PILATES CORELAB

Términos y **Condiciones**

Fecha de última actualización: agosto 2026

El presente documento establece los términos legales que regulan la relación entre cualquier persona que adquiera servicios, reserve clases o utilice las instalaciones de Pilates CoreLab (en adelante, el "Usuario") y la persona física que opera el nombre comercial "Pilates CoreLab". El Usuario, al realizar cualquier acción mencionada, manifiesta su consentimiento expreso, voluntario e informado respecto del presente contrato.

A · Aceptación del contrato

1. El Usuario declara tener al menos 18 años de edad, capacidad jurídica plena, y haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones.
2. La aceptación se realiza de manera expresa mediante la compra, reserva, asistencia o uso de los servicios o instalaciones por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología disponible, y se considerará tácitamente renovada mientras se mantenga dicha relación.
3. Este documento tiene carácter enunciativo mas no limitativo y Pilates CoreLab podrá modificarlo en cualquier momento sin necesidad de aviso previo. La versión vigente estará disponible en medios oficiales, siendo responsabilidad del Usuario revisarla periódicamente.
4. En caso de desacuerdo, el Usuario deberá abstenerse de utilizar los servicios. El uso continuo (más de dos servicios) implica conformidad plena.

B · Pagos, reservas y cancelaciones

1. Toda clase debe reservarse previamente a través de Momence, la plataforma oficial de Pilates CoreLab. Sin reserva confirmada, no se garantiza el acceso y no procederá ningún tipo de reembolso o compensación.
2. Todos los pagos se procesan de forma segura a través de Stripe. Pilates CoreLab no almacena datos bancarios o financieros del Usuario y no se responsabiliza por fallas o rechazos atribuibles a dicho procesador de pagos.
3. No está permitido reservar varios horarios consecutivos o superpuestos sin cancelar previamente alguno. En caso de detectarse este uso indebido, Pilates CoreLab podrá cancelar las reservas duplicadas de forma automática y sin previo aviso.
4. La compra de clases, paquetes o membresías no garantiza un lugar en horarios, días ni con coaches específicos. El acceso está sujeto a disponibilidad y Pilates CoreLab podrá realizar cambios operativos cuando sea necesario.
5. Las condiciones de cancelación varían según el producto contratado. Consulta la Sección E para el detalle completo.
6. Los precios publicados no incluyen IVA. Si el Usuario requiere factura con desglose de IVA, deberá solicitar el enlace de pago con impuestos incluidos antes de realizar la compra a través del correo electrónico: contacto@pilatescorelab.com. Pilates CoreLab podrá emitir facturas hasta 3 días antes de terminar el mes en el que se efectuó la compra. Sin excepción alguna, no se emitirán facturas fuera del mes en que se efectuó el pago.
7. En servicios con cobro recurrente, el cargo se efectuará automáticamente mediante el método de pago registrado. Es responsabilidad del Usuario mantener dicho método activo y con fondos suficientes. Pilates CoreLab no será responsable por fallas de cobro y no efectuará ajustes retroactivos.
8. Las membresías con cobro recurrente están sujetas a una permanencia mínima de tres meses contados a partir de la fecha de contratación. Durante ese periodo el Usuario no podrá cancelar, y los cargos se efectuarán conforme al calendario establecido. Concluida la permanencia, el Usuario podrá cancelar en cualquier momento antes de su siguiente fecha de renovación.

9. Pilates CoreLab podrá otorgar pausas temporales por motivos de viaje, aplicables únicamente a las membresías que expresamente lo indiquen en la plataforma. Las condiciones, plazos y requisitos vigentes serán los publicados en Momence al momento de la solicitud. Al aplicarse la pausa, las reservas activas dentro del periodo se cancelarán automáticamente, y los días pausados extenderán la permanencia mínima por el mismo tiempo.

C · Asunción de riesgo, exención de responsabilidad y liberación de reclamos

ACEPTACIÓN DE RIESGOS

1. El Usuario declara, bajo protesta de decir verdad, estar informado de que los servicios ofrecidos por Pilates CoreLab implican actividad física con riesgo inherente de lesiones, accidentes, dolores musculares, torceduras, caídas, malestares físicos, descompensaciones, y eventos graves como desmayos, emergencias médicas o incluso la muerte, tanto en clases como en el uso de instalaciones, equipo o participación en eventos presenciales o digitales.

2. El Usuario manifiesta que cuenta con las condiciones físicas y de salud necesarias para participar en las actividades ofrecidas por Pilates CoreLab y que ha consultado previamente con un profesional médico. Asimismo, declara contar con un seguro de gastos médicos mayores vigente o, en su defecto, asume expresamente todos los gastos médicos y consecuencias derivadas de cualquier incidente o lesión.

3. El Usuario acepta expresamente que su participación en los servicios de Pilates CoreLab es voluntaria y bajo su propio riesgo, deslindando de toda responsabilidad civil, penal, contractual o de cualquier otra índole a Pilates CoreLab, sus coaches, representantes, empleados, afiliados y proveedores.

4. El Usuario se compromete a informar a Pilates CoreLab de cualquier condición médica, padecimiento, embarazo, cirugía, lesión, alergia o limitación que pueda afectar su desempeño, liberando a Pilates CoreLab de cualquier consecuencia derivada de la omisión de dicha notificación.

PROHIBICIÓN DE ACCIONES LEGALES E INDEMNIZACIÓN

5. El Usuario se obliga a no iniciar acción legal, reclamación o procedimiento administrativo contra Pilates CoreLab en caso de accidente, lesión o daño físico sufrido durante la prestación del servicio, excepto en los casos de responsabilidad no renunciable conforme a la ley mexicana aplicable.

6. En caso de que el Usuario cause daños a las instalaciones, al equipo, al personal u a otros usuarios, se compromete a indemnizar plenamente por los perjuicios causados y asumir todas las consecuencias legales derivadas de su conducta.

ALCANCE DE SERVICIOS NO MÉDICOS

7. Los servicios de Pilates CoreLab no sustituyen bajo ninguna circunstancia el diagnóstico, seguimiento o tratamiento médico profesional.

8. Los coaches de Pilates CoreLab no son médicos ni profesionales de la salud (salvo que expresamente así se indique), y sus indicaciones se limitan únicamente al ámbito del acondicionamiento físico.

9. Pilates CoreLab no garantiza resultados físicos, estéticos, terapéuticos o emocionales como consecuencia de la participación en sus clases o servicios.

SUPUESTOS ESPECIALES DE SALUD

10. Pausas por motivos médicos: Pilates CoreLab podrá otorgar pausas temporales únicamente en casos de lesiones con reposo prescrito médicamente o casos confirmados de COVID-19 o influenza, acreditados mediante documentación oficial. Quedan excluidos resfriados comunes, malestares generales u otras contingencias personales.

11. Embarazo: Pilates CoreLab no ofrece servicios aptos para mujeres embarazadas, independientemente del trimestre. En caso de participar ocultando el embarazo, la usuaria exime de toda responsabilidad a Pilates CoreLab.

12. Pilates CoreLab se reserva el derecho de negar el acceso cuando, a juicio profesional, exista un riesgo razonable para la salud o seguridad del Usuario o de terceros.

D · Uso de cuentas y plataformas

1. Cada Usuario deberá registrar una cuenta personal en Momence con información veraz, actualizada y completa. Dicha cuenta es estrictamente personal, intransferible y no delegable.
2. En caso de detectar uso fraudulento o indebido de la cuenta, Pilates CoreLab se reserva el derecho de suspender o eliminar el acceso sin necesidad de notificación y sin derecho a reembolso.
3. La plataforma de reservas podrá ser modificada, actualizada o suspendida por Pilates CoreLab sin previo aviso.

E · Cancelaciones y cambios

1. La ventana de cancelación varía según el producto contratado: (i) paquetes de clases — 6 horas antes del inicio de la clase; (ii) membresías con límite mensual de clases — 3 horas antes del inicio de la clase; (iii) membresía de acceso diario — 2 horas antes del inicio de la clase. Si el Usuario no cancela dentro del plazo correspondiente o no se presenta, perderá automáticamente el crédito de la clase, sin derecho a reembolso ni reposición. Estas ventanas de cancelación están sujetas a cambios sin previo aviso, por lo que en todo momento prevalecerán las condiciones, plazos y políticas vigentes indicados directamente en la plataforma Momence, al momento de realizar la compra.
2. Determinadas membresías tienen un cargo adicional por cancelación tardía o no-show, cuyo monto se indica en la plataforma Momence al momento de la reserva. Dicho monto podrá modificarse en cualquier momento; en caso de discrepancia entre cualquier medio de comunicación y lo publicado en la plataforma, prevalecerá siempre lo indicado en Momence. El cargo deberá liquidarse antes de poder realizar nuevas reservas.
3. Pilates CoreLab no asumirá responsabilidad alguna por cancelaciones fuera de tiempo, independientemente de las razones que las motiven, incluyendo enfermedades leves, contratiempos laborales, familiares, de transporte u otras circunstancias personales.
4. Toda solicitud de cambio de horario únicamente podrá gestionarse dentro del plazo de cancelación permitido y sujeto a disponibilidad. Pilates CoreLab no garantiza la disponibilidad de espacios alternativos ni aceptará solicitudes fuera de plazo.
5. En caso de que Pilates CoreLab deba cancelar una clase por causas de fuerza mayor, se reembolsará el crédito correspondiente para reagendarlo. No procederán compensaciones adicionales como días adicionales de vigencia, ni reembolsos monetarios.

F · Protección de datos

1. Pilates CoreLab no almacena ni tiene acceso a los datos bancarios o financieros del Usuario. Todos los pagos se procesan a través de Stripe bajo sus propios términos y políticas de privacidad.
2. Los datos personales recabados, sus finalidades y los mecanismos para ejercer derechos ARCO se detallan en el Aviso de Privacidad disponible en pilatescorelab.com, el cual forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones.
3. Pilates CoreLab no cederá ni compartirá datos personales con terceros ajenos a la prestación del servicio, salvo por obligación legal.
4. El Usuario acepta recibir comunicaciones digitales con fines operativos, promocionales e informativos.
5. Cualquier solicitud de acceso, rectificación o eliminación de datos deberá presentarse por escrito al correo oficial del estudio: contacto@pilatescorelab.com

G · Promociones y facturación

1. Las promociones estarán sujetas a condiciones específicas y no serán acumulables con otras ofertas. Podrán modificarse o cancelarse sin previo aviso.
2. Se considerará válido el precio publicado en Momence. En caso de discrepancia entre medios, prevalecerán el precio y las condiciones de dicho sitio.

3. Los precios publicados no incluyen IVA. No se emitirán facturas fuera del mes en que se realizó el pago, sin excepción. Pilates CoreLab podrá emitir facturas hasta 3 días antes de que termine el mes en el que se efectuó la compra.

4. Los cupones y códigos de descuento emitidos por Pilates CoreLab son personales, intransferibles, no acumulables con otras promociones y aplicables únicamente a los productos y condiciones que se indiquen al momento de su emisión. Pilates CoreLab podrá suspender o modificar cualquier programa de cupones en cualquier momento, respetando los cupones ya emitidos y vigentes. Pilates CoreLab se reserva el derecho de cancelar cupones, anular compras y suspender el acceso del Usuario en caso de uso indebido, entendiendo por ello la transferencia o difusión del código a terceros, su uso fuera de las condiciones establecidas, o el aprovechamiento de errores de configuración, sin derecho a reembolso.

H · Conducta en el estudio y pertenencias

1. El Usuario se compromete a mantener una conducta respetuosa y cordial hacia el personal y demás usuarios.

2. Se prohíbe cualquier conducta que altere la armonía del espacio, incluyendo gritar, confrontar, interrumpir clases o realizar actos que generen incomodidad a otros.

3. El Usuario podrá grabar imágenes o videos de su práctica únicamente para uso personal y sin interferir con la clase ni la privacidad de terceros. Se prohíbe el uso comercial o publicitario sin autorización expresa de Pilates CoreLab.

4. El incumplimiento de estas disposiciones podrá derivar en amonestación, suspensión o revocación definitiva del derecho de admisión al estudio, sin reembolso.

5. Pilates CoreLab no se hace responsable por objetos olvidados, extraviados o dañados dentro de las instalaciones. Aquellos objetos que no sean reclamados dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha de su extravío, serán desechados o donados sin previo aviso ni responsabilidad alguna para el estudio.

6. Licencia de imagen: El Usuario autoriza de forma gratuita el uso de su imagen en fotografías o videos tomados en las instalaciones o en eventos de la marca con fines promocionales. El Usuario podrá revocar este consentimiento por escrito a contacto@pilatescorelab.com, otorgando al estudio un plazo de hasta 20 días para retirar o difuminar su imagen. Esta revocación no aplicará a publicaciones con más de 20 días de antigüedad al momento de la solicitud, por lo que Pilates CoreLab no estará obligado a modificarlas ni eliminarlas de ningún medio.

I · Vigencia y terminación

1. Estos Términos y Condiciones permanecerán vigentes mientras el Usuario mantenga una relación activa con Pilates CoreLab.

2. El Usuario podrá solicitar la terminación de su cuenta en cualquier momento mediante notificación escrita. Dicha terminación no dará lugar a reembolsos por servicios no utilizados.

3. Pilates CoreLab podrá suspender o dar por terminado el acceso del Usuario en caso de conductas indebidas, incumplimiento grave, uso fraudulento o cualquier otra violación sustancial, sin previo aviso y sin obligación de reembolso.

4. Las cláusulas de exención de responsabilidad, protección de datos, licencia de imagen y ley aplicable sobrevivirán a la terminación de la relación.

5. Cualquier controversia se someterá a las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de México.

J · Aceptación final del contrato

El Usuario reconoce que ha leído íntegramente los presentes Términos y Condiciones, comprendido su contenido en todas sus disposiciones y aceptado voluntariamente cada una de ellas. La contratación, asistencia o uso de cualquier servicio de Pilates CoreLab constituye prueba plena de dicha aceptación.