



MUMBAI

WE ARE YOUR TEAM

PROCOLO CLIENTES

MUMBAI

El presente protocolo, busca facilitar la atención a nuestros usuarios y permitir una óptima calidad en la prestación del servicio, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que establecen conductas mínimas y obligatorias para todos los usuarios, las que se entienden ser parte integrante y esencial de cualquier contrato de prestación adquirido con Mumbai Chile SpA, ya sea mediante su suscripción presencial o en la aceptación de términos y condiciones de nuestra página web. El incumplimiento de cualquiera de las normas expuestas, facultará a Mumbai Chile SpA a su exclusivo criterio a dar termino *ipsofacto* al contrato, sin derecho a reembolso u abono de clase alguna, informando de tal situación mediante el envío de correo electrónico al usuario.

Los lineamientos están dirigido a todos los usuarios de MUMBAI, para entregar las bases por las que deben navegar nuestras sesiones ONLINE o PRESENCIAL en todas sus modalidades existentes.

NORMATIVA DE SESIONES.

1. Tiempo de la sesión

Nuestras sesiones tienen una duración de mínimo 45 min y un máximo de 1 hora, para poder ajustarse al sistema de agendamiento. Se considerará un máximo de 15 minutos de espera para realizar la sesión sin previo aviso de retraso o suspensión, sino esta quedará nula y sujeta a las condiciones de re agendamiento determinadas en los términos y condiciones aceptadas al momento de contratar los servicios MUMBAI. El usuario deberá cumplir con los horarios estipulados

2. Lugar de entrenamiento ONLINE y PRESENCIAL

El usuario deberá procurar tener el espacio necesario para la realización de cada sesión, la luz adecuada para una correcta visibilidad y el audio adecuado. Se invita a todos los usuarios a dejar un espacio para entrenamiento mínimo de 9 mts², así como ejercer su deber de autocuidado al momento de seleccionar el espacio en el que ejecutarán las sesiones.

3. Uso de celular.

Se recomienda evitar el uso del celular durante la sesión, ya que es un elemento distractor.



MUMBAI

WE ARE YOUR TEAM

4. Interacción con asociados y colaboradores de Mumbai

Mumbai Chile SpA, así como todos sus asociados, colaboradores, entrenadores y funcionarios se atañen a una estricta práctica de respeto de derechos de las personas y manifestación de valores y virtudes; así como la valoración de la dignidad de sus usuarios, generando relaciones profesionales de forma cordial, honesta y respetuosa, estableciendo vínculos que impliquen reciprocidad.

Debido a lo anterior, el usuario comprende la importancia de asumir con responsabilidad las obligaciones y compromisos que un buen trato a los profesionales y colaboradores que lo atienden genera, incluyendo, pero no limitado a:

- Dar un trato respetuoso a todos los integrantes de Mumbai Chile SpA o sus asociados, con independencia de su cargo o rol, en particular entrenadores y managers.
- Dirigirse a los miembros de Mumbai Chile SpA por su nombre propio o por términos de cortesía (p.e. Sr., Srta., Profesor etc.), evitando apodos, sobrenombres o cualquier termino ofensivo.
- Respetar los horarios de otras personas, siendo puntual, evitando cambios o cancelación de última hora.
- Utilizar siempre un lenguaje verbal y no verbal (volumen de voz, posturas y gestos) apropiados a la situación, que faciliten la comunicación y buenas relaciones entre las personas, evitando insultos o improperios de cualquier naturaleza.
- En caso de requerir hacer observaciones o críticas, hacerlas en forma constructiva, respetando la dignidad del colaborador o mediante correo electrónico a contacto@mumbai.cl.
- Toda consulta, interrogante, comentario o solicitud deberá realizarse de forma respetuosa, en conformidad a las buenas costumbres y practicas usuales del rubro, usando un lenguaje verbal, escrito y no verbal que facilite la comprensión y proteja la calidad de la relación. Lo anterior, se entenderá esencial para el correcto desarrollo de la sesión, sea ejecutada en forma remota o presencial.
- Evitar contacto físico deliberado, inapropiado o innecesario, entendiendo que nadie está obligado a someterse fuera de su voluntad. El contacto físico indispensable, en el marco del desarrollo de actividades deportivas, debe ser consultado y consensuado entre las personas.
- Evitar cualquier manifestación amorosa y/o sexuales durante el desarrollo de la sesión, procurando que estos actos no resulten ofensivos a los demás.
- Evitar exhibir indumentaria inapropiada.



MUMBAI

WE ARE YOUR TEAM

- Situar todo trabajo desde la perspectiva de consenso y colaboración, entendiendo que para lograrlo es necesario la flexibilidad y adaptación de la opinión por el bien de los servicios que se realizarán.

5. Conductas Prohibidas.

El usuario se encuentra expresamente prohibido de realizar cualquiera de las siguientes conductas, durante la vigencia de su plan o ejecución de sesiones:

- *Actos de discriminación arbitraria.* Se entenderá por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria, que carezca de justificación razonable, efectuada por parte del usuario contra algún colaborador, personal u asociado de Mumbai Chile SpA, cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en el ordenamiento jurídico o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación o participación en organizaciones u organismos colegiados, o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la condición de pareja, la edad, la filiación, la apariencia personal y alguna enfermedad o situación de discapacidad.

- *Actos de acoso.* Se entenderá como actos constitutivos de acoso, el contacto físico impropio y no consentido por parte del usuario, hostigamiento de connotación sexual a través de llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos, redes sociales, WhatsApp o cualquier otro medio virtual, no consentido por el destinatario o requerimientos sexuales a cambio de ofrecimientos que comporten algún tipo de beneficio, amenaza o chantaje a la persona o colaborador acosado.

- *Actos de violencia.* Se entiende por violencia toda acción u omisión que vulnere la integridad física o psicológica de los colaboradores de Mumbai Chile SpA, a modo ejemplar se indican; golpes, amenazas, manifestaciones físicas de odio, golpear objetos o mobiliario, comunicación de forma violenta o que genere inseguridad, sea ésta verbal o simbólica.

6. Flexibilidad

El usuario de MUMBAI debe ser comprensivo frente a las distintas situaciones o emergencias que pueda enfrentar nuestro STAFF. Cualquier sugerencia o comentario de no ser solucionado por el profesional, debe comunicarse directamente con el equipo MUMBAI mediante los medios establecidos (contacto@mumbai.cl o vía telefónica al +56228402177).



MUMBAI

WE ARE YOUR TEAM

7. Calidad de la información entregada

En el caso que alguno de nuestros usuarios presentase dudas sobre temas que no tengan que ver directamente con el servicio o el profesional no tiene la información, siempre podrá contactarse con el equipo MUMBAI a contacto@mumbai.cl o al teléfono +56228402177:

- Valores de planes
- Vencimientos de los planes
- Formas de pago
- Descuentos
- Otros

8. Estado físico y mental del usuario:

El usuario deberá asistir a las sesiones, sean presenciales o remotas, en pleno control de sus facultades mentales y psíquicas.

En el evento de sospechas justificadas de consumo de alcohol y cualquier otra droga, el asociado de Mumbai Chile SpA, detendrá de inmediato la sesión. Lo anterior quedará registrado mediante correo electrónico y podrá ser una causal de término anticipado del contrato.

En tal sentido, el usuario no podrá ofrecer o consumir cualquier sustancia ilícita durante y entre las sesiones, fumar cualquier sustancia durante la sesión y consumir bebidas alcohólicas durante la sesión.

9. Recomendaciones:

Se recomienda al usuario:

- Conectarse a internet a través de cable de red y no vía wi-fi.
- Mantener el lugar de entrenamiento limpio y ordenado.
- Mantener los elementos de entrenamiento a mano.
- Usar vestimenta deportiva cómoda.
- Evitar elementos distractores.



MUMBAI

WE ARE YOUR TEAM