

Condiciones y reglamento de uso de los CAPF Comfama

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio dispuesto para la actividad física, el bienestar y la salud, en el que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física.

Lea con detenimiento las condiciones de uso del servicio y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder al mismo.

Condiciones del servicio:

1. Al adquirir cualquier plan CAPF, obtienes el derecho a hacer uso de las instalaciones en cualquiera de los Centros acondicionamiento y preparación física de Comfama, en los horarios y actividades establecidos por la Caja y publicados en los medios impresos y en la página Web.
2. El plan CAPF adquirido es de uso personal. Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:
 - Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.
 - La persona a la que vaya a ser transferido el plan debe estar afiliada a la Caja y tener una categoría de afiliación igual o inferior a la persona que va a transferir dicho plan.
 - La transferencia del plan se hará por el tiempo (saldo) restante que tenga el titular de dicho plan, al momento de solicitar este cambio.
3. El plan CAPF adquirido se activa (I) una vez realices tu primer ingreso a cualquiera de las instalaciones, independiente de la actividad (entrenamiento o consulta de salud) o (II) al haber transcurrido el plazo máximo para su utilización.
4. Los Planes CAPF cuentan con un plazo máximo para iniciar su utilización, así:
 - Plan CAPF 12 ingresos: 30 días calendario a partir de su compra.
 - Plan CAPF mensual: 30 días calendario a partir de su compra.
 - Plan CAPF trimestral: 90 días calendario a partir de su compra.
 - Plan CAPF anual: 90 días calendario a partir de su compra.
 - Plan CAPF 6 entradas: 30 días calendario a partir de su compra (Solo aplica para la sede El Bagre).
5. Transcurrido el plazo máximo para iniciar la utilización del Plan CAPF adquirido, éste se activará automáticamente y sólo proceden devoluciones basadas en las políticas de COMFAMA. (Ver numerales 7, 8 y 9).
6. Una vez activos, los Planes CAPF tiene una vigencia de:
 - Plan CAPF 12 ingresos: 45 días calendario a partir de su activación
 - Plan CAPF mensual: 30 días calendario a partir de su activación
 - Plan CAPF trimestral: 90 días calendario a partir de su activación
 - Plan CAPF anual: 365 días calendario a partir de su activación
 - Plan CAPF 6 entradas: 30 días calendario a partir de su activación (Solo aplica para la sede El Bagre)
 - Si adquiriste un Plan CAPF 12 ingresos o 6 entradas, debes tener en cuenta que, si una vez activas el plan, te retiras del CAPF por más de 3 horas y vuelves a ingresar, se descontará como un ingreso adicional.

7. En la congelación de planes CAPF no procederán devoluciones por ninguna de las causales de congelación y se dará bajo las modalidades de: (I) incapacidad médica; (II) viaje de estudio o trabajo; y (III) vacaciones, de acuerdo con lo siguiente (No se aceptarán congelaciones que no cumplan este procedimiento):
 - Por motivos de *incapacidad médica* debidamente certificada, la congelación procederá únicamente por un mínimo de 5 días y máximo de 30 días calendario. El certificado médico de incapacidad (sea de la EPS o expedido médico particular con registro médico activo y detallado en dicho certificado), debe ser entregado física o digitalmente a Comfama, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente a la expedición del respectivo certificado. Si pasados estos días la incapacidad continúa, el usuario podrá optar por trasladar lo que le resta del plan a otro usuario afiliado a la Caja de la misma categoría de afiliación o una inferior. Conforme a lo establecido en el numeral 2.
 - Por motivos de vacaciones sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales y anuales por un máximo de 30 días calendario y por una sola vez durante la vigencia del plan adquirido. La solicitud de congelación se debe hacer previo al inicio de las vacaciones y presentando soporte de autorización de la empresa.
 - Por motivo de *viaje de estudio o trabajo*, sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales y anuales, con un tiempo mínimo es de 5 días y máximo de 30 días calendario, por única vez. Para ello, deberás solicitar la congelación antes de efectuar el viaje, presentando los soportes respectivos tales como copia de tiquetes o reserva de estadía.
8. Habrá lugar a la devolución de un porcentaje del valor del Plan CAPF adquirido, siempre que se reúna una de las siguientes condiciones:
 - Que no se haya activado el Plan CAPF y no haya vencido su plazo máximo de utilización (activación), para lo cual se hará una devolución del 90% del valor del plan CAPF adquirido.
 - Se hará devolución proporcional del porcentaje correspondiente al tiempo no utilizado del plan. En este caso COMFAMA sólo aceptará causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios, además de temas relacionados con la situación de emergencia sanitaria Covid, presentando los soportes respectivos.
 - Todo lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en el Art. 47 de la ley 1480 de 2011 y demás normas complementarias

Nota: La solicitud de devolución se podrá realizar a través de: Puntos de servicio CAPF, correo electrónico centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co y la línea de atención al cliente 3 60 70 80.
9. En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.
10. Los servicios de salud estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama. Los usuarios con factores de riesgos detectados por el personal del CAPF serán evaluados por un médico especialista en deporte, de acuerdo con la oportunidad y programación de consultas que se tenga disponible en agenda. Este profesional determinará si es o no remitido a servicios adicionales (fisioterapia y nutrición) del CAPF, y establecerá la cantidad de sesiones o citas requeridas de acuerdo con plan adquirido por el usuario.
11. Los servicios que incluye cada plan se establecen de la siguiente manera:

- Plan CAPF mensual: 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva. 1 consulta o asesoría con nutricionista. 3 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- Plan CAPF trimestral: 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva. 1 consulta o asesoría con nutricionista. Hasta 10 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- Plan CAPF anual: 3 consultas o asesorías con médico especialista en medicina deportiva. 4 consulta o asesoría con nutricionista. Hasta 25 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- Plan CAPF 12 entradas: 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva siempre y cuando el resultado del test PAR-Q de ingreso sea positivo.

Nota: los servicios de salud incluidos en los planes CAPF no son acumulables por compra o por combinación con algún otro servicio de Comfama.

12. Los días 25 de diciembre y 1 de enero no se prestará servicio comercial en los CAPF Comfama. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.
13. El servicio CAPF se presta siguiendo las medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional espacialmente en las Resoluciones 666 del 24 de abril de 2020, la 0223 del 21 de febrero de 2021 y 1313 del 4 de agosto de 2020 emitidas por el Ministerio de Salud y la Protección Social donde establece, entre otras:

- Solo se puede hacer uso del servicio por turnos de entrenamiento de máximo una hora por día.
- Se debe hacer reserva previa de la asistencia al CAPF por el medio establecido por la Caja.
- El uso de baños, camerinos y zonas húmedas no estará habilitado para su uso.
- El uso de dispensadores de agua estará inhabilitado para su uso.
- Se tendrán aforos establecidos y limitados de acuerdo con el espacio CAPF para los turnos de prestación, Comfama no podrá garantizar que las personas encuentren turno en la hora y día deseados ya que esto dependerá del aforo y el momento de hacer la reserva por parte de los usuarios.
- Las actividades, horarios, aforos y dinámica de prestación del servicio podrán ser modificados en cualquier momento debido a las condiciones establecidas y siguiendo las normas dictadas por los entes gubernamentales reguladores.
- Ver protocolo y medidas de bioseguridad completas para hacer uso del servicio CAPF Comfama
aquí:
<https://serviciosonlinea.comfama.com/Boletines/Usuarios/Especiales/2021/web/1/protocolo-bioseguro-actividades-capf-comfama.pdf>

Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:



14. La suplantación de usuario en cualquiera de sus modalidades o falsedad en documento al momento de registrar tu ingreso, será causal de suspensión del servicio. En caso de presentarse con un usuario empresarial, esta novedad será informada al empleador correspondiente.
15. El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
16. Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del CAPF o de la sede están prohibidas.
17. De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, llevará a una suspensión inmediata del mismo y no se tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido.
18. La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento escrito, será causal de suspensión del servicio. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
19. No está permitido que acudas a este espacio con un entrenador personalizado no proveído por Comfama, esto podrá generar suspensión inmediata del servicio. En el CAPF se te proporcionará un programa deportivo para desarrollar dentro de nuestras instalaciones con el acompañamiento de nuestro equipo de profesionales, de acuerdo con tus condiciones de salud y tus necesidades.
20. Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran dentro de las instalaciones de los CAPF por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento, el manejo inadecuado de los equipos y los planes de entrenamiento no elaborados por nuestros profesionales.
21. Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para el recibo de pago y para registrarte en el sistema (incluye huella).
22. Deberás registrar información veraz en los datos de ingreso que te sean solicitados y tu perfil de usuario. Igualmente deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos.
23. Comfama es autónomo en el cambio de la programación de actividades y sus profesionales.
24. Como nuestro usuario, tienes derecho a estar informado por anticipado de los horarios de las diferentes actividades programadas en el CAPF por parte del personal asignado a este servicio, o a través de los medios de información de Comfama.
25. El incumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos para el servicio CAPF los cuales se exponen en el numeral 13 del presente documento, será causal de suspensión de este, de forma inmediata sin derecho a devolución del dinero y es causal de retiro inmediato del CAPF.
26. En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones.

Por seguridad y Salud:

27. Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir al proceso de inscripción en compañía de los padres de familia.
28. Es necesario portar siempre el documento de identidad y el carné de la EPS o de la entidad con la que se tenga el aseguramiento de la salud.
29. Si un menor de edad requiere de alguno de los servicios de salud, tendrá que asistir a las consultas o asesorías acompañado de sus padres o un adulto responsable.
30. Cuando ingreses por primera vez, contacta al instructor de sala en el CAPF, quien te hará la inducción del servicio.
31. Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al instructor o personal del CAPF.

32. En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso o serás retirado del CAPF.
33. Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalices tu sesión de entrenamiento, pues no está permitido conservar pertenencias en estos, de lo contrario será retirado y guardado por el personal del CAPF por una semana. Luego de este tiempo se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido.
34. No está permitido el ingreso de envases de vidrio o cualquier elemento corto punzante.
35. Cuida los equipos y mantenga en los lugares asignados las mancuernas, discos y equipos, una vez termine de utilizarlos.
36. Si se presenta alguna anomalía o daño con un equipo, no intentes arreglarlo o manipularlo, cuéntale al instructor para que el personal de mantenimiento se encargue de su ajuste o reparación.
37. No realices esfuerzos excesivos que se salgan de sus rutinas habituales. Si presentas cualquier molestia consúltela al instructor.
38. Asiste a las consultas del servicio de salud en ropa deportiva y llega a la recepción 10 minutos antes de la hora programada de tu consulta.
39. Usuarios evaluados en el staff de medicina del deporte y que por sus condiciones de salud y movilidad no sean aptos para la actividad autónoma dentro de nuestras instalaciones, recibirán la devolución del dinero de acuerdo con las políticas establecidas. (Ver numerales 7, 8 y 9).
40. Si usted presenta algún tipo de condición de salud física, mental o psicológica que requiera de una atención especial, debe informarlo al personal del CAPF con el fin de direccionarlo a los servicios de la Red de amor, del cuidado y la salud mental.

Por higiene y Convivencia:

41. Usa tu propia toalla para secar tu sudor y para proteger los equipos. Una vez finalices su uso, límpialos.
42. Utiliza ropa cómoda y adecuada para la actividad física.
43. Utiliza zapato tipo tenis, cubierto. Evita asistir o realizar actividad física con otro tipo de calzado que pueda poner en riesgo tu salud.
44. El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.
45. Comparte el tiempo de uso de los equipos con otros usuarios, los equipos cardiovasculares se deben usar en sesiones de 30 minutos y no se debe repetir consecutivamente.
46. El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

Clases grupales:

47. Se deberá realizar reserva previa de asistencia a la clase, a través del medio establecido por Comfama.
48. Para realizar esta actividad, no olvides llevar tu toalla, tapabocas e hidratación personal.
49. Presentarse con anticipación y validar tu cupo en la recepción.
50. Reporta a tu instructor cualquier daño y/o anomalía en los elementos y equipos utilizados.
51. Antes y después de la actividad física limpiar los elementos y equipos utilizados.
52. Se deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad establecido para la asistencia y programación de clases grupales. (Ver protocolo bioseguridad aquí)



<https://serviciosenlinea.comfama.com/Boletines/Usuarios/Especiales/2021/web/1/protocolo-bioseguro-actividades-capf-comfama.pdf>

El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento, podrán ser causal de la suspensión del servicio. El tiempo de suspensión será determinado por un comité interno que evaluará cada situación y realizará la comunicación correspondiente.

“El buen comportamiento, uso de los equipos e instalaciones garantiza tu comodidad y seguridad”