, salones, pasillos, o cualquier otro espacio compartido.

Los objetos encontrados dentro de las instalaciones serán resguardados temporalmente conforme al procedimiento de objetos olvidados vigente; sin embargo, el Club no garantiza la recuperación de artículos abandonados, olvidados, o dejados sin supervisión.

D16. Todos los objetos personales olvidados que sean encontrados por el personal del club o que sean entregados en las diferentes recepciones, se almacenarán por un máximo de (30) treinta días naturales, y en caso de que no sean reclamados durante dicho periodo por el dueño o la dueña, demostrando su propiedad, serán donados a una institución de caridad sin responsabilidad alguna para el Club.

D17. Daños a instalaciones, mobiliario, equipamiento y bienes del Club.

Todos los(las) usuarios(as), invitados(as), visitantes y cualquier persona que haga uso de las instalaciones de Club C+, deberán hacerlo con el debido cuidado y diligencia, procurando conservar en buen estado las instalaciones, equipos, mobiliario, herramientas, sistemas, accesorios y demás bienes propiedad del Club, o de terceros autorizados para operar dentro de sus instalaciones.

Cuando el(la) responsable sea un menor de edad, la responsabilidad recaerá sobre sus padres, tutores, representantes legales o sobre el titular de la membresía que haya autorizado su ingreso.

La negativa a cubrir los daños ocasionados podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva de los servicios, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

El Club se reserva el derecho de documentar los hechos mediante fotografías, videos, reportes internos, testimonios o cualquier otro medio de prueba que considere pertinente para acreditar la existencia y magnitud del daño.

D18. El desgaste normal derivado del uso ordinario de las instalaciones no se considerará daño atribuible al usuario. La utilización de instalaciones o equipamiento de forma distinta a la prevista por el Club, así como la realización de juegos bruscos, conductas temerarias, actos vandálicos, o cualquier comportamiento que incremente innecesariamente el riesgo de daño, será considerado una falta al presente reglamento, independientemente de que el daño llegue o no a materializarse.

D19. En este mismo sentido, cualquier queja que un(a) usuario(a) o invitado(a) tenga por cualquier daño a las instalaciones, equipos, mobiliario, herramientas, sistemas, accesorios y demás bienes propiedad del Club, o de terceros, ocasionado por negligencia, uso inadecuado, descuido, incumplimiento de las indicaciones del personal o violación a las disposiciones del presente reglamento, deberá ser cubierto por la persona responsable o, en su caso, por el titular de la membresía a la que se encuentre asociada.

El Club podrá determinar el costo de reparación, reposición o restitución del bien afectado, considerando para ello presupuestos, facturas, avalúos, costos de mercado, o cualquier otro elemento razonable que permita determinar el perjuicio ocasionado.

D20. Buscando la seguridad de todos(as), no está permitido el ingreso a ninguna de las áreas deportivas del club con maletas y/o bolsas de calle, equipo deportivo adicional, o dejar dentro del club accesorios en resguardo, aun cuando estos sean deportivos. Tampoco es posible ingresar y/o dejar en resguardo del club, medios de transporte como patinetas, bicicletas o patines, ni dejar mascotas bajo el cuidado de los miembros del personal, ya que dificultan la operación y limitan el espacio del club.

Este tipo de implementos deberán ser guardados en un casillero durante su estancia en el club y/o permanecer en las zonas de estacionamiento de las plazas comerciales.

D21. Privacidad, imagen personal y confidencialidad.

Club C+ reconoce y promueve el respeto a la dignidad, privacidad, intimidad y derechos de imagen de todas las personas que hacen uso de sus instalaciones, así como de sus colaboradores(as), proveedores(as) e invitados(as).

Por lo anterior, todos(as) los(las) usuarios(as) deberán abstenerse de realizar actos que puedan vulnerar la privacidad, tranquilidad o seguridad de terceros, especialmente en aquellas áreas destinadas al aseo personal, descanso, convivencia familiar, o actividades que impliquen una expectativa razonable de privacidad.

En consecuencia, queda prohibido:

- Fotografiar, grabar, filmar o captar imágenes, audio o video de otras personas sin su consentimiento, cuando ello pueda afectar su privacidad, dignidad o seguridad.
- Compartir, publicar, difundir o almacenar fotografías, videos, grabaciones, conversaciones, o cualquier otro material relacionado con usuarios(as), colaboradores(as) o terceros sin la autorización correspondiente.
- Utilizar imágenes, videos o grabaciones obtenidas dentro de las instalaciones del Club, para generar conflictos, exhibir personas, realizar acusaciones públicas, o afectar la reputación de terceros.
- Difundir, comentar o publicar incidentes, conflictos, accidentes o situaciones ocurridas dentro del Club, sin autorización de la Administración, o sin el consentimiento de las personas involucradas.
- Obtener imágenes o grabaciones de menores de edad sin la autorización expresa de sus padres, tutores o representantes legales.

Estas disposiciones adquieren especial relevancia en áreas como vestidores, sanitarios, regaderas, vapor, albercas, áreas infantiles y en cualquier otro espacio en el que exista una expectativa razonable de privacidad.

El Club podrá solicitar la suspensión inmediata de cualquier actividad de grabación, fotografía o difusión que considere contraria a las presentes disposiciones y, en caso necesario, aplicar las medidas administrativas correspondientes para proteger la privacidad, seguridad y bienestar de las personas involucradas.

D22. Como miembro de la comunidad de C+, deberás cuidar y respetar la privacidad de los demás; esto quiere decir que no está permitido difundir datos personales de nadie, ni hacer publicaciones en las redes sociales sin el consentimiento escrito de las personas involucradas; ya que publicar sin consentimiento previo, supone una violación de la privacidad y la seguridad de cualquier persona dentro del club.

Lo anterior no limita el derecho de los(las) usuarios(as) a documentar situaciones relacionadas con la protección de sus derechos, o la presentación de denuncias ante las autoridades competentes; sin embargo, dicha documentación deberá realizarse con apego a la ley, procurando afectar lo menos posible los derechos de terceros y privilegiando siempre la intervención de la Administración del Club, para la atención inmediata de cualquier incidencia.

E. LLAMADOS DE ATENCIÓN, AMONESTACIONES, SUSPENSIONES TEMPORALES Y CANCELACION DE LA MEMBRESIA DEL CLUB.

E1. El club se reserva el derecho de limitar la asistencia a sus instalaciones, de aquellas personas que, aun siendo alertadas, insistan en faltar a nuestros protocolos, incumplir las reglas, políticas y lineamientos, o que incurran en actos y conductas que violen nuestra convivencia, la seguridad, o el bienestar de quienes pertenecen al club, así como negarse a cumplir, desacatar o reaccionar de forma inapropiada ante las indicaciones, recomendaciones o instrucciones emitidas por el personal autorizado del Club.

E2. Siendo que el respeto, la cortesía y la prudencia, son valores mínimos y necesarios para la sana convivencia entre todos, aquellos(as) usuarios(as) que no se comporten bajo estas premisas, muestren conductas agresivas, levanten la voz, utilicen palabras altisonantes, amenacen, intimiden y/o ejecuten muestras de poder, o violencia, se harán acreedores a una amonestación. En caso de reincidencia y mucho más si antes ya han tenido alguna otra llamada de atención, el club se reservará el derecho de aplicar una sanción que podría impedir el uso del club desde un mes y hasta la baja definitiva, sin responsabilidad alguna para el club y sin que proceda ningún tipo de reembolso.

E.2.1 Dependiendo de la gravedad de la conducta observada, el Club podrá aplicar una o varias de las siguientes medidas disciplinarias:

- a) Llamado de atención verbal.
- b) Amonestación por escrito.
- c) Suspensión temporal del acceso a determinadas áreas, actividades o servicios.
- d) Suspensión temporal del uso total de las instalaciones.
- e) Cancelación definitiva de la membresía.

En todos los casos, estas medidas serán documentadas y firmadas por los representantes del club y los(las) usuarios(as) mismos(as).

La aplicación de cualquiera de estas medidas, quedará a discreción del Club, con base en los criterios de proporcionalidad, el análisis que lleve a cabo la autoridad designada para analizar el caso y atendiendo a la gravedad de la conducta, los antecedentes de la persona usuaria y el riesgo que represente para la seguridad, la convivencia o el bienestar de la comunidad. forma de notificación, duración de suspensiones y canal de aclaración.

E3. En caso de que la falta cometida por algún(a) usuario(a) sea por demás grave y así lo amerite, el club a su discreción podrá incluso cancelar una membresía, o dar de baja a un(a) integrante desde la primera llamada de atención, sin responsabilidad alguna para el club y sin que proceda ningún tipo de reembolso a la persona usuaria. Las causas de baja están definidas más no limitadas a las descritas en el contrato general para el uso de las instalaciones, los reglamentos generales incluidos los de este documento, los de cada área, así como los que de tiempo en tiempo, se definan e implementen.

E4. Campañas, opiniones y participación activa de la comunidad del club.

Si bien el club en ocasiones emite notificaciones a través de su aplicación, del correo electrónico, o por medio de avisos impresos dentro de las instalaciones, como parte de nuestros medios de comunicación disponibles, éstos siempre tienen como finalidad, emitir información relevante y/o promover alguno de nuestros servicios ofrecidos por el Club. Los(las) usuarios(as) son libres de expresar opiniones, comentarios, sugerencias o inconformidades relacionadas con el Club; sin embargo, deberán hacerlo siempre de manera respetuosa, objetiva y constructiva, evitando expresiones ofensivas, agresivas, intimidatorias, difamatorias o que promuevan conflictos entre miembros de la comunidad.

Por lo mismo, todos los usuarios deberán cuidar en todo momento si interactúan por alguno de estos medios, incluidas las redes sociales, o directamente con algún miembro del staff del club, que su comportamiento, lenguaje y tono, sea siempre respetuoso y cortés, evitando que el contenido de sus respuestas y publicaciones, agrede a cualquier miembro de la comunidad del club, incluyendo a los/las usuarios(as) mismos(as).

E4.1 Ningún usuario podrá utilizar las instalaciones, los medios de comunicación del Club o la relación con otros usuarios, para organizar campañas de presión, recabar firmas, promover movimientos colectivos, convocar reuniones, protestas, boicots, manifestaciones, encuestas o cualquier otra actividad que altere el orden y la operación normal del Club, o que pretenda influir de manera indebida en decisiones administrativas, operativas, comerciales o de recursos humanos.

Las solicitudes, sugerencias, inconformidades y peticiones deberán ser presentadas de manera individual a través de los canales oficiales establecidos por el Club.

El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias.

E4.2 Los usuarios deberán abstenerse de difundir rumores, acusaciones, descalificaciones, información no verificada, o comentarios que puedan afectar la reputación, integridad, privacidad o dignidad de otros usuarios(as), colaboradores(as), proveedores o representantes del Club.

Cuando exista una inconformidad o incidente, ésta deberá reportarse por los canales oficiales para su revisión. El Club no actuará con base en rumores, versiones parciales o acusaciones sin elementos mínimos que permitan su análisis.

Los usuarios deberán evitar confrontaciones directas, discusiones, amenazas o intentos de ejercer justicia por propia mano dentro de las instalaciones.

E5. Para cualquier reporte, comentario, queja o sugerencia relacionada con el servicio y/o la atención recibida en el club, ponemos a su disposición el siguiente correo: contacto@cmasdeportivo.com. Para darles una oportuna respuesta, agradeceremos se identifiquen claramente con su nombre completo, el club al que pertenecen y que describan lo más claramente posible, el asunto que quieren reportar.

E6. El club hará todo lo posible por atender la situación que sea presentada, respondiendo al correo en un plazo no mayor a 36 horas, o comunicándose con las personas involucradas si esto es necesario, o se considere conveniente. Si bien realizaremos el mayor esfuerzo por cumplir con este precepto, los medios de comunicación del club no son infalibles, así que, en caso de no recibir respuesta, por favor acérquense a la gerencia del club y soliciten una cita para recibir la atención debida sobre el punto en cuestión.

F. INVITADOS

F1. Todas las personas invitadas deberán ser mayores de 18 años y estar acompañadas por un(a) usuario(a) activo(a) del Club. El trámite de acceso se realiza en el área administrativa y es necesario presentar una identificación oficial vigente con fotografía, registrar los datos solicitados y cubrir la cuota correspondiente.

F2. Es obligatorio que todas las personas invitadas, llenen y firmen el formato de invitación y la liberación de responsabilidad con la que cuenta el club.

F3. Es responsabilidad de cada persona invitada, el cuidar su salud e integridad física, por lo que el(la) invitado(a) es el único responsable por las actividades que se realicen dentro de las instalaciones.

F4. El club recomienda que todos(as) los(as) invitados(as) visiten a su médico antes de ingresar al club, quien es la única persona indicada para recomendar la actividad física apropiada para que el invitado realice en el club.

F5. Todas las personas invitadas deben respetar el presente reglamento, así como los reglamentos que se encuentran impresos en las diferentes áreas del club. Igualmente, deben respetar las

indicaciones y peticiones del personal del club para el uso correcto de la instalación y el equipamiento del club, así como para el cumplimiento de las políticas de operación del club.

F6. El(la) usuario(a) que registra a una persona invitada, será responsable solidario de cualquier daño, perjuicio, afectación, gasto, sanción, reclamación o incumplimiento generado por la persona invitada durante su estancia en el Club, por lo que deberá acompañar a su invitado(a) y responder por incumplimientos y daños que le sean imputables, conforme a la legislación aplicable, obligándose a cubrir cualquier costo derivado de dicha conducta cuando así corresponda.

F7. Ningún usuario podrá ingresar al club con más de 4 personas invitadas en un mismo día.

F8. Ninguna persona que haya sido dada de baja del club como usuario(a), o expulsada como invitado(a), podrá ser invitado(a) nuevamente.

F8.1 El Club se reserva en todo momento el derecho de admitir, limitar, negar o revocar el acceso de cualquier persona invitada, sin necesidad de expresar causa alguna y sin que ello genere responsabilidad para el Club, o derecho a reembolso de la cuota de invitado.

F8.2 El Club podrá limitar la frecuencia con la que una misma persona ingrese como invitada, así como negar nuevos accesos, cuando considere que se está utilizando esta figura para sustituir una membresía, o para obtener beneficios reservados a los usuarios activos.

F9. El ingreso al club como invitado(a) implica, en atención a nuestra regla de que nadie y sin excepción, puede tomar la función de entrenador(a), guía, profesor(a) de clases, asesor(a), guardavidas, médico, consultor(a), etc. dentro del club, si no son personas del staff de colaboradores de C+. Por lo anterior no es posible llevar entrenadores al club como invitados(as), cuando lo que se pretende es que presten servicios, asesoren, entrenen o dirijan actividades a terceros dentro de las instalaciones.

F9.1 Ninguna persona invitada podrá realizar actividades comerciales, promocionales, de prospección, venta, cobranza, publicidad, captación de clientes o prestación de servicios profesionales dentro de las instalaciones del Club, independientemente de que exista o no una contraprestación económica.

F10. En caso de que un(a) invitado(a) o el usuario(a) que lo invitó, proporcionara información errónea o incorrecta para acceder a una promoción, registrar a un(a) invitado(a), para recibir el beneficio de este servicio, o de cualquier otro, le será cancelada su membresía.

F11. Todas las personas que ingresan al club como invitadas, deberán firmar el formato correspondiente manifestando que conocen y están de acuerdo con los siguientes lineamientos para el uso de cualquiera de los clubes C+:

- Que saben y han sido informados(as) de que, por ninguna circunstancia, pueden ejercer las funciones de instructor(a) sea o no personalizado, grupal, terapeuta o preparador físico, profesional de la salud y/o cualquier otra figura que haga implícita la instrucción a cualquier persona o que dé servicios dentro del club en su área de especialidad estando dentro de las instalaciones.
- Que han sido informados(as) de que dentro de las instalaciones del club está estrictamente prohibido el uso, compra, venta o aplicación de cualquier tipo de sustancia que no esté autorizada por el mismo club.

- Manifiestan que saben que el uso de los equipos y máquinas de cualquiera de los clubes C+ y su participación en clases, clínicas, eventos y/o actividades y servicios, así como el bienestar de cada persona, es responsabilidad exclusiva de la misma persona.
- Deben declarar que previo a hacer uso de las instalaciones del Club C+, han acudido a su médico, quien les ha permitido la participación y el uso de las instalaciones y actividades que realizarán dentro del club.
- Así mismo, al ingreso del club deberán firmar que gozan de perfecta salud física y mental y que cuentan con la habilidad y capacidad necesaria para hacer uso de los servicios, instalaciones y equipo de Club C+.
- Que reconocen el riesgo total implícito en el uso de los servicios, instalaciones y equipamiento del club, incluyendo aquellos previsibles y/o no previsibles, y que asumen la responsabilidad total derivada del uso que se haga de las instalaciones y equipamiento del club, responsabilizándose de sus actos dentro del Club C+.
- Que deslindan de cualquier tipo de responsabilidad al club, en daños o perjuicios que pudieran resultar en su persona por el uso de los servicios, instalaciones y equipos del club, incluyendo aquellos que produzcan la muerte, incapacidad total o permanente, lesión o enfermedad que pudieran sufrir por realizar cualquier tipo de actividad, programa, evento, etc. ofrecido por el club, liberando en el acto al club y a todas sus afiliadas, subsidiarias, accionistas, directores, empleados y asesores, de cualquier demanda, queja, denuncia y/o querrela en su contra por dicho daño.
- Que reconocen y aceptan que el club no se hace responsable por objetos olvidados, destruidos y/o desaparecidos durante su estancia en el club C+ y que son los únicos responsables del cuidado y seguridad de sus pertenencias.
- Que reconocen que los instructores y/o en general cualquier miembro del equipo gerencial del club, está facultado para llamar su atención, e inclusive para amonestar a los usuarios e invitados que incurran en conductas negativas y/o antideportivas, conflictos, incidencias y situaciones de encuentro dentro del club, o cuando omitan las disposiciones que se indican en cualquier parte del reglamento general de uso de las instalaciones, o los reglamentos que fungen como las normas principales de convivencia en cada área, mismos que están a su disposición en www.cmasdeportivo.com, en el apartado de “Reglamentos” y los cuales aceptan y se comprometen a cumplir cabalmente al momento de su registro en el club.
- Que están conscientes de que el AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL de Club C+ Deportivo, disponible en www.cmasdeportivo.com en el apartado dedicado al Aviso de Privacidad, y que al hacer uso del club otorgan su consentimiento para que sus datos sean tratados de la manera en que este aviso detalla.
- Todos(as) los(as) usuarios(as), así como los invitados(as) y visitantes, deben autorizar al club C+ para la toma de fotografías con la finalidad del control de accesos y a hacer uso de las cámaras de videovigilancia dentro de las instalaciones del club, con el objetivo de cuidar y fomentar la seguridad de todos, así como de medir y controlar la actividad en las distintas áreas de los clubes. Así mismo, autorizan al club a que tanto las fotografías, como los videos, puedan ser desplegados dentro de las instalaciones y analizados para cumplir con los objetivos y fines, que se encuentran regulados por el Aviso de Privacidad del Club.

- Club C+ se reserva la privacidad de los videos y fotografías que se obtienen para los objetivos de identificación y seguridad anteriormente descritos, y su personal no está autorizado para divulgarlos, aun cuando el mismo usuario así lo solicite; por lo mismo salvo que sean solicitados correctamente por la autoridad mediante orden y/o acto legal descrito, no pueden ser compartidos con nadie.
- El Club mantendrá en todo momento sus obligaciones legales de cuidado, mantenimiento y seguridad razonablemente exigibles de acuerdo con la legislación aplicable.

F12. Las personas invitadas deberán respetar la privacidad de los(las) usuarios(as), colaboradores y visitantes del Club. No podrán realizar grabaciones, transmisiones en vivo, entrevistas, sesiones fotográficas, contenidos comerciales o publicaciones que involucren a terceros, sin autorización expresa de las personas involucradas y del Club cuando corresponda.

G. CASILLEROS

G1. Cada usuario tiene el derecho de utilizar un casillero rotativo en cada visita al club, para guardar sus pertenencias.

G2. No está permitido guardar implementos y ropa mojada, ni artículos o sustancias peligrosas, alimentos y bebidas, alcohol y/o drogas naturales o químicas.

Los casilleros, tanto rotativos como rentados, están destinados exclusivamente al resguardo temporal de ropa, artículos deportivos y objetos personales de uso ordinario. **El Club recomienda no guardar dinero en efectivo, joyas, relojes de alto valor, equipos electrónicos, documentos originales, valores negociables o cualquier otro bien de valor significativo.** El Club no será responsable por la pérdida, robo, deterioro o desaparición de dichos objetos, aun cuando se encuentren dentro de un casillero cerrado con el candado que el usuario seleccionó para su seguridad.

Salvo autorización expresa del Club, derivada de una condición médica debidamente acreditada, **no está permitido almacenar medicamentos, sustancias inyectables, material médico o productos que requieran condiciones especiales de conservación** dentro de los casilleros.

G3. Los casilleros rotativos deben desocuparse y desalojarse, completamente, incluyendo el candado de seguridad que ocupó, antes de que el usuario salga del club.

G4. Los casilleros rotativos que permanezcan ocupados después de la hora del cierre, serán desalojados (rompiendo el candado si es necesario) por personal del club, sin que esto represente ninguna responsabilidad para Club C+ y/o su personal.

Los artículos desalojados serán almacenados por un periodo de (30) treinta días, y al finalizar dicho periodo, serán donados a una Institución de beneficencia, o desechados, reciclados, destruidos o donados, según su naturaleza, estado de conservación y posibilidades logísticas, sin que esto represente responsabilidad alguna para el club y sin que aplique ningún tipo de reembolso o bonificación para el usuario.

G5. Los objetos de higiene y uso personal que estén abiertos, mojados, usados y/o que claramente tengan implicado un tema higiénico, serán desechados de inmediato.

G6. En caso de encontrar alguna sustancia prohibida dentro de alguno de los casilleros del club, la persona titular de la membresía que lo haya usado o rentado, podrá ser dada de baja del club y el mismo club, podría notificarlo a las autoridades pertinentes.

El Club podrá abrir e inspeccionar cualquier casillero, rotativo o rentado, cuando existan razones fundadas relacionadas con la seguridad de las personas, la protección de las instalaciones, el cumplimiento de disposiciones legales, la prevención de actividades ilícitas, la existencia de riesgos sanitarios o cualquier otra circunstancia que razonablemente lo justifique. Siempre que sea posible, dicha actuación será documentada mediante acta administrativa y con la presencia de por lo menos 2 testigos.

G7. El usuario debe dejar el casillero que ocupó limpio y vacío.

G8. La renta de casilleros debe realizarse en el área administrativa y está sujeta a disponibilidad. En caso de que no haya casilleros en renta disponibles, el club generará una lista de espera y asignará los casilleros respetando el orden de dicha lista.

G9. La renta de casillero da al usuario derecho revocable de uso del mismo durante el periodo contratado; en ningún momento se transfiere la propiedad del club al usuario.

G10. Las personas que renten casilleros, podrán dejar sus pertenencias dentro del casillero rentado una vez que salgan del club y mientras el periodo de renta esté vigente. La responsabilidad por los objetos que se guarden en el casillero rentado es exclusiva de la persona usuaria. Por lo mismo, el(la) usuario(a) debe saber que la renta de un casillero no constituye un contrato de depósito, custodia o vigilancia de bienes por parte del Club.

Los casilleros rentados son de uso personal e intransferible. No podrán ser compartidos, subarrendados, prestados o utilizados por personas distintas al usuario registrado ante el Club, salvo autorización expresa por escrito emitida por la administración.

El(la) usuario(a) deberá mantener el casillero en condiciones adecuadas de higiene y salubridad. El Club podrá requerir la limpieza inmediata, desocupación o saneamiento del casillero, cuando genere malos olores, humedad excesiva, contaminación, plagas o cualquier condición que afecte a otros usuarios o a las instalaciones.

G11. En caso de que la persona usuaria de un casillero rentado no desocupe y libere el casillero a más tardar 3 (tres) días naturales después de la fecha de vencimiento del acuerdo de renta y sin que el usuario lo renueve, el club queda facultado para abrir el casillero y desalojar su contenido a través de su personal, rompiendo el candado o cualquier mecanismo de cierre que se esté utilizando propiedad la persona usuaria si fuera necesario, sin que esto genere o represente responsabilidad alguna para el club.

El(la) usuario(a) está de acuerdo con que cuando se lleve a cabo este proceso, se levante un acta que contendrá un inventario de los bienes retirados, que será firmada ante dos testigos, quedando el club y su personal, libres de toda responsabilidad que pudiere derivar de la apertura del casillero y/o del retiro de los objetos y pertenencias que se encuentren dentro del mismo, así como de cualquier daño, deterioro, desgaste o pérdida que dichos objetos y pertenencias pudieran sufrir.

G12. Los artículos desalojados serán almacenados y puestos a disposición de la persona usuaria por un periodo máximo de (30) treinta días; en caso de no ser reclamados al finalizar dicho periodo, serán donados a una Institución de beneficencia, o desechados, reciclados, destruidos o donados, según su naturaleza, estado de conservación y posibilidades logísticas, sin que esto represente responsabilidad alguna para el club, y sin que aplique ningún tipo de reembolso o bonificación para el usuario. Objetos de higiene y uso personal que se encuentren abiertos, mojados, usados y/o que claramente tengan implicado un tema higiénico o de caducidad, serán desechados de inmediato.

G13. Si la persona tiene una renta de casillero vigente, pero cambia sus pertenencias a otro casillero sin dar aviso a la administración del club y se llevara a cabo el desalojo correspondiente, el club no se hace responsable de la reposición del candado propiedad de la persona usuaria, si éste no registra previamente el cambio de número del casillero en el área administrativa del club. Tampoco puede responder el club, por ningún objeto desalojado mediante acta en la misma acción y por lo mismo, el club y su personal, quedarán libres de toda responsabilidad que pudiese derivar de la apertura del casillero y/o del retiro de los objetos y pertenencias que se encuentren dentro del mismo, así como de cualquier daño, deterioro, desgaste o pérdida que dichos objetos y pertenencias pudieren sufrir.

G14. El club queda facultado para cambiar el casillero asignado al usuario o a la usuaria si lo requiere por temas de mantenimiento, reacondicionamiento, remodelación, fumigación, etc. de las instalaciones o cualquier otro motivo para la mejor operación y funcionamiento del club, sin incurrir en responsabilidad alguna más que la de asignar un nuevo casillero ubicado en el mismo vestidor y con características similares por el periodo restante para el término del acuerdo entre las partes. El usuario se obliga a realizar dicho cambio de forma inmediata y en el entendido de convenir a sus intereses.

G15. El usuario deberá traer su propio candado para el cierre del casillero que ocupará. El club no puede proporcionar candados, así como no puede tampoco, responsabilizarse por la elección que haga el usuario del mismo. Recomendamos ampliamente utilizar siempre un candado de seguridad (candados robustos y diseñados específicamente para casilleros o lockers) en cuyo empaque se aclare que funciona para dar la seguridad necesaria a las pertenencias.

G16. En caso de que el usuario pierda la llave de su candado, u olvide la contraseña para su apertura y por tal motivo le solicite al club la ruptura del mismo, el club no será responsable de la reposición del candado. En el caso de que el usuario se equivoque de casillero al solicitar la ruptura de un candado, el usuario acepta que la responsabilidad de la reposición del mismo candado, será de él(ella) y así mismo deberá cubrir su costo por cuenta propia.

G17. El(la) usuario(a) se sujeta a las reglas de operación contenidas en el formato de renta de casillero que deberá firmar al momento de contratar el servicio, y su renta quedará respaldada a través de la factura correspondiente, por el tiempo pactado.

G18. La existencia de sistemas de videovigilancia dentro del Club tiene fines de seguridad general y control de accesos. Dichos sistemas **no constituyen un servicio de vigilancia individualizada de pertenencias, ni garantizan la identificación de responsables en casos de pérdida, robo o extravío** de objetos.

H. TOALLAS

H1. Cada usuario o usuaria puede utilizar toallas propias dentro del club siempre y cuando se encuentren limpias y en condiciones adecuadas de higiene para su uso.

H2. Para la comodidad de los usuarios, el club ofrece servicio de renta de toallas en el área administrativa. Las toallas pueden rentarse por día, o por paquetes mensuales.

Las toallas rentadas por el Club son para uso personal e intransferible. No podrán prestarse, compartirse, intercambiarse ni utilizarse por personas distintas, a quien realizó el trámite de renta.

H3. En caso de renta, las toallas son entregadas en el área administrativa contra entrega obligatoria de una identificación vigente con fotografía, misma que será devuelta contra la entrega de las toallas usadas.

El usuario deberá revisar el estado de la toalla al momento de recibirla. Cualquier observación relacionada con manchas, desgaste, roturas o daños, deberá reportarse de inmediato al personal del Club. De no existir observación al momento de la entrega, se entenderá que la toalla fue recibida en condiciones satisfactorias.

H4. Las toallas usadas deben ser devueltas en buen estado el mismo día que se recibieron del club, sin daños, ni manchas de cualquier tipo. Se cobrará al usuario una cuota de reposición por cada toalla perdida, dañada y/o manchada.

Se considerarán daños sujetos a reposición, entre otros, las roturas, quemaduras, manchas permanentes, decoloraciones, alteraciones, pérdida parcial o total de la toalla, así como cualquier deterioro que impida su reutilización normal, dentro de los estándares de higiene y presentación del Club.

Las toallas proporcionadas por el Club están destinadas exclusivamente al secado y aseo personal. No podrán utilizarse para limpieza de calzado, equipos, superficies, tintes para cabello, aplicación de productos químicos, maquillaje, grasas, aceites o cualquier otro uso distinto a aquel para el que fueron entregadas.

H5. Las toallas se rentan y recogen al ingresar al club y deben entregarse en el mismo lugar antes de la salida del club. Si por algo esto no sucede, se le generará a la persona usuaria el costo de reposición respectivo y El Club podrá retener temporalmente la identificación entregada en garantía hasta que la toalla sea devuelta o cubierta la cuota de reposición correspondiente. Así mismo si una toalla se entrega dañada o por el mismo daño no se entrega o se pierde, sucede lo mismo que se describe arriba y la identificación solo se devolverá cuando esta toalla amparada sea devuelta, o la cuota de reposición cubierta.

H7. El Club no será responsable por la pérdida, intercambio, sustracción o uso indebido de toallas, una vez que éstas hayan sido entregadas al usuario, quien asumirá su custodia y cuidado hasta el momento de su devolución.

I. DISPOSICIONES GENERALES FRENTE A CONTINGENCIAS.

Sobre los servicios ofrecidos, la operación del club, sus horarios, aforos y capacidad máxima de uso del club.

I1. El club, su personal, así como todos(as) los(las) usuarios(as), estamos obligados al cumplimiento de las medidas sanitarias emitidas por las autoridades, frente a cualquier tipo de contingencia decretada en el país, o en nuestra ciudad, o incluso en nuestras instalaciones; por esta causa, el titular de la membresía, así como todos(as) los(las) dependientes de la misma si los hubiera, aceptan que dichas medidas pueden impactar directamente en el servicio que oferta el club, e implicar algunas modificaciones específicas que tengan impacto en los días y horarios de servicio, tiempos de permanencia, controles de ingreso, aforos máximos, disponibilidad de espacios y servicios, etc. y estarán obligados a aceptarlas y cumplirlas junto con el club mismo, cuando el gobierno así lo indique.

Así mismo el club, hará todo el esfuerzo posible para que dentro de sus posibilidades y en acuerdo con lo permitido por la autoridad, se dé el servicio de la mejor manera. Entendiendo que éstos son incidentes extraordinarios, o actos de autoridad no previstos que se salen de las manos del club, Club C+ se reserva el derecho de modificar en todo momento los servicios, actividades e instalaciones ofertados, así como el presente reglamento, sin que ello implique responsabilidad alguna y/o sin que genere para el Club, obligación automática de reembolso, compensación, bonificación, prórroga, extensión de vigencias o cualquier otra prestación distinta a la que, en su caso, determine expresamente el propio

Club, en los términos de la membresía, el mantenimiento, los servicios adicionales, tarjeta virtual de descuento VIP, o cualquier otro de sus productos y servicios, ni a extender el tiempo de uso del club.

Por otro lado, el Club podrá suspender, limitar, modificar o cancelar temporalmente servicios, actividades, horarios, accesos, instalaciones o áreas específicas, cuando existan causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: disposiciones gubernamentales, contingencias sanitarias, fenómenos naturales, fallas en servicios públicos, interrupciones de suministro de agua, energía eléctrica, telecomunicaciones, problemas estructurales, trabajos de mantenimiento, reparaciones urgentes, situaciones de seguridad o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable del Club.

I2. Buscando garantizar un trato digno y equitativo, así como la igualdad de oportunidades con base en el respeto del derecho de no discriminación de todas las personas, sin importar su condición, origen étnico, sexo, edad, capacidad física o intelectual, condición social o económica, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, o cualquier otra que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento, o el ejercicio pleno de los derechos de igualdad, el Club promueve una cultura de inclusión, respeto, igualdad de trato y no discriminación, procurando implementar de manera progresiva medidas que favorezcan la accesibilidad, participación y seguridad de todas las personas que utilizan sus instalaciones. Así mismo, Club C+ ha establecido protocolos y medidas pertinentes en lo posible, encaminadas a la protección de los derechos de todas las personas, por medio de procesos, herramientas metodológicas, e instrumentos que contribuyen con una perspectiva de innovación, sustentabilidad, inclusión social y respeto a la diversidad, al uso del club en condiciones de igualdad para todos sus usuarios(as), entre las que se encuentran:

- El presente Reglamento General.
- Los reglamentos específicos por área de servicio.
- Términos y condiciones que contienen las bases, requisitos y restricciones aplicables en la compra de productos y servicios.
- El aviso de privacidad y ejercicio de derechos ARCO y revocación.
- Y otras normas, lineamientos, prácticas, usos y costumbres emitidas para el uso de los clubes C+.

Todas aquellas que inciden en el funcionamiento y operación cotidiana de Club C+, o tienen relación con la vida del club y la sana convivencia entre todos, es posible consultarlas a través de nuestra página web: www.cmasdeportivo.com, así como encontrar en este mismo portal, su descripción y proceso, buscando como un compromiso con nuestra comunidad en caso de que alguna incidencia se presente, darle rápida atención a la misma, así como analizar sus causas, el comportamiento, su contexto, las circunstancias, los actores, etc. y, en la medida de lo posible, emitir soluciones y respuestas a cualquier condición que no apoye a nuestros preceptos y/o a la sana convivencia entre toda la comunidad de Club C+.

Por favor utilicen siempre la página web del club para su consulta, así como nuestros canales de comunicación para acercarse con nosotros, ya sea solicitando una cita con la gerencia del club, o contactándonos telefónicamente al 55 6821 7000, y/o a través del correo de contacto@cmasdeportivo.com, siempre dejando sus datos completos: 1) Nombre completo con el que se registraron en el club. 2) Club en el que están inscritos, incluyendo su número de membresía. 3) Tema o incidente a tratar. 4) descripción lo más detallada posible del mismo.

El club a su vez hará todo lo que está en sus manos por responder lo más pronto posible y siempre con base en su reglamento, los términos y condiciones comerciales, el aviso de privacidad, nuestras políticas, protocolos, normas y lineamientos, así como las mejores prácticas, usos y costumbres con las que cuenta el club.

13. El Club podrá modificar, actualizar, adicionar, o sustituir en cualquier momento, el presente reglamento, así como sus políticas, procedimientos, lineamientos, protocolos, horarios, servicios y demás disposiciones operativas. Dichas modificaciones entrarán en vigor en la fecha que determine el Club y podrán ser comunicadas mediante avisos impresos, medios electrónicos, la página web institucional, la aplicación móvil o cualquier otro medio de comunicación habitual.

14. Es responsabilidad de cada usuario mantenerse informado sobre los reglamentos, políticas, horarios, servicios, promociones, restricciones, lineamientos operativos y demás disposiciones vigentes del Club. La falta de lectura consulta o conocimiento de los documentos publicados, no exime a ninguna persona de su cumplimiento.

15. Cualquier situación no prevista expresamente en el presente reglamento, será resuelta por la administración del Club, atendiendo a los principios de seguridad, equidad, buena fe, sana convivencia, operación eficiente de las instalaciones y protección de los intereses legítimos de la comunidad de usuarios y usuarias.

J. NOTIFICACIONES Y CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

J.1 Notificaciones. El(la) Titular acepta que el Club, le envíe cualquier comunicación por cualquier medio electrónico permitido, incluyendo correos electrónicos o publicaciones en nuestra Plataforma Tecnológica, a través de nuestra página de Internet, o mediante referencias o enlaces que sean enviados a través de su Aplicación como notificaciones de emergencia conocidas también como “notificaciones push”. Dicha comunicación por medios electrónicos se tendrá por enviada y recibida como si fuera por escrito.

Así mismo, los(las) usuarios(as) reconocen y aceptan que el Club podrá utilizar, además del correo electrónico y su plataforma tecnológica, otros medios de comunicación electrónicos o digitales eventualmente, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: mensajes SMS, mensajería instantánea, aplicaciones móviles, redes sociales institucionales, sistemas automatizados de comunicación, llamadas telefónicas y cualquier otro medio de contacto proporcionado por el propio usuario.

Todas las notificaciones que el Club realice y a las que se refiere el párrafo anterior, se tendrán por recibidas y surtirán efecto el día en que se envíen a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado y/o en la fecha en que se publique dicha notificación, según sea el caso.

El(la) Titular se obliga a notificar a el Club inmediatamente, sobre cualquier cambio de domicilio o cualquier información relacionada con el mismo, ya sea para fines de envíos de correo por escrito, o por medios electrónicos a través de la dirección de correo electrónico. El Club no será responsable de cualquier falla en el envío de cualquier comunicación, ya sea por escrito o a través de medios electrónicos, si la información respecto al Titular en sus sistemas se encuentra incorrecta. Por lo tanto, es obligación del Titular proporcionar información actualizada de contacto y carácter personal.

El(la) Titular será responsable de cualquier consecuencia derivada de la falta de actualización de sus datos de contacto.

Será responsabilidad de la persona titular de la membresía también, revisar periódicamente los medios de comunicación registrados ante el Club, así como consultar la página web, la aplicación móvil y demás canales oficiales utilizados por el Club para la publicación de información relevante relacionada con la membresía, los servicios, reglamentos, horarios, precios, promociones, políticas y demás aspectos operativos.

J.2 Consentimiento por medios electrónicos. Las Partes acuerdan que, en caso de que el contrato se firme con una firma electrónica digital en lugar de una firma original autógrafa, el contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán considerados para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al consumidor y a la **NOM-151- SCFI-2016**, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el Contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, las Partes acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del Titular, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Club a la dirección de correo electrónico proporcionada por la persona Titular, se tendrá por entregada cuando sea enviada al medio de contacto registrado por el/la Titular.

J.3. La persona Titular reconoce y acepta que la versión vigente de los reglamentos, políticas, lineamientos, avisos, procedimientos y demás documentos normativos del Club, será aquella que se encuentre publicada en los medios oficiales del Club al momento de su consulta o aplicación, independientemente de la fecha en que haya sido suscrita la versión anterior.

El/la Titular manifiesta haber leído, comprendido y aceptado el contenido del presente Reglamento General, obligándose a cumplirlo y a respetar las actualizaciones, modificaciones, políticas y lineamientos que el Club emita conforme a sus procedimientos de comunicación oficiales, firmando al calce el día **1º del mes de Octubre de 2026**.