

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CLASES GRUPALES

Brahiler Eduardo Pimiento Duarte, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.098.755.157, quien actúa como persona natural comerciante y titular de la marca ESAT (Escuela Santandereana de Tenis), presta servicios de enseñanza y formación en tenis de campo mediante clases grupales y personalizadas.

A través del presente documento se establecen los términos y condiciones aplicables a los servicios de formación en tenis de campo prestados bajo la modalidad de clases grupales ofrecidas bajo la marca ESAT, los cuales regulan la relación con los usuarios (o sus representantes legales, en caso de menores de edad), conforme a la legislación colombiana vigente.

Los presentes términos y condiciones serán puestos a disposición del usuario por cualquier medio habilitado, incluyendo medios físicos o digitales, de manera previa a la inscripción, reserva del cupo o inicio del servicio.

La aceptación de estos términos se entenderá otorgada cuando el usuario:

- Realice el pago del servicio
- Diligencie el formulario de inscripción o renovación
- Participe en las actividades, clases o entrenamientos

siempre que estos términos hayan sido previamente puestos en su conocimiento. La marcación de la opción de aceptación en formularios físicos o digitales, así como cualquier manifestación inequívoca de voluntad, constituirá prueba de aceptación libre, previa e informada.

En caso de que el usuario acceda al servicio sin haber formalizado el proceso de inscripción, se entenderá que acepta los presentes términos por su participación voluntaria, siempre que estos le hayan sido informados previamente.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las clases grupales se desarrollan con deportistas organizados según su edad y nivel de juego, con el objetivo de garantizar un proceso de formación adecuado.

- Cada grupo estará conformado por un mínimo de 4 y un máximo de 8 alumnos.
- En casos excepcionales, el grupo podrá ampliarse hasta 10 alumnos, contando con el apoyo de un segundo entrenador.


INGRESO E INSCRIPCIÓN

Para ingresar o continuar en la Escuela Santandereana de Tenis ESAT, el deportista deberá:

- Estar a paz y salvo por todo concepto.
- Diligenciar el formulario de inscripción o renovación correspondiente.
- Cancelar el valor de la mensualidad vigente.
- Cancelar el valor de la inscripción o renovación, cuando esta sea aplicable según el programa o categoría del deportista.

La inscripción corresponde al derecho de vinculación del deportista a los programas de formación de ESAT, así como a los costos administrativos, operativos y formativos asociados al proceso.

Como parte de este proceso, ESAT podrá entregar elementos institucionales de identificación y dotación deportiva, tales como el uniforme, sin que ello constituya una venta independiente de productos.

 **Parágrafo 1:** Para el caso de los usuarios adultos, la inscripción no será obligatoria.

La inscripción tendrá una vigencia de dos (2) años, asociada al ciclo institucional y a los elementos de identificación vigentes de la escuela. En consecuencia:

- Los deportistas antiguos podrán renovar su inscripción cuando se realicen actualizaciones institucionales relevantes, incluyendo cambios en los elementos de identificación.
- Los deportistas que ingresen durante el segundo año del ciclo podrán acogerse a las condiciones vigentes al momento de su ingreso.

La renovación no corresponde al pago de un producto específico, sino a la continuidad del vínculo institucional y del proceso formativo.

ESAT informará oportunamente a los usuarios cualquier cambio relevante en los elementos institucionales o en los ciclos de inscripción.

Para mayor ilustración, el pago de la inscripción se dará de la siguiente manera:


- Uniforme vigente: 2025–2026
- Cambio de uniforme: 2027


DEPORTISTA	¿CUÁNDO PAGA INSCRIPCIÓN?
Alumno antiguo	2025 y 2027
Alumno que ingresa en 2026	2026 y 2027
Alumno que ingresa en 2027	2027


ENTREGA DE UNIFORMES

Los elementos institucionales, como el uniforme, son elaborados bajo pedido, por lo cual no se cuenta con disponibilidad inmediata de todas las tallas o referencias al momento de la inscripción.

En consecuencia, su entrega estará sujeta a los tiempos de producción y entrega del proveedor, los cuales serán informados al usuario.

 **Parágrafo 1:** El tiempo estimado de entrega es de aproximadamente treinta (30) días calendario, contados a partir de la confirmación del pedido. Este plazo podrá variar por causas logísticas, de proveedor o fuerza mayor, lo cual será informado al usuario.

 **Parágrafo 2:** El usuario declara conocer que estos elementos hacen parte del proceso de vinculación institucional y que su entrega no es inmediata.

 **Parágrafo 3 :** Los elementos entregados estarán sujetos a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad conforme a la Ley 1480 de 2011.

UNIFORME NO RECLAMADO

En caso de que el deportista no reclame los elementos institucionales dentro de un tiempo razonable informado por ESAT, se entenderá que estos fueron puestos a disposición en cumplimiento de la obligación.

En caso de reingreso posterior, el deportista deberá acogerse a las condiciones vigentes del programa al momento de su reincorporación, incluyendo, cuando aplique, el pago de una nueva inscripción.

En todo caso, la inscripción no se entenderá como el pago de un elemento específico, sino como el derecho de vinculación al programa en las condiciones vigentes al momento del ingreso o reingreso.

MODALIDAD DE CLASES GRUPALES


Las clases grupales se ofrecen bajo la modalidad de pago mensual anticipado, el cual corresponde a una intensidad horaria previamente establecida para cada grupo.


El pago de la mensualidad incluye la reserva del cupo del deportista dentro del grupo asignado, así como su programación durante el respectivo periodo mensual. En consecuencia, **el valor de la mensualidad corresponde a la reserva del cupo del deportista dentro de un grupo con una intensidad horaria previamente definida, así como a la disponibilidad del servicio durante el periodo contratado, independientemente de la asistencia efectiva del usuario.**

Reglas generales:

- El valor de la mensualidad no se reduce por inasistencias del deportista, cualquiera que sea su causa.
- No se generarán devoluciones por inasistencias del usuario, salvo en los casos expresamente previstos en estos términos o cuando exista incumplimiento del servicio por parte de ESAT, imposibilidad de su prestación o situaciones de fuerza mayor que lo justifiquen.
- No se maneja el pago por clase asistida dentro del esquema regular de clases grupales.

Lo anterior obedece a que el cupo del deportista es reservado durante todo el mes y, en consecuencia, no se ofrece a otros usuarios.

 **Retiro o asistencia parcial:** Si el deportista asiste únicamente a una parte de las clases del mes y decide retirarse una vez iniciado el periodo mensual, deberá deberá cancelar la mensualidad completa, en atención a la reserva del cupo, salvo que concurren circunstancias excepcionales debidamente acreditadas que justifiquen un tratamiento distinto conforme a criterios de razonabilidad y buena fe.

 **Excepciones:** Las excepciones principales serán las siguientes, sin perjuicio de que ESAT pueda evaluar otros casos bajo criterios de razonabilidad, proporcionalidad y buena fe.

INASISTENCIAS, INCAPACIDADES Y REPOSICIONES

Las inasistencias por motivos personales, académicos, familiares o de organización del tiempo no generan derecho a reposición de clases ni a compensaciones económicas.

De manera excepcional, podrá autorizarse la reposición de clases en los siguientes casos:

a) Incapacidad médica

Cuando el deportista presente una incapacidad médica debidamente soportada, se podrá autorizar la reposición de las clases no asistidas.

Serán válidas las incapacidades:

- Expedidas por Entidades Promotoras de Salud (EPS)
- Emitidas por medicina prepagada
- Emitidas por servicios como AME, siempre que se encuentren transcritas o validadas por la EPS

Las incapacidades no validadas por la EPS solo serán tenidas en cuenta como justificación de la inasistencia, pero no darán lugar a reposición de clases.

b) Calamidad doméstica

En situaciones de calamidad doméstica debidamente acreditadas (como fallecimiento de un familiar cercano u otras circunstancias graves), ESAT podrá autorizar la reposición de clases, previa evaluación del caso conforme a criterios objetivos de razonabilidad, proporcionalidad y buena fe contractual.

CONDICIONES PARA LA REPOSICIÓN

- Las reposiciones deberán solicitarse dentro del mismo mes de la inasistencia
- Estarán sujetas a disponibilidad de cupos
- No se garantiza el mismo horario ni el mismo entrenador
- No son acumulables ni transferibles a meses posteriores

✗ CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE REPOSICIÓN

No habrá lugar a reposición de clases en los siguientes casos:

- Compromisos académicos (evaluaciones, tareas, trabajos escolares)
- Viajes personales o familiares
- Actividades extracurriculares
- Falta de organización del tiempo
- Inasistencias sin soporte válido

Esta condición obedece a la filosofía formativa de ESAT, orientada a promover la disciplina, la responsabilidad y la planeación del tiempo, garantizando que el deporte tenga un espacio fijo y prioritario dentro del proceso integral del deportista.

VIAJES PROGRAMADOS (TRATAMIENTO EXCEPCIONAL)

Cuando el deportista tenga un viaje programado que le impida asistir a una parte del periodo mensual, podrá solicitar de manera excepcional un tratamiento diferencial en la forma de pago del servicio.

Para ello, el usuario deberá:

- Informar la situación por escrito a través de los canales oficiales
- Realizar dicha notificación antes del inicio del periodo mensual correspondiente
- Indicar de manera expresa las fechas específicas en las que no asistirá, así como las clases que efectivamente tomará durante dicho periodo

En estos casos, ESAT podrá autorizar que el valor del servicio sea liquidado de manera proporcional a las clases previamente definidas por el usuario, manteniendo en todo caso la reserva de su cupo dentro del grupo.

El valor de cada clase bajo esta modalidad será de TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$35.000) por hora de clase grupal.

Las fechas reportadas por el usuario se considerarán definitivas para efectos de la programación del servicio y no podrán ser modificadas una vez iniciado el periodo mensual.

Esta modalidad:

- Es de carácter excepcional y no constituye una modificación permanente del esquema de pago mensual
- No aplica para solicitudes realizadas una vez iniciado el mes
- Requiere aprobación previa por parte de ESAT

En caso de no cumplirse las condiciones anteriores, se aplicarán las reglas generales de pago mensual y reserva de cupo.

PAGOS, DESCUENTOS Y MORA

- El valor de la mensualidad deberá ser cancelado antes de iniciar el mes.
- Se otorgará un descuento de \$30.000 COP a quienes realicen el pago anticipado.
- Los deportistas que al día 5 de cada mes no hayan realizado el pago correspondiente deberán ponerse al día para continuar con la prestación del servicio.

En caso de mora, ESAT podrá suspender temporalmente el acceso a los entrenamientos hasta que se regularice el pago, previa notificación al usuario a través de los canales oficiales.

CUENTAS AUTORIZADAS PARA PAGOS

Los **pagos** de inscripciones, mensualidades y demás conceptos deberán realizarse **única y exclusivamente a las cuentas y/o medios de pago oficialmente autorizados por ESAT**. ESAT no reconocerá como válidos los pagos realizados a cuentas no autorizadas, salvo que se demuestre que existió información errónea suministrada por la organización. Las cuentas autorizadas serán informadas por los medios oficiales de la escuela.

DÍAS FESTIVOS

En días festivos no se realizarán entrenamientos.

La mensualidad de cada grupo se encuentra estructurada sobre una intensidad horaria mensual determinada, la cual corresponde al programa contratado y sobre la cual se fija el valor de la mensualidad.

Debido a la distribución del calendario, algunos meses pueden contar naturalmente con una intensidad horaria superior a la habitual del programa. En estos casos, la ocurrencia de un día festivo no generará reposición de clases cuando, aun descontando dicha sesión, se mantenga la intensidad horaria mensual establecida para el grupo.

ESAT garantiza como mínimo el ochenta y cinco por ciento (85%) de la intensidad horaria mensual correspondiente a cada grupo.

Únicamente cuando la afectación derivada de días festivos supere el quince por ciento (15%) de la intensidad horaria mensual establecida para el grupo, ESAT podrá programar horarios alternos de reposición, sujetos a disponibilidad logística, de escenarios y de entrenadores.

La programación de dichas reposiciones será definida e informada oportunamente por ESAT.

EJEMPLOS ILUSTRATIVOS – TRATAMIENTO DE DÍAS FESTIVOS

SITUACIÓN	HORAS PROGRAMADAS EN EL MES	HORAS AFECTADAS POR FESTIVO	HORAS FINALES DICTADAS	¿APLICA REPOSICIÓN?	EXPLICACIÓN
 <p>1. Mes con distribución ampliada del calendario Ejemplo: Miércoles y viernes (1 hora cada día)</p>	<p>9 horas (5 miércoles y 4 viernes)</p>	<p>1 hora (Festivo en miércoles)</p>	<p>8 horas</p>	<p> No</p>	<p>Aunque hubo un festivo, el grupo igualmente recibió las 8 horas correspondientes al programa mensual. No se afecta la intensidad horaria establecida.</p>
 <p>2. Mes con intensidad regular Ejemplo: Martes y jueves (1 hora cada día)</p>	<p>8 horas (4 martes y 4 jueves)</p>	<p>1 hora (Festivo en jueves)</p>	<p>7 horas</p>	<p> No</p>	<p>La afectación no supera el 15% de la intensidad horaria mensual establecida para el grupo.</p>
 <p>3. Mes con múltiples festivos Ejemplo: Lunes y miércoles (1 hora cada día)</p>	<p>8 horas (4 lunes y 4 miércoles)</p>	<p>2 horas (Dos festivos)</p>	<p>6 horas</p>	<p> Sí podría aplicar</p>	<p>La afectación supera el 15% de la intensidad horaria mensual del grupo. ESAT podrá programar horarios alternos de reposición, sujetos a disponibilidad.</p>

Los ejemplos anteriores tienen fines únicamente ilustrativos. La aplicación de esta política dependerá de la intensidad horaria de cada grupo y de la distribución específica del calendario mensual.

CLASES Y CONDICIONES CLIMÁTICAS (LLUVIA)

- La reposición de clases por lluvia aplicará únicamente cuando se vea afectado el 15% de la intensidad horaria mensual del grupo.
- El valor de la mensualidad corresponde a la intensidad horaria previamente establecida para cada grupo. Las horas adicionales del mes podrán ser utilizadas por la escuela para la reposición de clases canceladas por condiciones climáticas.

Plan B

- Si inicia la lluvia antes o durante la clase, se implementará un Plan B, consistente en preparación física específica para tenis de campo.

📌 Ejemplo práctico: Reposición de clases por lluvia: (Grupo de 8 horas mensuales)

◆ ¿Cómo funciona el grupo?

- El estudiante está inscrito en un grupo de 8 horas al mes.
- Asiste 2 veces por semana (por ejemplo: martes y jueves).
- Cada clase dura 1 hora.

17 **Caso 1: Mes con 4 semanas (8 horas exactas)**

- 2 clases por semana \times 4 semanas = 8 horas
- Es decir, las horas que paga = las horas que recibe

¿Qué pasa si llueve?

- Si llueve 1 clase:
- **✗** No se repone, hace parte del 15% de margen de error.
- **Si llueve 2 clases:**
- **✓** La segunda clase sí se repone, porque ya se superó ese margen permitido.

17 **Caso 2: Mes con 5 semanas (9 o 10 horas)**

En algunos meses, por el calendario, sucede esto:

- 2 clases por semana \times 5 semanas = 9 o 10 horas
- El estudiante sigue pagando solo 8 horas, pero recibe 1 o 2 horas adicionales sin costo.

¿Qué pasa si llueve en un mes con horas adicionales?

Supongamos que el mes tiene 9 clases:

- Primera clase cancelada por lluvia:
- **✗** No se repone (entra en el margen del 15%).
- Segunda clase cancelada:
- **✗** Tampoco se repone, porque el mes ya trae una clase adicional (la novena) que cubre esa ausencia.
- Tercera clase cancelada:
- **✓** Esta sí se repone, porque ya se superó tanto el margen del 15% como la clase adicional del mes.

COMUNICACIÓN DE CANCELACIONES

- ESAT informará la cancelación o modificación de una clase a través de los canales oficiales, incluyendo el grupo de WhatsApp.
- Cuando se trate de situaciones previsibles, el aviso se realizará con una antelación razonable. En el caso de condiciones climáticas, se procurará informar con al menos veinte (20) minutos de anticipación cuando la lluvia se presente previamente al inicio de la clase.
- No obstante, cuando las condiciones climáticas se presenten de manera imprevista minutos antes del inicio o durante la clase, el aviso podrá realizarse con menor anticipación.

Si la lluvia inicia poco antes o durante la clase y algunos deportistas ya se encuentran presentes, se podrá dar inicio al entrenamiento bajo el Plan B.

Nota: Si no se envía ningún mensaje informando la cancelación, se entenderá que la clase se realizará con normalidad.

HORARIOS Y ASISTENCIA A CLASES

Cada deportista será asignado a un grupo y a un horario específico, los cuales serán informados y acordados previamente.

No está permitido asistir a clases en horarios o grupos diferentes a los asignados, sin la autorización previa y expresa de la Escuela Santandereana de Tenis (ESAT).

Esta medida obedece a que cada grupo cuenta con un límite máximo de cupos, establecido para garantizar la calidad del entrenamiento, la adecuada atención de los entrenadores y el correcto desarrollo de la clase.

La asistencia a un horario distinto sin previo aviso y sin autorización puede afectar la programación del entrenamiento y exceder el cupo máximo del grupo, por lo cual no será permitida.

Cualquier cambio de horario deberá ser solicitado previamente y quedará sujeto a la disponibilidad de cupos y a la aprobación de ESAT.

TORNEOS Y EVENTOS

- Durante la realización de torneos o eventos organizados por ESAT no habrá clases.
- Estas clases no serán repuestas, dado que los escenarios deportivos estarán destinados a dichas actividades.
- La participación en eventos hace parte del proceso de formación integral del deportista.
- ESAT velará por no afectar la intensidad horaria mensual de cada grupo.

VACACIONES ACADÉMICAS

ESAT mantendrá la prestación de sus servicios durante las vacaciones de mitad de año y el receso escolar del mes de octubre, continuando con normalidad el desarrollo de los programas ofrecidos.

SERVICIO DE CADDIE

Consiste en la presencia de una persona en la cancha encargada de recoger las pelotas de tenis que se vayan utilizando durante la clase, con el fin de **optimizar el tiempo de entrenamiento**, mejorar la dinámica de la sesión y reducir riesgos de caídas o accidentes dentro de la cancha.

El valor del servicio de **Caddie será adicional e independiente y dividido** entre el número de deportistas que asistan al grupo.

CLASES DE CORTESÍA

- ESAT no ofrece clases de cortesía.
- Las personas interesadas en conocer la escuela podrán tomar una **clase individual de prueba**, cancelando un valor de **\$35.000 COP**, aplicable una sola vez.
- En caso de que el usuario decida inscribirse después de tomar la clase de prueba, el valor pagado será abonado únicamente a la mensualidad correspondiente al mismo mes en que se tomó la clase.
- El valor de la clase de prueba no es acumulable, no es transferible y no podrá ser abonado a mensualidades de meses posteriores, aun cuando el usuario decida iniciar formalmente el servicio en un mes diferente.

RESPONSABILIDAD Y SALUD

- ESAT se compromete a prestar el servicio en condiciones razonables de seguridad, conforme a la naturaleza de la actividad deportiva desarrollada.
- El deportista (y su representante legal, en caso de menores de edad) declara que se encuentra en condiciones físicas aptas para la práctica deportiva y se compromete a informar de manera veraz y oportuna cualquier condición médica relevante.
- ESAT no será responsable por lesiones o afectaciones derivadas de condiciones médicas no informadas por el usuario.
- El usuario reconoce que la práctica del tenis y de actividades físicas asociadas implica riesgos inherentes, tales como caídas, golpes o colisiones accidentales entre participantes, los cuales pueden presentarse incluso en condiciones normales de desarrollo de la actividad.

- En consecuencia, ESAT no será responsable por eventos derivados de dichos riesgos propios de la actividad, siempre que no medie negligencia, imprudencia o incumplimiento de los deberes de seguridad por parte de la organización o sus entrenadores.
- ESAT responderá conforme a la ley por los daños que le sean imputables como consecuencia de fallas en la prestación del servicio, deficiencias en las condiciones de seguridad o actuaciones negligentes.

RESPECTO POR LA ORGANIZACIÓN

- Estos términos buscan promover el respeto mutuo, la disciplina deportiva, y el correcto funcionamiento de la escuela.
- **Se solicita abstenerse de solicitar números personales de los entrenadores,** ya que esto afecta la organización interna y la correcta prestación del servicio.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

- El pago de la mensualidad garantiza la reserva del cupo en el grupo y horario específico aceptado.
- Una vez iniciado el mes de entrenamiento o comenzada la prestación del servicio, no habrá lugar a devoluciones de dinero, en razón a que el cupo ya ha sido reservado y dispuesto exclusivamente para el deportista.
- Cuando el pago se haya realizado antes del inicio del mes y el servicio no haya comenzado, el solicitante podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago, siempre que el servicio no haya iniciado, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La solicitud deberá presentarse a través de los canales oficiales de ESAT. La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El usuario podrá presentar solicitudes a través de los canales oficiales, las cuales serán atendidas conforme a la ley.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Brahiler Eduardo Pimiento Duarte, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.098.755.157, quien actúa como persona natural comerciante y opera bajo la marca ESAT (Escuela Santandereana de Tenis), en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, tratará la información suministrada por los usuarios conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

La recolección y uso de los datos personales se realizará para el desarrollo de las actividades propias del servicio, incluyendo fines administrativos, deportivos, comerciales y de comunicación, así como para la gestión de pagos y el cobro de obligaciones pendientes, pudiendo realizarse a través de medios directos o mediante terceros autorizados para tal fin.

El usuario declara que ha sido informado de manera previa sobre las finalidades del tratamiento, sus derechos como titular y los canales de atención, y que ha otorgado la autorización correspondiente a través de los medios dispuestos al momento de la inscripción.

La política de tratamiento de datos personales podrá ser consultada o solicitada a través de los canales oficiales informados por ESAT.

MENORES DE EDAD

La inscripción de menores deberá ser realizada por su representante legal, quien autoriza su participación y se responsabiliza por la información suministrada.

TERMINACIÓN DEL SERVICIO

El servicio podrá darse por terminado en los siguientes casos:

1. Por decisión del usuario

El usuario podrá retirarse voluntariamente del servicio, siempre que lo comunique previamente a ESAT a través de los canales oficiales antes del inicio del siguiente periodo mensual.

En ausencia de dicha comunicación, se entenderá que el usuario desea continuar con el servicio y, en consecuencia, se mantendrá la reserva del cupo para el siguiente periodo.

2. Por incumplimiento de pagos

El no pago de la mensualidad dentro de los plazos establecidos dará lugar a la suspensión del servicio.

Si el usuario no regulariza su situación dentro del mismo periodo mensual, ESAT podrá dar por terminado el vínculo, sin obligación de mantener el cupo para periodos posteriores.

En ningún caso se permitirá la continuidad en el servicio con obligaciones pendientes de periodos anteriores.

3. Por conductas que afecten la convivencia o el servicio

ESAT podrá dar por terminado el servicio cuando el deportista, o su acudiente, incurra en conductas que afecten el adecuado desarrollo de las actividades, la convivencia, la integridad de otros participantes o el respeto hacia entrenadores, personal o demás usuarios.

Estas conductas incluyen, entre otras:

- Agresiones físicas o verbales
- Actitudes reiteradas de irrespeto
- Comportamientos que pongan en riesgo la seguridad de los participantes

Procedimiento

Antes de la terminación del servicio por estas causas, ESAT podrá:

- Realizar un llamado de atención verbal o escrito
- Informar al acudiente (en caso de menores de edad)
- Evaluar la situación conforme a criterios de razonabilidad y proporcionalidad

En casos graves o reiterados, ESAT podrá dar por terminado el servicio de manera inmediata.

Parágrafo: La terminación del servicio no dará lugar a devoluciones económicas, salvo en los casos previstos en estos términos o en la ley.