

REGOLAMENTO

Norme su abbonamenti e prenotazioni:

1. **Le DISDETTE di tutte le lezioni vanno eseguite entro e non oltre 24h prima dell'orario della lezione. In caso contrario il sistema scalerà la lezione in maniera automatica e non sarà possibile, in alcun caso, il recupero e la riprogrammazione della stessa. Non saranno ammesse eccezioni di alcun tipo.** La disdetta va effettuata tramite la propria dashboard personale, da cui si potrà cancellare o riprogrammare la lezione in maniera autonoma entro le 24h dall'appuntamento. La riprogrammazione della lezione avviene, in ogni caso, in maniera autonoma e se si è rispettata la policy di cancellazione. Non sarà necessario alcun "giustificativo medico"; indipendentemente dalla motivazione dell'assenza, la lezione disdetta dopo le 24h verrà in ogni caso persa. **Questa regola si applica anche in caso di mancata presentazione all'orario concordato (no-show).**
 - 1.1 Qualora l'utente riscontrasse qualche problematica per qualsivoglia motivo, inerente alla cancellazione della lezione dalla propria Dashboard personale, sempre entro le 24h prima dell'orario concordato, potrà inviare **in forma scritta una mail o un messaggio** per la cancellazione. **Farà fede esclusivamente l'orario di invio della comunicazione (entro e non oltre le 24h prima dell'orario della lezione). Non verranno accettate comunicazioni in forma orale.**
2. **IL CERTIFICATO MEDICO è OBBLIGATORIO per partecipare alle classi e va consegnato entro e NON OLTRE tre settimane dalla data di iscrizione.** Se non viene consegnato entro queste tempistiche **l'abbonamento verrà sospeso** (e quindi anche la partecipazione alle attività) **senza possibilità di recuperare le lezioni oltre la scadenza dell'abbonamento.** Per i rinnovi abbiamo necessità di ricevere il nuovo certificato medico **entro e non oltre la scadenza del precedente**; pena la sospensione dell'abbonamento senza possibilità di recupero, come sopra.
3. **SCADENZE ABBONAMENTI: l'abbonamento 20 lezioni va utilizzato entro 5 mesi dalla data di acquisto, l'abbonamento 10 lezioni va utilizzato entro 4 mesi dalla data di acquisto. L'abbonamento 5 lezioni entro 2 mesi dalla data di acquisto, l'abbonamento 3 lezioni entro 1 mese dalla data di acquisto. Una sola lezione scadrà in un mese. Gli Abbonamenti Mix ed i Pass, invece, scadono tutti in 4 mesi tranne il Pass Open Flow che scade in 2 mesi. I Daylight Pass e i Pass Under25 essendo legati alla frequenza, hanno validità 1 mese.** Sarà premura dell'utente, prenotare e consumare tutte le sue lezioni entro e non oltre la scadenza del proprio abbonamento. **Non sarà possibile recuperare le lezioni oltre la scadenza.**
4. **GIFTCARD: anche le giftcards sono soggette a SCADENZA. Le scadenze delle giftcard sono identiche a quelle degli abbonamenti. Visionare le scadenze suddette.**
5. Per iscriversi all'Asd è richiesta una **quota di iscrizione di 25 euro valida 1 anno dall'emissione da versare direttamente sul nostro sito web, aggiungendola al carrello, oppure, solo se presente la segreteria, presso lo studio.**
6. Il corrispettivo per tutte le lezioni singole e degli abbonamenti deve essere **versato anticipatamente**, in concomitanza della prenotazione via sito web o presso lo studio.
7. **La prenotazione delle classi avviene in maniera autonoma e viene selezionata tramite il calendario web al momento della prenotazione scegliendo data e orario dalla propria area personale. Tutto l'iter di prenotazione, cancellazione e riprogrammazione viene svolto dalla propria dashboard personale, a meno di casi eccezionali.** La segreteria potrà intervenire manualmente solo sull'inserimento di una persona nelle classi il giorno stesso; non potrà intervenire

manualmente sulle disdette dopo le 24h.7.1 Precisiamo, inoltre, che il **promemoria delle lezioni è un servizio aggiuntivo non**

obbligatorio e non costituisce in alcun modo una garanzia di ricezione. La gestione delle proprie prenotazioni e cancellazioni resta sempre responsabilità del Socio, come chiaramente indicato nelle nostre policy.

8. La prenotazione delle lezioni dalla propria dashboard può essere effettuata fino a 24h prima dell'orario scelto. Qualora si desiderasse prenotare oltre questo lasso di tempo, è possibile contattarci per sapere se ci sono posti disponibili.

9. **Non verranno accettate comunicazioni in forma orale** (non verranno prese in considerazione richieste o comunicazioni svolte a mezzo voce sia in presenza che al telefono): **tutte le comunicazioni e le richieste andranno effettuate in forma scritta via whatsapp o e-mail.**

9.1 Verranno prese in considerazione solamente comunicazioni e/o richieste trasmesse ai canali ufficiali dello studio (whatsapp e mail) e non considerate tutte le comunicazioni avvenute tramite social (Instagram, Facebook e altri social) o alle insegnanti, senza che ce ne sia una traccia scritta sui canali precedentemente indicati. Interlocutore unico resta pertanto **la segreteria** (di cui al punto 15).

10. Le lezioni e gli abbonamenti non sono rimborsabili e sono nominali. Non sono possibili modifiche una volta emessa fattura ed avviata la fruizione delle lezioni.

11. **CEDIBILITA'**: in circostanze eccezionali e comprovate, è possibile cedere il proprio abbonamento ad un'altra persona, una sola volta e alle stesse condizioni. Per poter frequentare, la persona subentrante dovrà versare la quota di iscrizione annuale e presentare immediatamente un certificato medico valido. In mancanza del certificato, non sarà possibile accedere alle lezioni. La scadenza dell'abbonamento rimarrà invariata e non potrà essere prorogata.

12. **ESTENSIONE**: gli abbonamenti potranno essere estesi una sola volta per 1 mese, esclusivamente per comprovate motivazioni di salute o per effettiva impossibilità alla prosecuzione della pratica. Il contributo per l'estensione è pari a €45 + IVA se richiesta a corso già iniziato, oppure €35 + IVA se concordata e versata contestualmente al corrispettivo al momento dell'acquisto. Ogni richiesta sarà soggetta a valutazione da parte dello Studio e dovrà essere presentata in forma scritta, corredata da adeguata documentazione.

13. I **ritardi** non sono recuperabili.

14. Qualora il/la partecipante ad una lezione di gruppo si presenti con più di 15 minuti di ritardo, sarà a discrezione dello Staff permetterne l'ingresso alla classe, senza possibilità alcuna di recupero.

15. **Il servizio di segreteria in presenza è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 20.00.**

15.1 **Il servizio clienti whatsapp e mail è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 20.00.** Il Sabato dalle 10.00 alle 13.00 solo ed esclusivamente via whatsapp. Non è attivo durante i ponti e le festività e nel periodo estivo di chiusura. Se verremo contattati oltre gli orari del servizio clienti, non potremo rispondere nell'immediato ma la comunicazione non andrà persa. **Tutte le risposte verranno evase non appena possibile sempre entro gli orari del servizio clienti.**

16. Per le lezioni e gli abbonamenti, il versamento del corrispettivo può avvenire tramite il nostro **SITO WEB: www.essentialpilatesmilano.it** a mezzo carte di credito/debito o Satispay. E' possibile il pagamento a mezzo bonifico bancario in forma **istantanea**. In alternativa, il versamento può essere effettuato in studio a mezzo contanti e carte di credito/bancomat in maniera **anticipata** rispetto all'appuntamento.

17. **L'approccio al Metodo Pilates inizia con una Lezione introduttiva di Valutazione Individuale, oppure un percorso introduttivo di n. 3 lezioni individuali**, durante le quali siconoscono le aspettative, la condizione clinica e le qualità motorie della persona. Questo primo

incontro permette all'insegnante di calibrare le lezioni in base alle reali esigenze dell'interessato/a e/o di suggerire la classe più adatta.

18. Se non si è mai praticato pilates con le macchine o si è fermi da parecchio tempo è obbligatorio svolgere una/tre lezioni introduttive individuali prima di accedere alle lezioni di gruppo, per apprendere una base di tecnica, conoscere i principi del pilates e per questioni di **SICUREZZA** (l'approccio ai macchinari non è immediato).

19. La lezione di gruppo non sarà effettuata con un solo partecipante. Se dovesse capitare, contatteremo la persona interessata per spostare la lezione ad un'altra data/orario, oppure è possibile scegliere di fare l'integrazione per una lezione individuale.

19.1. Nel caso in cui la prenotazione venga effettuata in orario di chiusura e/o, in particolar modo, il sabato pomeriggio e la domenica - e la persona si trovi ad essere l'unica partecipante di un gruppo - si verrà contattati all'immediata riapertura (es. lunedì mattina).

20. Essential Pilates Milano Asd si riserva il diritto di sostituire l'insegnante qualora se ne presenti la necessità ed in qualsiasi momento.

21. Le lezioni di Pilates hanno una durata di 50 minuti e solo su appuntamento.

22. Le sconti applicate ai nostri abbonamenti sono già calcolate per offrire il miglior rapporto qualità-prezzo. Non è possibile richiedere ulteriori sconti o modifiche alle tariffe preesistenti. Qualora fossero previsti sconti aggiuntivi, questi possono essere applicati esclusivamente agli abbonamenti acquistati per l'intero importo.

23. Gli abbonamenti, essendo soggetti ad una scontistica dedicata basata sulla quantità di lezioni incluse, devono essere acquistati in un'unica soluzione versata in anticipo al momento della sottoscrizione. Non è consentita la dilazione dei pagamenti. Inoltre, **non è possibile, in alcun caso, sottrarre importi già versati e regolarmente fatturati per precedenti acquisti, al fine di ridurre il costo di nuovi abbonamenti.**

24. Essential Pilates Milano Asd si riserva il diritto di annullare o sospendere le lezioni per cause di forza maggiore, comunicando tempestivamente le date e gli orari per i recuperi.

Regole di accesso ed uso degli spazi

1. Per questioni di igiene non è consentito utilizzare calzature usate all'esterno dello studio e si invita a riporle negli eventuali spazi nello spogliatoio. Non è permesso l'ingresso nelle sale di pilates con le scarpe. Sempre per motivi di igiene, si raccomanda di usare delle calze pulite per la lezione (preferibilmente antiscivolo).

2. E' severamente vietato portare cappotti, borse e oggetti ingombranti all'interno delle sale pilates: tutti gli oggetti vanno riposti negli appositi spazi nello spogliatoio.

3. Non è consentito appoggiare borracce, telefoni, felpe o altri oggetti personali sui macchinari. La pelle dei macchinari è particolarmente delicata e soggetta a facile deterioramento. Eventuali danni causati da un uso improprio saranno addebitati al responsabile.

4. Non è permesso consumare cibi o bevande all'interno delle sale pilates/massaggi o spogliatoi.

5. Non è possibile accedere alle sale prima dell'arrivo dell'insegnante, come non è possibile utilizzare, spostare o sedersi sugli attrezzi senza autorizzazione e supervisione dell'insegnante per motivazioni di sicurezza.

6. Il Socio è responsabile per danni alle cose ed alle attrezzature qualora fossero provocati dallo stesso per negligenza, disattenzione, colpa o dolo. Essential Pilates Milano ASD si riserva il diritto di richiedere il rimborso per danni i subiti.

7. In caso di smarrimento della chiave dell'armadietto, il Socio sarà tenuto a risarcire il danno con un importo di € 30, pari al costo di sostituzione e ripristino della chiusura.

8. Tutti i/le partecipanti sono tenuti a rispettare le norme di una civile ed educata

convivenza. Non sono tollerati comportamenti disdicevoli. In caso di comportamenti non consoni da parte dell'utente, Essential Pilates Milano ASD, potrà risolvere unilateralmente il contratto con il frequentatore escludendolo dalle attività.

9. Essential Pilates Milano Asd non si assume nessuna responsabilità per gli oggetti personali e di valore smarriti, dimenticati, deteriorati o sottratti.

10. Le persone in stato di gravidanza dovranno far presente la loro condizione non appena ne vengono a conoscenza, per permettere l'applicazione del protocollo specifico.

Norme di Comportamento e Convivialità

1. Il rispetto per il nostro lavoro, per il regolamento interno, policy aziendali, per le regole di convivenza e per l'educazione reciproca rappresenta un principio fondamentale per tutti i frequentatori del nostro studio. **In caso di comportamenti che contravvengano a tali principi, incluse manifestazioni di scarsa educazione o rispetto verso lo staff o altri partecipanti, Essential Pilates Milano ASD si riserva il diritto di interrompere la frequentazione dello studio da parte del partecipante alle attività, senza alcun diritto al rimborso.**

2. **L'insistenza nel richiedere eccezioni o modifiche alle regole stabilite, o nel forzare condizioni che esulano dal regolamento dello studio, non è tollerata.** Tali comportamenti possono compromettere i principi di equità verso tutti i/le partecipanti e la qualità del lavoro svolto dallo staff. Essential Pilates Milano ASD si riserva il diritto di intervenire, incluso l'allontanamento del/la partecipante dalle attività, qualora tali atteggiamenti persistano, senza alcun diritto al rimborso.

3. Il/la partecipante alle attività è tenuto/a a comunicare tempestivamente all'insegnante eventuali infortuni o malesseri anche lievi durante la permanenza all'interno dello Studio Essential Pilates Milano Asd. L'insegnante potrà decidere se fare eseguire o meno gli esercizi, così come **l'insegnante non sarà ritenuta/o responsabile della scorretta o diversa esecuzione delle indicazioni fornite per preparare gli attrezzi o eseguire gli esercizi.**

4. E' richiesto un atteggiamento non chiassoso durante la permanenza in studio. Chiediamo difatti, cortesemente, di non sbattere le porte, di mettere in modalità silenzioso il telefono e di tenere un tono della voce basso, nel rispetto di chi sta svolgendo la lezione o il trattamento.

Essential Pilates Milano Asd garantisce la massima riservatezza dei dati personali forniti dal Socio, che acconsente al trattamento dei propri dati personali in conformità al Decreto previsto dalla Legge Comunitaria n. 163/2017 "Testo unico Privacy". Tali dati sono utilizzati per l'invio delle proposte commerciali e delle comunicazioni agli iscritti (invio di newsletter). Se il Socio non desidera ricevere tali comunicazioni è tenuto a darne comunicazione scritta via mail alla Direzione.

Il presente regolamento è valido per tutta la durata della permanenza del Socio all'interno dello studio. Eventuali modifiche al regolamento saranno comunicate tramite newsletter. La mancata presa visione delle modifiche è da considerarsi responsabilità del Socio per negligenza.

Essential Pilates Milano Asd
Via Castel Morrone 30 20129 (MI)
P.Iva 12503770963
C.F. 12503770963