



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO – WEMOVA

Bienvenido a **WEMOVA**. Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de los servicios de planes de entrenamiento físico personalizado ofrecidos a través de nuestra plataforma web/aplicación oficial (en adelante, "la Plataforma"). Al adquirir cualquiera de nuestros planes, usted (en adelante, "el Usuario" o "Consumidor") acepta de manera expresa, informada y sin reservas el total de las condiciones aquí descritas.

1. Objeto del Servicio y Acceso a la Plataforma WEMOVA presta servicios de diseño y estructuración de planes de entrenamiento físico mensuales y personalizados.

Una vez confirmado el pago, **WEMOVA** asignará de manera individual al Usuario un nombre de **usuario y contraseña** para acceder a su perfil privado dentro de la Plataforma.

Las credenciales de acceso son **personales e intransferibles**. El Usuario es el único responsable de la confidencialidad de sus datos de acceso y del uso que se haga de ellos.

2. Estructura, forma y funcionamiento del servicio: El programa de entrenamiento físico prescrito al usuario, se basa en condiciones de individualización como estado de salud, patologías, antecedentes médicos, deportivos, familiares, estilos, hábitos de vida, responsabilidades académicas, familiares y/o laborales de cada usuario.

Así mismo cada programa de entrenamiento se diseña con base en criterios de conveniencia y experiencia del profesional en entrenamiento y cultura física designado por WEMOVA, quien en todo momento guiará su actuar conforme lo establecido en la Ley 2210 de 2022, Ley 2521 de 2025 priorizando el bienestar físico, emocional y mental del usuario.

El plan de entrenamiento, así como cualquier ajuste, actualización y/o modificación del mismo, será cargado a través de la plataforma virtual de WEMOVA a la cual tiene acceso el usuario, quien comprende y entiende que la ejecución de las sesiones de entrenamiento no genera la obligación de presencia física y/o virtual en vivo del entrenador físico.

La estructura de entrenamiento físico, será distribuida en el número de días de disponibilidad que el usuario informe mediante el cuestionario de hábitos de vida. Por tanto, es responsabilidad del usuario cumplir las sesiones de entrenamiento establecidas por WEMOVA, así como las recomendaciones nutricionales, entendiendo que ambos



DISCIPLINA HOY,
RESULTADOS MAÑANA



MÉTODO PRUBADO
Y EFECTIVO



ACOMPANAMIENTO
CERCANO



RESULTADOS REALES,
SOSTENIBLES Y DURADEROS





aspectos funcionan de manera entrelazada y requieren ser atendidos para obtener los resultados esperados.

Las sesiones de entrenamiento se podrán llevar a cabo en gimnasio y/o en casa, haciendo uso de los recursos cargados por WEMOVA en la plataforma tales como videos tutoriales relacionados con la ejecución de los ejercicios y la rutina elaborada con base en las condiciones particulares de cada usuario.

La personalización del servicio contratado incluye los siguientes aspectos:

- Estructuración de la rutina de entrenamiento individualizada con base en las condiciones físicas, familiares, laborales y sociales de cada usuario.
- Revisión diaria del proceso del usuario, teniendo en cuenta aspectos como sensaciones físicas, estados de ánimo, nutrición, ajuste y/o modificación de entrenamiento físico.
- Contacto directo con el profesional encargado a través del canal de whatsapp informado quien dentro del horario de Lunes a Sabado de 8:00 am a 5:00 pm atenderá cualquier duda o interrogante.
- Acceso semanal a un espacio virtual de video llamada de máximo 30 minutos por medio del cual se informará al usuario los avances obtenidos o puntos a mejorar en la siguiente semana de trabajo. La programación de este espacio se realizará teniendo en cuenta los días y franjas horarias disponibles las cuales serán informadas al inicio de cada semana por parte de WEMOVA a través de la plataforma de CALENDAR. En caso de que durante una o varias semanas, el usuario no pueda o no desee atender el espacio de reunión semanal, deberá informar esta situación a través del respectivo canal de WhatsApp. En ese evento se entenderá que la respectiva retroalimentación solo se hará a través de la plataforma establecida en la cual se determinaran los datos de avance y/o ajuste del proceso. Estos datos podrán ser consultados por el usuario en cualquier momento. No será viable cualquier reclamación que posteriormente sea elevada por el usuario pretendiendo la acumulación de los espacios de reunión que no fueron llevados a cabo por su propia voluntad.
- El usuario debe seguir las recomendaciones técnicas y de seguridad establecidas por WEMOVA. Por lo tanto debe abstenerse de ejecutar actos inseguros como: uso de cargas superiores al recomendado o al que controla, realizar ejercicios sin cumplir las recomendaciones técnicas, incumplir recomendaciones de seguridad con la finalidad de evitar accidentes, golpes, aplastamiento o cualquier tipo de lesión durante las sesiones de entrenamiento sea que las mismas se ejecuten en gimnasio o en casa, hacer cualquier cambio al plan de entrenamiento o de alimentación sin antes socializarlo con el profesional asignado, quien deberá dar un aval previo.
- Para hacer un uso efectivo y completo del servicio contratado, será responsabilidad del usuario cumplir con los registros o reportes correspondientes en la plataforma habilitada por WEMOVA, haciendo el cargue de soporte fotografico de comidas, registro de cargas, intensidades y volúmenes aplicados en cada sesión de entrenamiento, registro diario de sensaciones físicas o



DISCIPLINA HOY,
RESULTADOS MAÑANA



MÉTODO PRUBADO
Y EFECTIVO



ACOMPANAMIENTO
CERCANO



RESULTADOS REALES,
SOSTENIBLES Y DURADEROS



WEMOVA
JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES



emocionales como ansiedad, hambre, cansancio y en general cualquier aspecto que considere que puede influir en la evolución segura de su proceso. Esta información será usada por el profesional encargado para realizar un seguimiento completo y detallado del proceso del usuario y determinar con criterio cualquier cambio o ajuste dirigido a una evolución adecuada priorizando en todo caso la seguridad y salud del usuario.

En consecuencia, el usuario comprende que debe hacer uso de la plataforma establecida por WEMOVA diligenciando los espacios habilitados por WEMOVA para tales efectos.

El diligenciamiento de los reportes podrán realizarse en cualquier momento por el usuario, sea en el mismo día en que se producen o con posterioridad dentro de la misma semana. En todo caso, es de conocimiento del usuario que cualquier omisión y/o registro de información de forma incompleta o tardía limita la labor de seguimiento de WEMOVA.

3. Exclusión del Derecho de Retracto (Sin Cancelaciones ni Devoluciones).

De conformidad con lo dispuesto en el **artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor de Colombia)**, se informa explícitamente al Usuario que el Servicio adquirido **NO está sujeto al derecho de retracto, cancelación ni devolución de dinero** por las siguientes razones legales:

Excepción de personalización: El plan de entrenamiento es un servicio confeccionado e individualizado plenamente conforme a las especificaciones de salud y objetivos dadas por el Usuario (Art. 47, numeral 3).

Excepción de inicio de ejecución: La prestación del servicio comienza de manera inmediata en el momento en que **WEMOVA** genera las credenciales de acceso y pone a disposición del Usuario las herramientas digitales en la Plataforma (Art. 47, numeral 1).

Una vez procesado el pago y habilitado el acceso, no se realizarán reembolsos totales ni parciales, ni transferencias de saldos a favor de terceros bajo ninguna circunstancia.

4. Duración del Plan, Expiración y No Renovación Automática

Cada plan contratado tiene una vigencia estricta de **treinta y cinco (35) días calendario**, contados a partir del día siguiente al envío del correo de notificación sobre habilitación de las credenciales de acceso en la Plataforma.

Política de Pausa: Cuando el usuario requiera solicitar alguna pausa deberá ceñirse a la política de pausa establecida por WEMOVA la cual fue informada al momento de la adquisición del servicio.

5. No Renovación Automática: WEMOVA no realiza renovaciones automáticas ni cargos recurrentes. Si el Usuario desea continuar, deberá realizar un nuevo pago manual





voluntario haciendo uso de los medios de pago habilitados y realizando el envío del soporte respectivo al correo comunidad@wemova.fitness. En ese caso, el pago del nuevo ciclo mensual deberá realizarse dentro de los 5 días calendario siguientes al vencimiento del plazo del ciclo inicial de 35 días.

Si después de los 5 días siguientes al vencimiento del plazo inicial contratado el usuario no realiza el pago correspondiente al nuevo ciclo, el acceso a la plataforma será cancelado y el cupo quedará liberado y disponible para cualquier otro usuario.

6. Responsabilidad del Usuario e Información de Salud

El Usuario es el único responsable de la veracidad y exactitud de los datos de salud, antecedentes médicos y condición física que registre en el formulario de la Plataforma para la personalización de su plan.

WEMOVA no se hace responsable por lesiones, afectaciones de salud o perjuicios derivados de la omisión de información médica por parte del Usuario o de la ejecución incorrecta de los ejercicios guiados en la Plataforma.

7. Propiedad Intelectual y Uso de la Plataforma

Todo el contenido alojado en la Plataforma (rutinas, guías, videos de ejercicios, interfaces, textos, metodologías) es propiedad intelectual exclusiva de **WEMOVA**.

Se concede al Usuario una licencia de uso personal, revocable y no exclusiva durante la vigencia de su plan.

Queda estrictamente prohibida la descarga ilegal, grabación de pantalla, reproducción, distribución, venta o difusión pública del contenido a terceros. El uso indebido o compartido de una sola cuenta dará lugar al **bloqueo inmediato del usuario sin derecho a reembolso**, sin perjuicio de las acciones legales por infracción a los derechos de autor.

8. Modificaciones de los Términos

WEMOVA se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento para adaptarlos a mejoras en la Plataforma o cambios normativos. Las modificaciones regirán para las compras efectuadas con posterioridad a su publicación en los canales oficiales.