

## POLÍTICAS COMERCIALES ICCUS – MEDICINA DEPORTIVA

### PLANES ACADEMY PERSONALIZADO

#### A. Utilización del Recinto.

El Cliente Academy, con sus cuotas al día, podrá hacer uso de los servicios e instalaciones deportivas que se encuentren disponibles en ICCUS Medicina Deportiva, a la hora de realizar su sesión de entrenamiento, exclusivamente durante la vigencia y horario de sus sesiones, dentro de los horarios de funcionamiento del Centro y previo agendamiento.

El paciente podrá hacer uso de los servicios de baños, duchas, casilleros, camarines, 1 toalla de mano, 1 toalla de ducha, estacionamiento, sin costo adicional. Es de exclusiva responsabilidad del paciente o alumno utilizar un candado propio para resguardar la seguridad de sus pertenencias.

ICCUS Medicina deportiva no se responsabiliza por daños, robos o hurtos ocurridos dentro de las instalaciones a pertenencias o bienes del paciente (Automóviles, celulares, billeteras, computadores, etc.)

#### B. Agendamiento y cancelación de horas.

1. Agendar: Sólo se debe hacer por medio de alguna de nuestras 3 vías disponibles:
  - › Correo electrónico: [contacto@iccus.cl](mailto:contacto@iccus.cl)
  - › Teléfono: +56 22 5778900
  - › WhatsApp: +56 9 48169456
2. Modificar y/o cancelar: Para cambiar o cancelar una hora, el paciente debe contactarse a través de cualquiera de las 3 vías disponibles, antes mencionadas, con al menos 24 horas de anticipación. Si el paciente no lo hace con la anticipación mínima señalada, la sesión se definirá como *anulada*. Al completar 3 sesiones anuladas o no asiste de forma consecutiva por el mismo número de veces, se cancelarán todas las horas siguientes agendadas dejando libre el horario que el cliente ocupada con su entrenador.

ICCUS Medicina Deportiva no se responsabiliza si el horario que el cliente tenía anteriormente fue tomado por otro alumno.

Solamente se podrá agendar horas de entrenamiento que estén incluidos en el programa dentro del periodo pagado. Por lo que, no se agendarán horas para periodos de tiempo no incluidos dentro del programa contratado.

### C. Pagos y Devoluciones

1. Pagos: Los pagos de los programas se deben realizar antes de comenzar con las sesiones de entrenamiento. No se permitirá el ingreso de clientes al área de entrenamiento que no hayan regularizados sus pagos y cuenten con un plan activo.

ICCUS Medicina Deportiva se reserva el derecho de poder modificar de forma unilateral el valor de los planes de entrenamiento sin previo aviso. Modificación que en ningún caso aplicará respecto de los planes ya contratados.

2. Devoluciones: ICCUS Medicina Deportiva no realizará devoluciones de dinero. No obstante, se ofrecen las siguientes alternativas para nuestros clientes:
  - a. Si el cliente desea poner término a su plan de entrenamiento, de manera unilateral, antes de iniciar y/o terminar con las sesiones pagadas, será de su exclusiva responsabilidad.
  - b. Si por razones ajenas a la voluntad y responsabilidad de ICCUS Medicina Deportiva, el plan de entrenamiento no puede ser realizado total o parcialmente, este se postergará hasta que pueda ser realizado de manera normal. Pudiendo el cliente optar por algunas de las siguientes alternativas, previo acuerdo y disponibilidad de las partes:
    - I. Continuar con el entrenamiento vía remota a través de la aplicación de entrenamiento que ICCUS Medicina Deportiva dispone.
    - II. Establecer un agendamiento de hora, para realizar el programa de entrenamiento con un máximo de 3 veces por semana a través de una plataforma digital.
    - III. Suspender el plan hasta que ICCUS Medicina Deportiva pueda realizar las sesiones de entrenamiento nuevamente, en donde se le indique. Respetando el periodo de tiempo que duró la suspensión, el que se retomará una vez concluido el evento que la originó.

3. Varios:

- a. ICCUS se reserva el derecho de poner término de manera unilateral y anticipada al tratamiento del paciente, si este infringe comprobadamente alguna de las normas de comportamiento establecidas (Visualizar derechos y deberes del paciente). Esta decisión no generará devolución de dinero.
- b. ICCUS Medicina Deportiva se reserva el derecho de modificar unilateralmente, con previo aviso, al kinesiólogo tratante de su plan de rehabilitación. Esta decisión no generará devolución de dinero.
- c. ICCUS Medicina Deportiva se reserva el derecho de modificar de forma unilateral el valor de las sesiones y evaluaciones kinésicas particulares sin previo aviso. Modificación que en ningún caso aplicará respecto de las sesiones y evaluaciones ya contratadas.

**D. Congelamiento, Traspasos, Suspensiones y Viajes.**

- 1) Congelamiento: Los planes de entrenamiento cuentan con días de congelamiento, dependiendo del plan que el cliente haya adquirido. Los que deberán utilizarse de manera continua, no permitiéndose dividir este periodo.
  - a) Plan 1 Mes: No tiene derecho a días de congelamiento
  - b) Plan 3 Meses: Derecho a 7 días corridos de congelamiento
  - c) Plan 6 Meses: Derecho a 14 días corridos de congelamiento
  - d) Plan 12 Meses: Derecho a 21 días corridos de congelamiento
- 2) Traspaso o cesiones: EL Cliente podrá traspasar o ceder su plan de entrenamiento a quien estime conveniente, previo aviso, siempre y cuando:
  - a) Tenga pendiente como mínimo con 1 mes completo pagado.
  - b) Y además tenga una antigüedad superior a 1 mes.
- 3) Suspensión: El cliente podrá solicitar la suspensión del plan de entrenamiento siempre y cuando el presente certificado médico que lo exima de realizar actividad física. El plazo de suspensión se extenderá por el mismo periodo que indique el médico tratante. No se realizan devoluciones de dinero por licencia médica.
- 4) Viaje: Si el cliente presenta un viaje que imposibilita la asistencia a sus sesiones de entrenamiento, podrá hacer uso de los días de congelamiento que su plan contemple. Si los días en que deberá ausentarse son mayores a los que su plan permite congelar, podrá realizar la continuidad de su entrenamiento a través de la aplicación que ICCUS Medicina deportiva dispone para sus clientes.

No se realizan devoluciones de dinero por ausencias mayores a lo que permite congelar su plan.  
No se realizan devoluciones de dinero por motivos cambios de domicilios que impidan poder continuar con su entrenamiento de forma presencial.

#### **E. Servicios Adicionales**

Los servicios adicionales disponibles que ICCUS Medicina Deportiva ofrezca, no están incluidos en los servicios contratados, por lo que, en caso de interés del paciente, deberá contratarlos de manera independiente, según las condiciones propuestas para cada uno de esos servicios.

### **HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO**

Los horarios de funcionamiento del Centro son los siguientes:

Lunes a Viernes	07:00 a 21:30
Sábados	08:00 a 14:00
<b>Domingos y Feriados</b>	<b>Cerrado</b>

ICCUS - Medicina Deportiva se reserva el derecho de modificar el horario indicado y de cada servicio de manera temporal en caso de requerirlo o ser necesario por razones ajenas a su voluntad. Así como de cerrar extraordinariamente en caso fortuito o de fuerza mayor, sin necesidad de previo aviso, pero comprometiéndose a informar a través de sus plataformas de comunicación.

