

REGRESO A SMART FIT

TODO LO QUE DEBEMOS SABER

La **familia Smart Fit** está lista para el regreso. Ya son muchos días en casa, levantando juntos este peso de una situación que nadie esperaba pero que, sin duda, nos ha hecho más fuertes.

Llega el momento del regreso, de volver a abrir nuestras puertas, de reencontrarnos como equipo y recibir con la mejor actitud a nuestros apreciados usuarios.

Pero este regreso implica nuevas responsabilidades, algunos cambios a los que debemos adaptarnos y la mejor disposición para cumplir las nuevas normas con las que buscamos garantizar lo más importante: la salud de colaboradores y usuarios. Recordemos que la salud es nuestra razón de ser.

Medidas de bioseguridad

- **¿Cuáles son las medidas de bioseguridad tomadas dentro de las sedes?**

Son varias y por eso preparamos un video que explica una a una. Encuéntralo en nuestro [canal de Youtube](#) o en la página www.smartfit.com.co/landing.

En resumen: todas las sedes estarán señalizadas y algunas máquinas, equipos y duchas, no estarán disponibles para garantizar el distanciamiento social.

Cada semana se realizará una limpieza profunda con equipos nebulizadores que tienen efecto desinfectante de larga duración; pero, además, cada día y durante varias veces al día, se harán limpiezas y desinfecciones en todas las áreas de las sedes.

Todo el equipo de colaboradores contará con tapabocas y elementos de protección. Además, fue capacitado para que cumpla con el cambio de vestuario una vez llegue a la sede y más recomendaciones importantes para garantizar su seguridad.

Para entrenar, los usuarios deben seguir los siguientes pasos:

1. Agendar previamente su fecha y hora de entrenamiento a través de la web Smartfit.com.co.
2. Al ingresar deben pasar por la alfombra de desinfección de zapatos y la toma de temperatura con termómetro laser, a distancia.
3. Pasar por el torniquete no es necesario que ponga su huella, simplemente da sus datos al personal de recepción.
4. Ingresar con tapabocas, termo y toalla. Elementos de uso personal.

5. Ajustar su entrenamiento a una hora, que contará una vez haya pasado el proceso de desinfección y toma de temperatura, es decir, una vez haya ingresado a la sede.

Sobre nuestra operación

- **¿Por cuánto tiempo se podrá entrenar, es decir, las reservas son por cuánto tiempo?**

El tiempo de entrenamiento será de 60 minutos. Ese tiempo no incluye los minutos invertidos en el ingreso a la sede, es decir, cada usuario contará con un tiempo adicional de 15 minutos reservado para la ejecución del protocolo de seguridad. Este tiempo contará una vez el usuario haya ingresado a las sedes, es decir, una vez haya terminado el proceso de registro y desinfección.

- **¿Tendrán horarios extendidos para poder garantizar que todas las personas encuentren opción de agendamiento?**

En principio no hemos contemplado horarios extendidos, pero estaremos haciendo el análisis del tema para tomar las decisiones que sean más pertinentes para nuestros usuarios.

- **¿Es posible agendar toda la semana o debe ser agendamiento diario?**

No es posible agendar toda la semana, el agendamiento debe ser diario. Esto lo hacemos buscando dar la posibilidad a todos los usuarios de separar su espacio, de la manera más equitativa posible.

- **¿Desde cuándo se podrá agendar?**

El agendamiento estará disponible de manera automática para las sedes que comiencen su funcionamiento.

- **¿Cuál es el aforo máximo por hora?**

Los aforos máximos dependen fundamentalmente del tamaño de cada sede y de la distancia mínima requerida que planteen las autoridades. En el momento de nuestra apertura

garantizaremos esa distancia prudente entre los usuarios, cumpliendo con las reglamentaciones indicadas por el Gobierno Nacional y las autoridades de salud.

- **¿Cómo será el manejo en las horas pico?**

Con las medidas tomadas garantizaremos que las personas que ingresen a nuestras sedes tengan su agendamiento correcto. Durante toda la jornada se respetará el distanciamiento social, según las indicaciones de las autoridades de salud.

Es importante tener en cuenta que, dada la situación, muchas empresas cambiaron también sus horarios de trabajo o incluso continuarán en teletrabajo, por lo que las denominadas franjas pico, también serán diferentes.

- **¿Qué pasará con las personas que asisten antes o después del trabajo?**

Todas las personas que realicen su correcto agendamiento podrán asistir para su entrenamiento, ya sea antes o después del trabajo. Es fundamental recordar que las medidas tomadas están basadas en los nuevos retos que tenemos como sociedad y que implican garantizar condiciones como el distanciamiento. No olvidemos que, dada la situación, muchas empresas cambiaron también sus horarios de trabajo o incluso continuarán en teletrabajo, por lo que las denominadas franjas pico, también serán diferentes.

- **¿Los usuarios que aceptaron la promo Vamos Juntos tendrán prioridad en el agendamiento?**

Los usuarios de la promoción Vamos Juntos recibieron diferentes beneficios. Para el agendamiento, buscamos garantizar que todas las personas puedan acceder y que sea un proceso equitativo, por eso ningún usuario, ni Smart, ni Black ni de la promoción Vamos Juntos, tendrá prioridad.

- **¿Qué va a pasar con los invitados BLACK? ¿Puedo agendar el entrenamiento también para mi invitado?**

No se podrá agendar horario para el invitado Black, pues en este momento el objetivo más importante es garantizar la salud de nuestros usuarios cumpliendo con los requisitos dispuestos por las autoridades.

- **¿Van a garantizar suficientes toallas de papel y desinfectante en todas las áreas del gimnasio?**

Claro que sí, todas nuestras sedes contarán con los elementos suficientes para que los usuarios puedan desinfectar máquinas y elementos deportivos, antes y después de usarlos. Asimismo, contarán con diferentes dispensadores de gel antibacterial para que desinfecten sus manos las veces que consideren necesario.

- **¿Cómo serán las clases grupales?**

Inicialmente no manejaremos clases, pero una vez sea permitido por parte de las autoridades pertinentes, las implementaremos de nuevo en nuestros esquemas de funcionamiento con la misma modalidad de agendamiento y demarcaciones en el suelo indicando el distanciamiento seguro entre usuarios.

- **¿Podrán ingresar los menores de edad?**

A partir del 15 de septiembre, por disposición del Gobierno Nacional, tanto los menores de 18 años como los mayores de 60 años, tienen permitido el ingreso a las sedes y su entrenamiento. A partir de la fecha, los planes de estos dos grupos de personas, fueron descongelados.

- **¿Con la reapertura regresarán también los profesores personalizados?**

Sí los profesores personalizados podrán regresar sus actividades siguiendo las reglas de orientación y distanciamiento.

- **¿Es posible usar las sillas de masajes?**

Sí se podrán utilizar puesto que científicamente está comprobado que el virus no se contagia a través de la piel ni del sudor. Igualmente, las sillas tendrán muy cerca el desinfectante y el papel para que cada persona las limpie las veces que considere necesarias antes y después de usarlas.

- **¿Como será el protocolo para las citas de valoración con fisioterapeutas o médicos deportólogos?**

El sistema de agendamiento será el mismo, el cliente podrá agendar su cita. El único cambio estará en el ingreso al consultorio, que tendrá las medidas de seguridad pertinentes.

- **¿Como será el manejo de las máquinas dispensadoras (Smart Fit Energy)?**

Por ahora estarán fuera de funcionamiento hasta que las disposiciones del Gobierno Nacional permitan retomar con este servicio. Los clientes que tienen la promoción Vamos Juntos podrán disfrutar de su beneficio una vez podamos poner en funcionamiento las máquinas dispensadoras.

Los planes y cobros

- **¿Qué pasará con los planes una vez abran las sedes?**

Las sedes que reabran sus puertas también descongelarán los planes de manera automática. A partir del 15 de septiembre, fecha en la que el Gobierno Nacional autorizó el entrenamiento en nuestras sedes a personas menores de 18 años y mayores de 60 años, se descongelaron automáticamente también dichos planes.

Los planes se descongelan automáticamente a partir de la fecha de apertura de las sedes y se tendrá un periodo de 30 días (contando desde la fecha de apertura) para que los usuarios se acerquen y, si desean, cancelen su plan sin la cláusula de cumplimiento de los 30 días de anticipación. Si no desean o no es posible acercarse a la sede, podrán escribir a través de la opción Contáctenos que encuentran en la web www.smartfit.com.co

El usuario tendrá además la posibilidad de dejar su plan congelado 15-30-45 o hasta 60 días.

La multa de 20% referente al plan Black sí será cobrada.

La cuota de mantenimiento sí será cobrada puesto que incluso con las sedes cerradas estuvimos siempre haciendo los mantenimientos necesarios y aplicando las medidas para garantizar la seguridad y la calidad para el regreso.

- **En el momento del cierre tenía unos días a favor porque ya había pagado todo el mes ¿Qué pasa con esos días? ¿Los recupero cuando vuelvan a abrir?**

Estos días serán abonados a los clientes para que los pueda disfrutar en la apertura de la sede.

- **Si contando los meses que las sedes estuvieron cerradas cumplí con el tiempo de mi plan Black anual ¿Qué pasará con los meses que me quedaron debiendo?**

Esos meses no se pierden, el usuario contará con ese mismo tiempo a su favor para que pueda aprovechar su plan anual completo. Se va a generar un código promocional con la misma cantidad de meses.

- **Si no deseo regresar cuando abran ¿Puedo conservar mi plan congelado?**

Sí, es posible conservar el plan congelado (hasta 60 días). Para hacerlo, el usuario debe acercarse a la recepción de la sede o escribir al equipo de Servicio al Cliente a través de **Contáctenos**, opción que encuentran en la web de Smart Fit.

- **¿Se van a modificar las tarifas de los planes?**

Por ahora no serán modificadas. Todas las medidas tomadas, incluso las del agendamiento, están ajustadas a los requerimientos del Gobierno Nacional y las autoridades de salud por la situación que vivimos. Nada de esto obedece a decisiones de Smart Fit o cambios en nuestro modelo de operación.

El agendamiento busca garantizar la atención y servicio para todos los usuarios garantizando el distanciamiento social. Cada cliente podrá agendar su entrenamiento de manera conveniente respetando a estas medidas.