

PREGUNTAS FRECUENTES

1. Planes de Entrenamiento en el Gimnasio (Presencial)

¿Cuándo empieza a contar el tiempo de mi mensualidad o paquete de meses? El conteo de los días de tu plan no inicia el día de la compra online, sino **el primer día que te presentas físicamente en las instalaciones de FERA Gym** para tu primer entrenamiento. ¡Así garantizamos que no pierdas ni un solo día de tu inversión!

¿Tengo un límite de tiempo para activar mi plan presencial después de comprarlo? Sí. Una vez realizado el pago en nuestra vitrina virtual, tienes un plazo máximo de **30 días calendario** para acercarte al gimnasio y activar tu plan. Pasado este tiempo, el plan se activará automáticamente.

2. Entrenamiento Personalizado Online (Virtual)

¿Cómo es el "envío" de mi plan online y cuándo inicia? Al ser un servicio, no enviamos ningún producto físico a tu domicilio. El tiempo de tu mensualidad iniciará oficialmente **una vez se realice tu primera sesión en vivo con tu entrenador certificado.**

¿Cómo coordino mi primera sesión virtual? Tras la confirmación de tu pago a través de nequi, llave y daviplata nuestro equipo se pondrá en contacto contigo (vía WhatsApp o correo electrónico) en un plazo no mayor a 24 horas hábiles para agendar el horario de tu primera clase y enviarte el enlace de conexión.

3. Eventos Deportivos (Carrera Atlética Guasca)

Compré mi inscripción a la carrera, ¿me envían el kit a mi casa? No. Al comprar tu inscripción, recibirás un comprobante digital en tu correo electrónico que asegura tu cupo. Los elementos físicos de la carrera (como la tula oficial) y tu número de corredor **se entregarán de manera presencial** en los puntos de entrega de kits establecidos (en Guasca) los días previos al evento o el mismo día de la carrera, según la logística publicada para cada evento.

4. Productos Físicos (Próximamente Ropa Deportiva y Accesorios)

¿Hacen envíos de productos físicos a otras ciudades? Actualmente, nuestra vitrina está enfocada en servicios de entrenamiento e inscripciones a eventos. Próximamente, cuando habilitemos nuestra línea oficial de ropa deportiva y accesorios FERA, realizaremos envíos a nivel nacional. Los tiempos de entrega y costos de envío se especificarán en cada producto al momento de su lanzamiento.

5. Congelación y Pausas de Planes

¿Puedo congelar mi plan si me voy de viaje o me enfermo? Sí, entendemos que pueden surgir imprevistos. Para premiar tu compromiso a largo plazo, la congelación aplica de la siguiente manera:

- **Planes Mensuales (Básico y Transformación) y Personalizados:** No son congelables.
- **Plan Escultura Corporal (3 meses):** Permite 1 congelación de hasta 10 días calendario.
- **Plan Élite (6 meses):** Permite hasta 2 congelaciones que sumen un máximo de 20 días calendario.
- **Plan Premium (1 año):** Permite hasta 3 congelaciones que sumen un máximo de 30 días calendario. *Nota: Para hacer efectiva una congelación por temas de salud, te solicitaremos un soporte médico.*

6. Transferencias y Reembolsos

¿Puedo cederle mi plan o mi inscripción a la carrera a otra persona?

- **Gimnasio:** No. Todos nuestros planes de entrenamiento (presenciales y online) son personales e intransferibles. Esto nos permite garantizar el seguimiento estricto de tu progreso y mantener la precisión de tu monitoreo de composición corporal.
- **Carrera Atlética:** Las inscripciones a eventos deportivos son intransferibles por motivos de seguridad, categorías y pólizas del evento.

¿Hacen devoluciones de dinero? Una vez realizado el pago a través de nuestra vitrina virtual, no realizamos devoluciones de dinero en efectivo ni reversiones a tarjetas. En casos excepcionales (evaluados por la administración antes de la activación del plan), el valor pagado podrá quedar como saldo a favor para redimir en otros servicios o productos de FERA Gym.

7. Asistencia y Horarios

¿Debo reservar mi hora para asistir al gimnasio en los planes semipersonalizados? No necesitas reserva previa. Puedes asistir libremente dentro de nuestras franjas horarias (Lunes a Viernes de 5:30 am a 9:30 am y de 5:00 pm a 9:00 pm; Sábados de 7:30 am a 10:00 am). *Recuerda: Solo en los entrenamientos 1 a 1 (presencial u online) coordinamos y agendamos la hora exacta previamente contigo.*



8. Actividades Infantiles

¿Tienen servicios, entrenamientos o eventos para niños? ¡Por supuesto! En FERA creemos en fomentar la cultura física desde los primeros pasos. Próximamente habilitaremos en nuestra tienda virtual el pago de mensualidades para nuestra escuela de

Push Bike (para niños de 2 a 5 años) y las inscripciones para nuestros eventos infantiles, como el circuito *FERA Kids*. ¡Mantente atento a nuestras redes!

Si deseas más info comunícate por medio de nuestro correo: fagarzond@gmail.com o al teléfono 3118464658

