PRIME STUDIO FITNESS

Tu guía PRIME.

Web, app y operación del estudio. Manual de uso para clientas, recepción, profesoras y administración.

DOS SEDES

Garcilaso y Manuel Prado

UNA EXPERIENCIA

Reservas, QR, bienestar y comunidad

TU ESTILO

Tema claro, oscuro y movimiento configurable

Edición 24.10.2026

Las capturas ilustran las pantallas publicadas. La disponibilidad de clases, productos y videos depende del catálogo vigente. No se incluyen contraseñas, QR utilizables ni datos personales de clientas.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Encuentra lo que necesitas.

1. Acceso, sedes y recorrido de la web

2. Niveles PRIME y elección de clase

3. App de clientas: compra, reservas, QR y membresía

4. Nutrición, entrenamiento, Rewards, invitadas y tienda

5. Apariencia, tutorial y ayuda

6. Operación de recepción y profesoras

7. Administración y controles

8. Términos, seguridad y canales de atención

Para empezar: abre la web y selecciona sede. En la app, inicia sesión; se abre tu sede matriculada o guardada. Solo se pide elegir cuando tienes acceso activo a ambas sedes. El tutorial presenta las funciones de tu rol; puedes repetirlo desde Apariencia y ayuda.

01 / WEB

Elige tu sede y descubre PRIME.

Inicio

El cuadro de selección aparece inmediatamente al entrar a la portada, incluso si antes elegiste una sede. Pulsa Garcilaso o Manuel Prado. La sede determina horarios y planes disponibles.

Menú de la web

Inicio presenta el estudio; Quiénes somos explica la propuesta; Clases muestra el calendario; Planes ofrece Pilates & Fitness. Gimnasio se ofrece exclusivamente en Manuel Prado. Navegar a Quiénes somos mantiene la sede elegida.

Horarios en el celular

Usa las flechas para cambiar de semana y toca un día. Las tarjetas muestran hora, duración, disciplina, profesora, nivel y aforo. Abre los filtros para acotar la lista. En escritorio puedes consultar la semana en columnas.

Reserva y compra

Los botones conducen a la app. Se necesita iniciar sesión y una membresía activa para reservar. Consulta el total del plan y sus condiciones antes de confirmar. Una compra pendiente no habilita clases.

Ayuda en el footer

Los enlaces Manual de usuario y Términos y condiciones abren páginas independientes. El manual también permite descargar este PDF.

GUÍA VISUAL

Primero, tu sede.



Portada móvil: las dos sedes se presentan antes de continuar.

02 / CLASES

Niveles PRIME Studio.

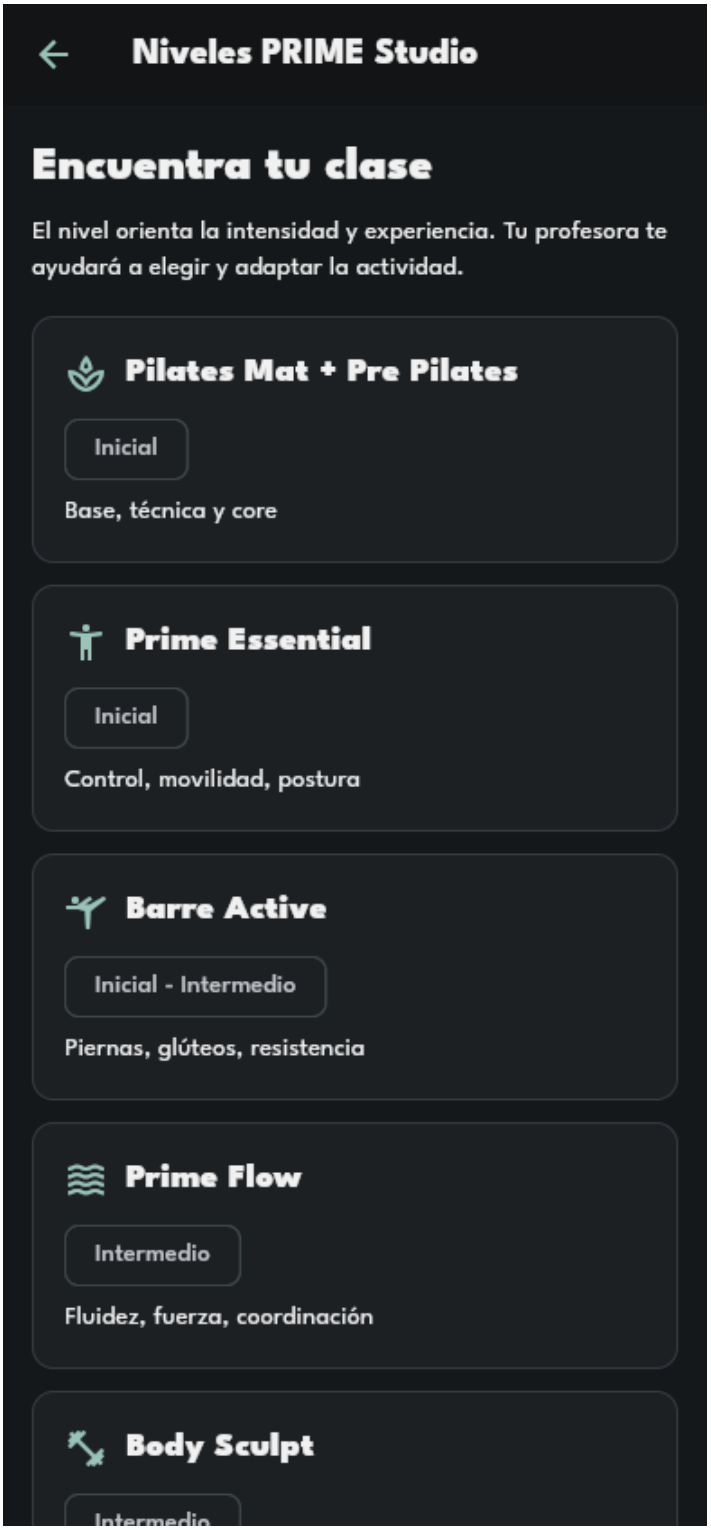
La intensidad orienta tu elección. Consulta a la profesora si tienes lesiones, limitaciones o dudas antes de elegir un nivel avanzado.

DISCIPLINA	NIVEL	ENFOQUE
Pilates Mat + Pre Pilates	Inicial	Base, técnica y core
Prime Essential	Inicial	Control, movilidad, postura
Barre Active	Inicial - Intermedio	Piernas, glúteos, resistencia
Prime Flow	Intermedio	Fluidez, fuerza, coordinación
Body Sculpt	Intermedio	Tonificación y fuerza
Prime Power	Avanzado	Core, potencia, intensidad
Barre Burn	Avanzado	Tren inferior y brazos
Wunda Chair	Avanzado	Fuerza, equilibrio, control

En la web abre Niveles PRIME junto al calendario. En la app pulsa el icono de información de Horarios o entra a Apariencia y ayuda > Niveles PRIME Studio.

GUÍA VISUAL

El nivel, siempre a mano.



Consulta nivel y enfoque desde Horarios o Apariencia y ayuda.

03 / CLIENTAS

Tu cuenta, tus clases.

Bienvenida y sede

En la web, elige Garcilaso o Manuel Prado al entrar. En la app se abre directamente la sede de tu matrícula activa o la que tienes guardada. Solo aparece el selector y la opción Cambiar cuando tienes acceso activo a ambas sedes. Una compra pendiente, vencida o congelada no habilita esa elección. Para actualizar tu matrícula en Inicio, desliza hacia abajo. La clase suelta conserva una sola sesión en cualquiera de las sedes, sin recargo. El gimnasio está únicamente en Manuel Prado.

Elige tu clase y nivel

En Horarios, elige la semana y el día; revisa hora, profesora, duración y aforo. La etiqueta indica nivel y enfoque. Abre Niveles PRIME para comparar las ocho disciplinas. Si tienes dudas, pide orientación al equipo antes de reservar una clase avanzada.

Planes y clase suelta

Compara precio, clases y vigencia antes de comprar. La clase suelta cuesta S/50: es una sola sesión total en Garcilaso o Manuel Prado, sin pagar adicional por escoger sede. En los paquetes de varias clases puedes añadir S/50 por acceso a ambas sedes durante su vigencia; el saldo es único.

Acceso y registro

Crea una cuenta con tus datos y acepta las condiciones. Si ya tienes cuenta, inicia sesión; si olvidaste la contraseña, utiliza la recuperación disponible. Protege tus credenciales y cierra sesión en equipos compartidos.

03 / CLIENTAS

Compra y asistencia, paso a paso.

Compra y activación

Abre tu plan, revisa el total y acepta los términos. Si tienes código de embajadora, introdúcelo en la compra; se aplica a la primera matrícula y no se combina con otro cupón. En Manuel Prado puedes añadir gimnasio con el importe indicado. Cuando se habilite Culqi, podrás pagar con tarjeta o Yape en su formulario seguro e indicar DNI para boleta o RUC y dirección para factura. Solo un cobro verificado activa la membresía. Si aparece En verificación, no vuelvas a pagar. En Perfil > Mis pagos online y comprobantes consulta el resultado y el PDF cuando esté aceptado. Mientras se habilita, coordina el pago con recepción.

Reserva, QR y cancelación

Reserva una clase con cupo y membresía vigente. La clase se descuenta al reservar. En Mis reservas aparece tu QR personal; muéstralo en recepción. Validarlo no vuelve a descontar otra clase. Si cancelas una reserva permitida antes de empezar, se devuelve el crédito y se libera el cupo. Si está llena, puedes usar la lista de espera cuando esté disponible.

Tu membresía

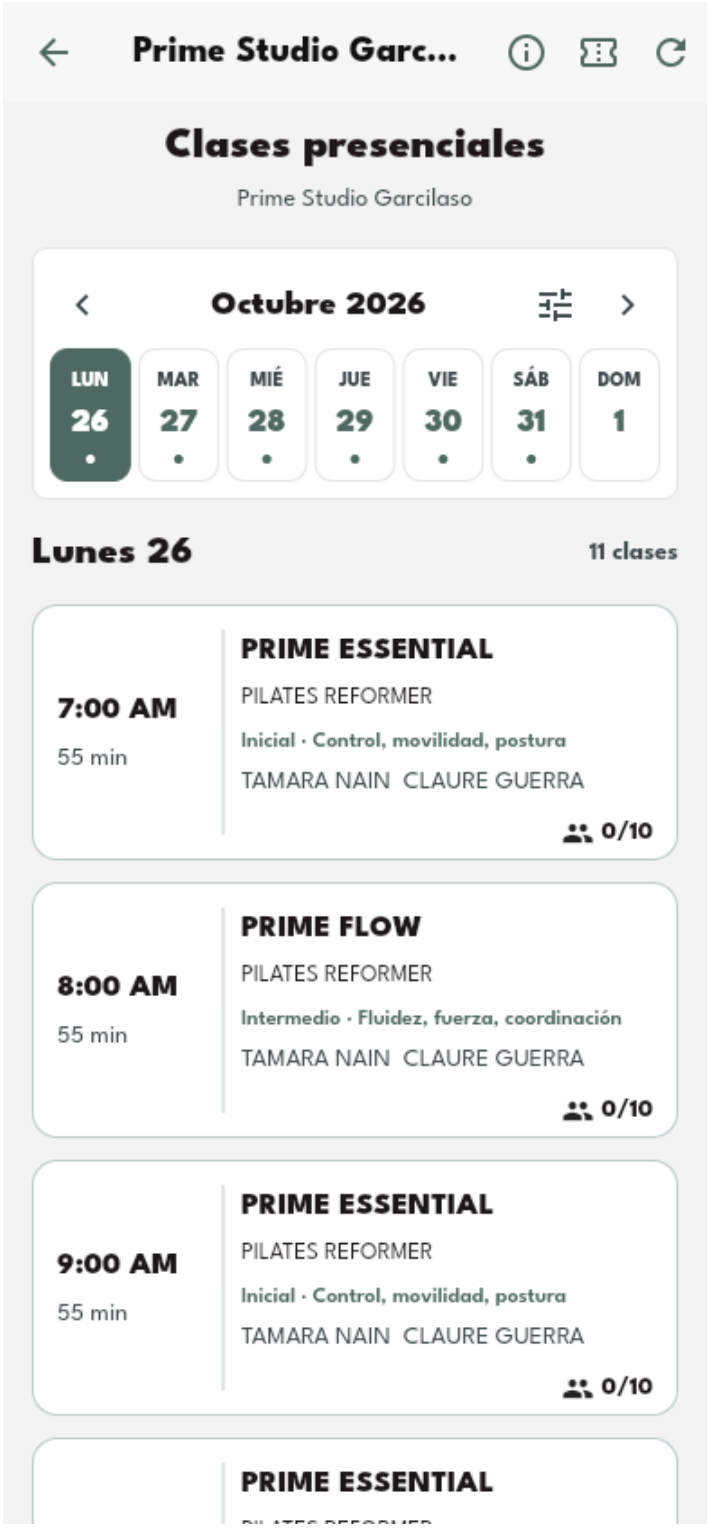
Consulta clases disponibles, utilizadas, fecha de inicio y vencimiento. Para congelar o cambiar el inicio, comunícate con administración. El congelamiento registrado conserva saldo y extiende vigencia; primero deben resolverse las reservas que coincidan con ese período.

Secuencia de una reserva

1. Escoge sede, fecha y clase.
2. Revisa nivel, cupo y membresía.
3. Confirma la reserva: se descuenta un crédito.
4. Abre Mis reservas y presenta tu QR.
5. Recepción valida la asistencia sin volver a descontar.

GUÍA VISUAL

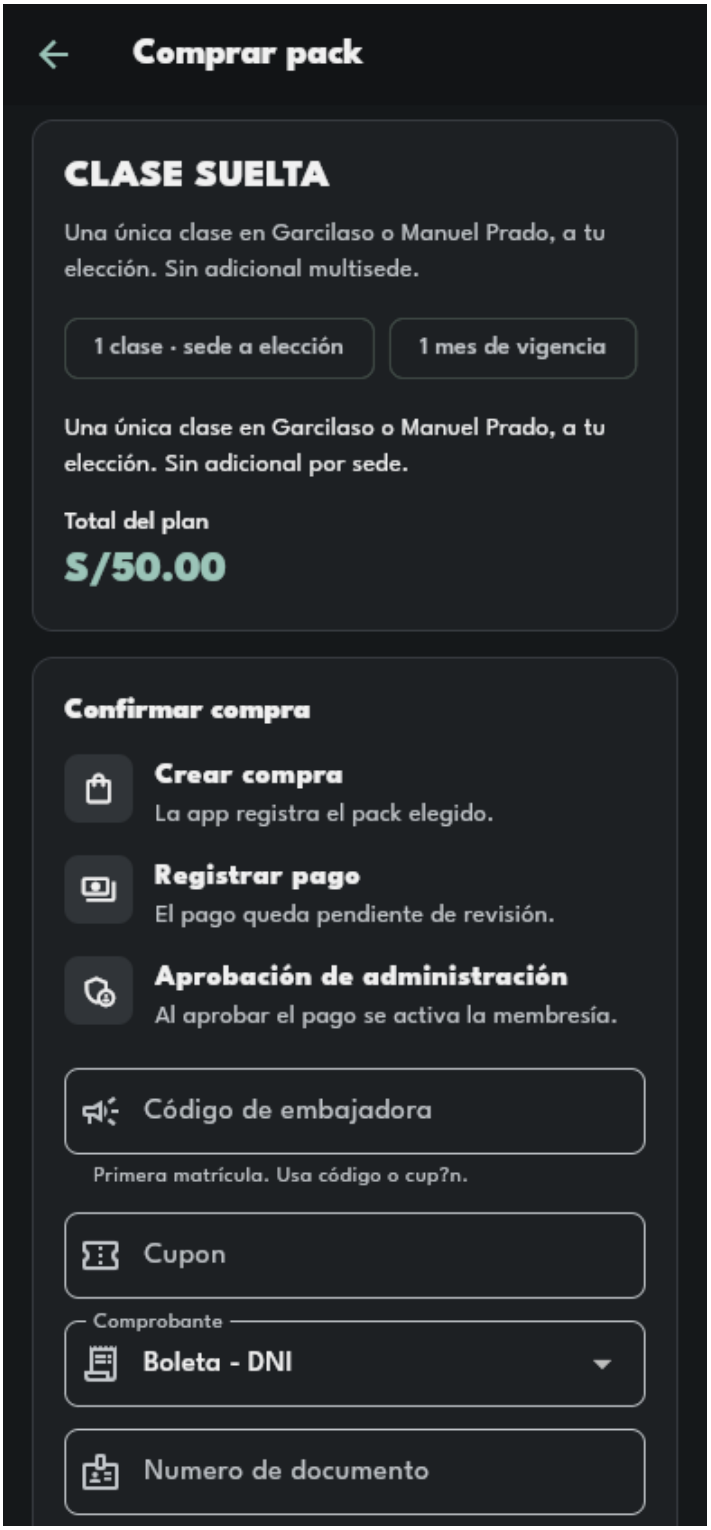
Tu calendario de clases.



Tarjetas por día con hora, profesora, enfoque y aforo. Los cupos se confirman al reservar.

GUÍA VISUAL

Una clase, sin recargo.



La clase suelta cuesta S/50 y da una sola sesión total, en la sede elegida.

04 / BIENESTAR

Nutrición y entrenamiento.

Nutrición

Online cuesta S/50. Conversa con el asistente virtual, indica objetivo, edad, peso, estatura y preferencias. Recibirás tres ideas generales de recetas cuando corresponda; requieren revisión y confirmación del pago. Mi plan muestra la solicitud y observaciones del equipo. Recetas contiene propuestas y videos cuando se publiquen. Progreso permite registrar medidas e IMC orientativo, que no es porcentaje de grasa ni diagnóstico. La atención presencial cuesta S/100 y se coordina con Xime al +51 987 839 339.

Entrenamiento

Escoge un objetivo: fuerza, glúteos, movilidad, energía, composición corporal o bienestar. Completa medidas, nivel, lugar y disponibilidad. La propuesta online cuesta S/50 e incluye tres rutinas para alternar, sujetas a revisión y cobro confirmado. Con lesiones o condiciones que necesitan atención personalizada, coordina la evaluación. La modalidad presencial cuesta S/100 y se coordina con Brian mediante recepción.

Qué significan los estados

Una propuesta orientativa no equivale a un plan aprobado. La solicitud debe tener pago confirmado y revisión del responsable asignado antes de aparecer activa. Si recibes observaciones, coordina los cambios. Las medidas e IMC son referencias de seguimiento; no calculan grasa corporal ni sustituyen evaluación profesional.

GUÍA VISUAL

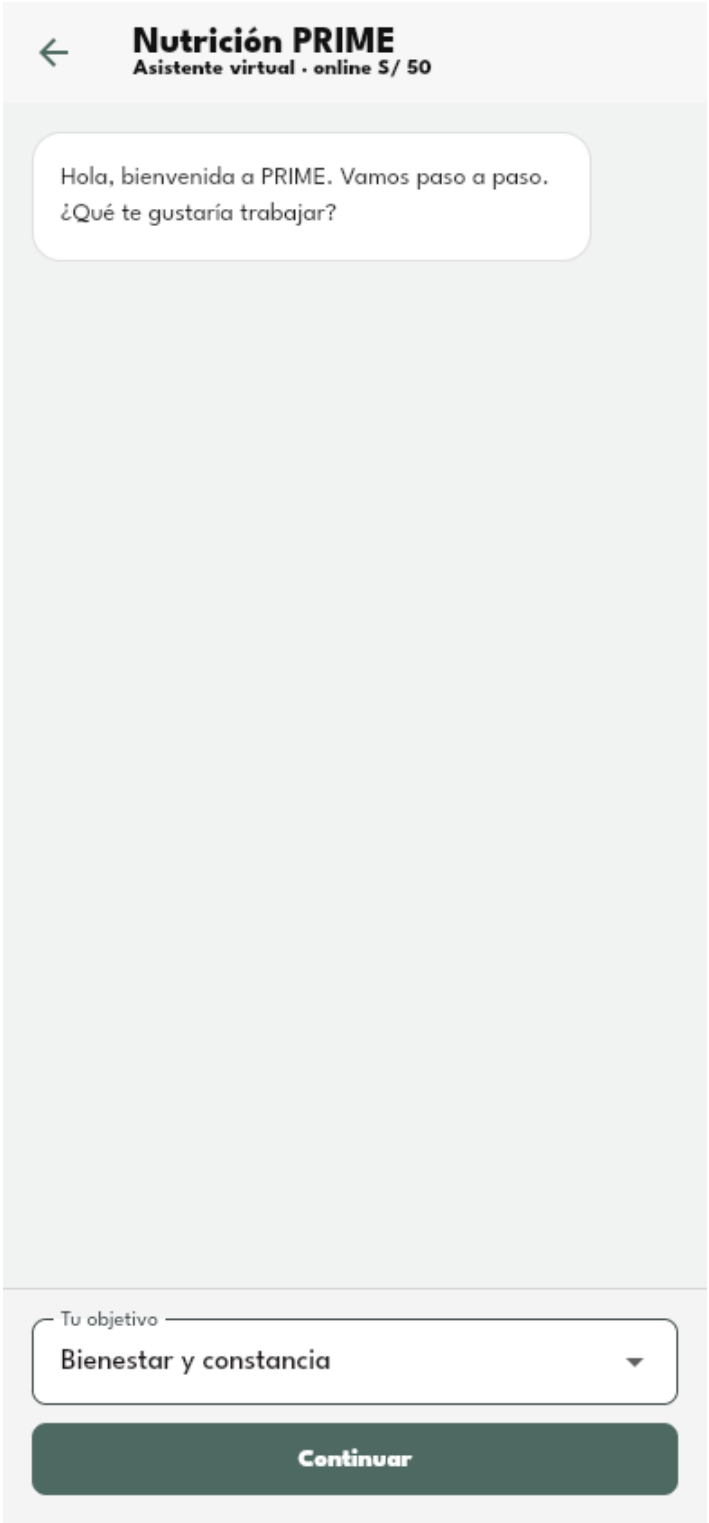
Nutrición en un solo lugar.



Modalidad online y presencial, recetas, mi plan y progreso.

GUÍA VISUAL

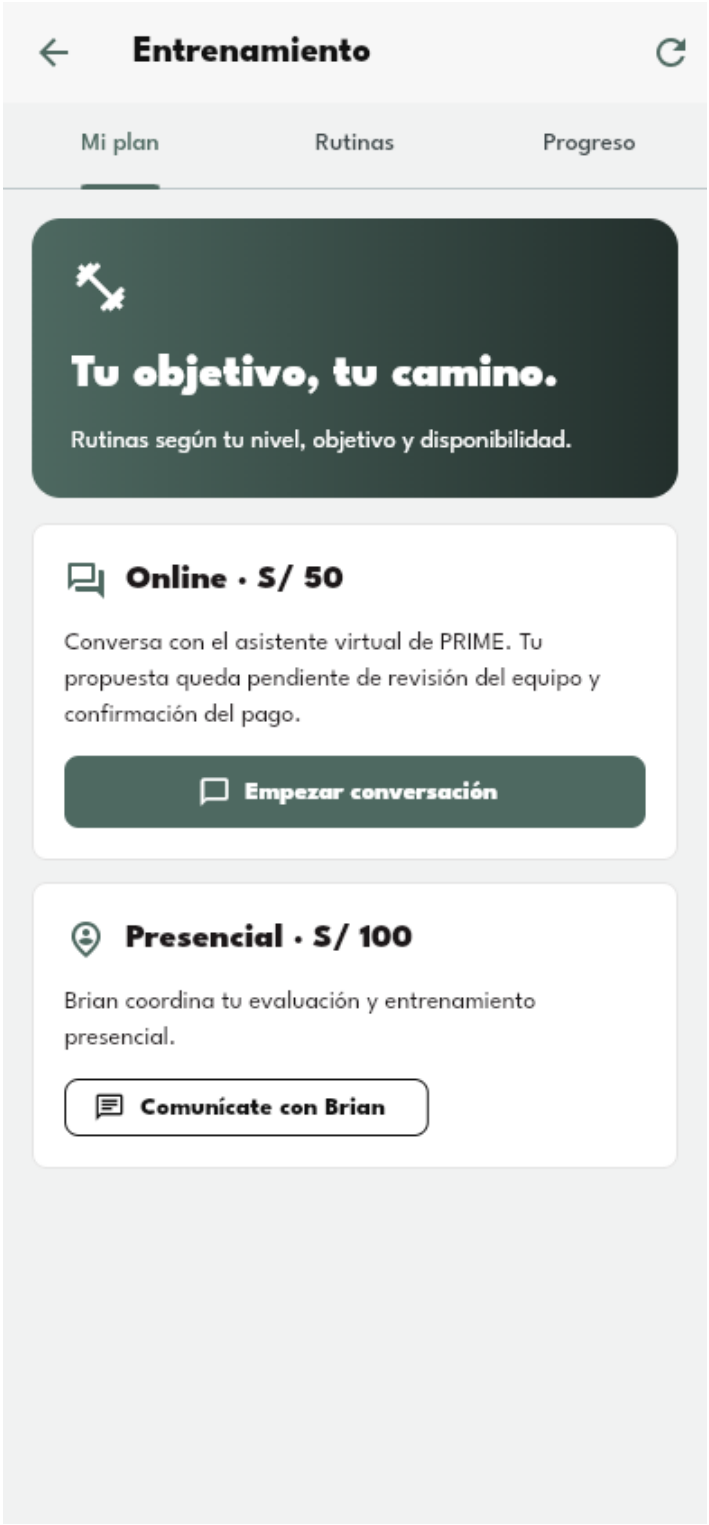
Una conversación paso a paso.



El asistente virtual solicita datos y objetivo antes de generar una propuesta para revisión.

GUÍA VISUAL

Entrena según tu objetivo.



Las rutinas propuestas requieren confirmación del pago y revisión del equipo.

04 / COMUNIDAD

Rewards, hábitos e invitadas.

PRIME Rewards

Cada asistencia validada suma 10 puntos. En Mi nivel ves tu avance y el color correspondiente; en Premios, los ocho canjes; en Ranking, el podio de clases, rachas y score; y en Comunidad, invitadas y tu código si eres embajadora. Solicitar un canje reserva sus puntos. El equipo aprueba y entrega el premio.

Hábitos y retos

Registra agua, descanso, pasos, comidas y sesiones en tu diario. Consulta objetivos y referidos generales. Estos registros ayudan al seguimiento, pero no añaden puntos de asistencia. Puedes abrir este apartado desde Rewards o desde Progreso.

Invita a una amiga

Reserva primero tu clase. En Mi invitada del mes elige una clase futura con aforo y registra a tu invitada. Se genera un QR diferente del tuyo. Hay una invitación mensual por clienta; ocupa cupo real y no descuenta una segunda clase. La reserva de la anfitriona debe seguir vigente.

Premios por asistencia

150 puntos - Café o agua

300 puntos - Una media antideslizante

500 puntos - Batido proteico

800 puntos - Tote bag

1000 puntos - Tote bag + medias antideslizantes

1300 puntos - Top PRIME

1600 puntos - Set deportivo PRIME

2000 puntos - Membresía básica de Pilates

GUÍA VISUAL

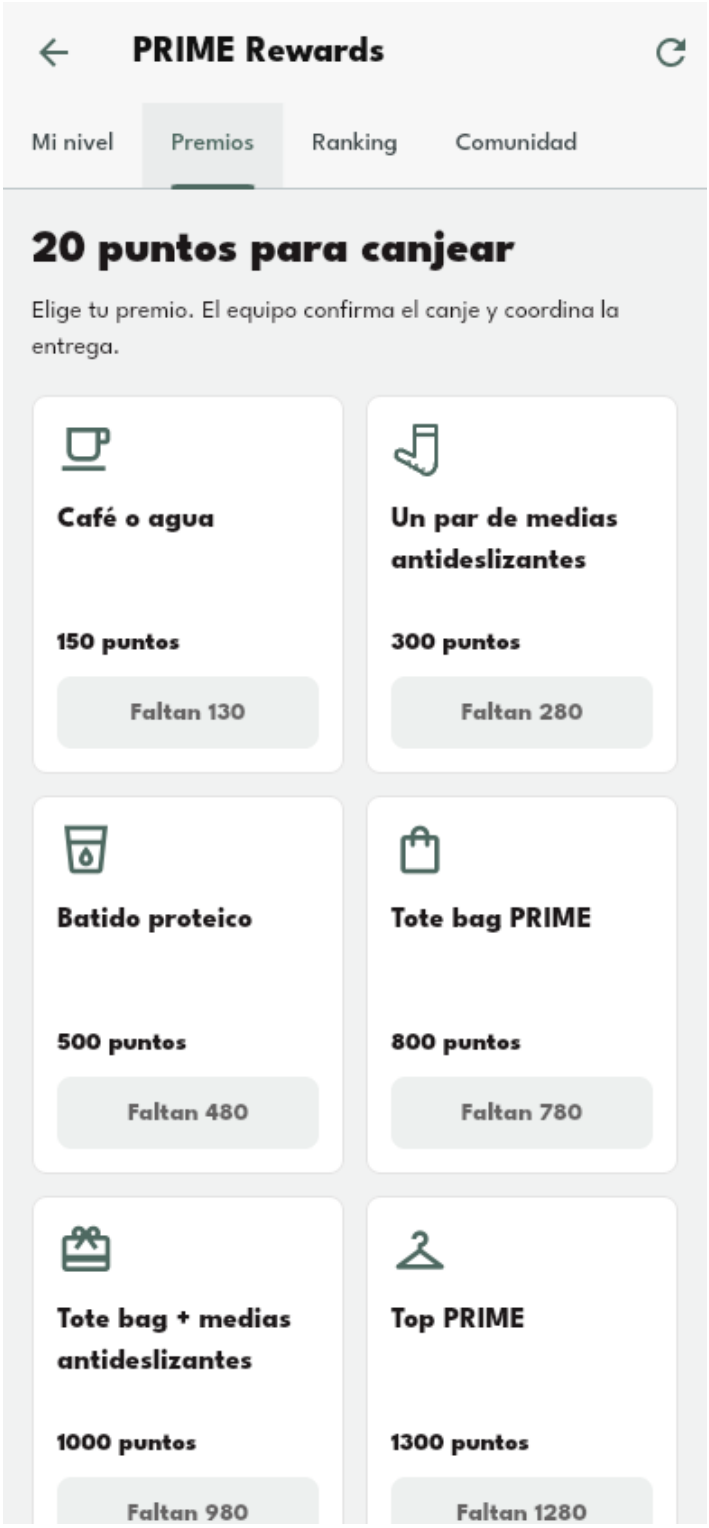
Tu nivel y progreso.



La asistencia suma 10 puntos por clase. El color del nivel acompaña la interfaz.

GUÍA VISUAL

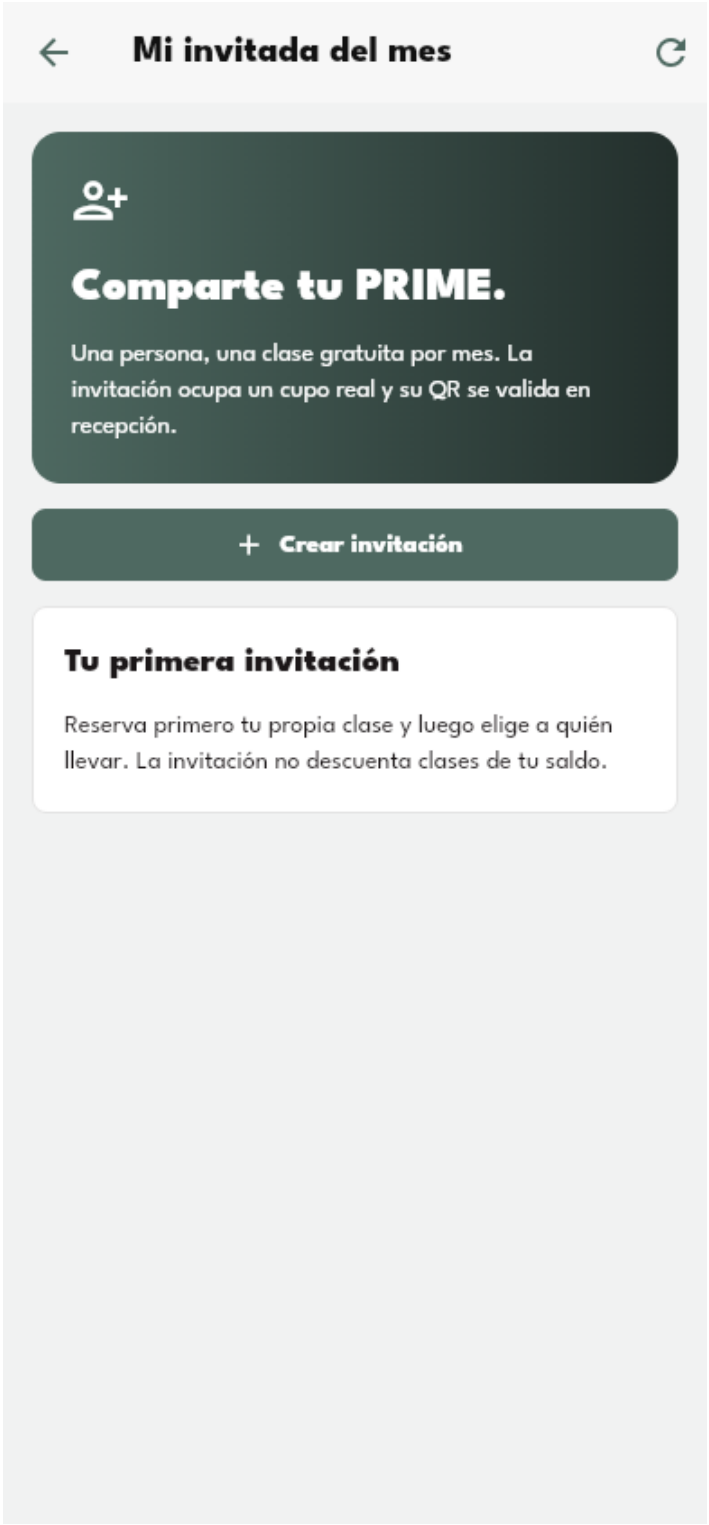
Premios claros y ordenados.



Revisa los puntos necesarios y solicita el canje. El equipo confirma su entrega.

GUÍA VISUAL

Una invitada al mes.



La invitada necesita un QR propio y ocupa un cupo real en la clase de su anfitriona.

04 / TIENDA

PRIME SHOP y Cafetería.

PRIME SHOP

Revisa precio, stock y sede de recojo. Añade artículos de una sola sede. El pedido reserva unidades durante 30 minutos; puedes cancelar si aún está pendiente. Paga online cuando esté habilitado o coordina con recepción. Tras confirmar el pago aparece un QR de recojo de un solo uso con tus productos. El equipo comprueba el pedido antes de entregarlo. Los artículos pendientes de creación no aparecen como disponibles.

Cafetería

Abre Cafetería en Inicio. Escoge los productos y cantidades, revisa la sede y confirma el pedido. No es una recarga de saldo: pagas exactamente los artículos seleccionados. Cuando el cobro se confirma, muestra el QR de Mis pedidos en la cafetería de recojo. Recepción revisa los artículos y confirma una sola entrega. Si el pedido sigue pendiente, puedes cancelarlo; si pagaste y necesitas un cambio, consulta con recepción.

Antes de pedir

Verifica sede, cantidades y precio. El pedido reserva unidades durante 30 minutos. Paga online cuando se habilite o coordina con recepción. Solo el cobro confirmado genera el QR de recojo. Muéstralo al retirar los productos elegidos; no equivale a un saldo para escoger otros artículos. Si necesitas cambiar un pedido pagado, consulta al equipo.

GUÍA VISUAL

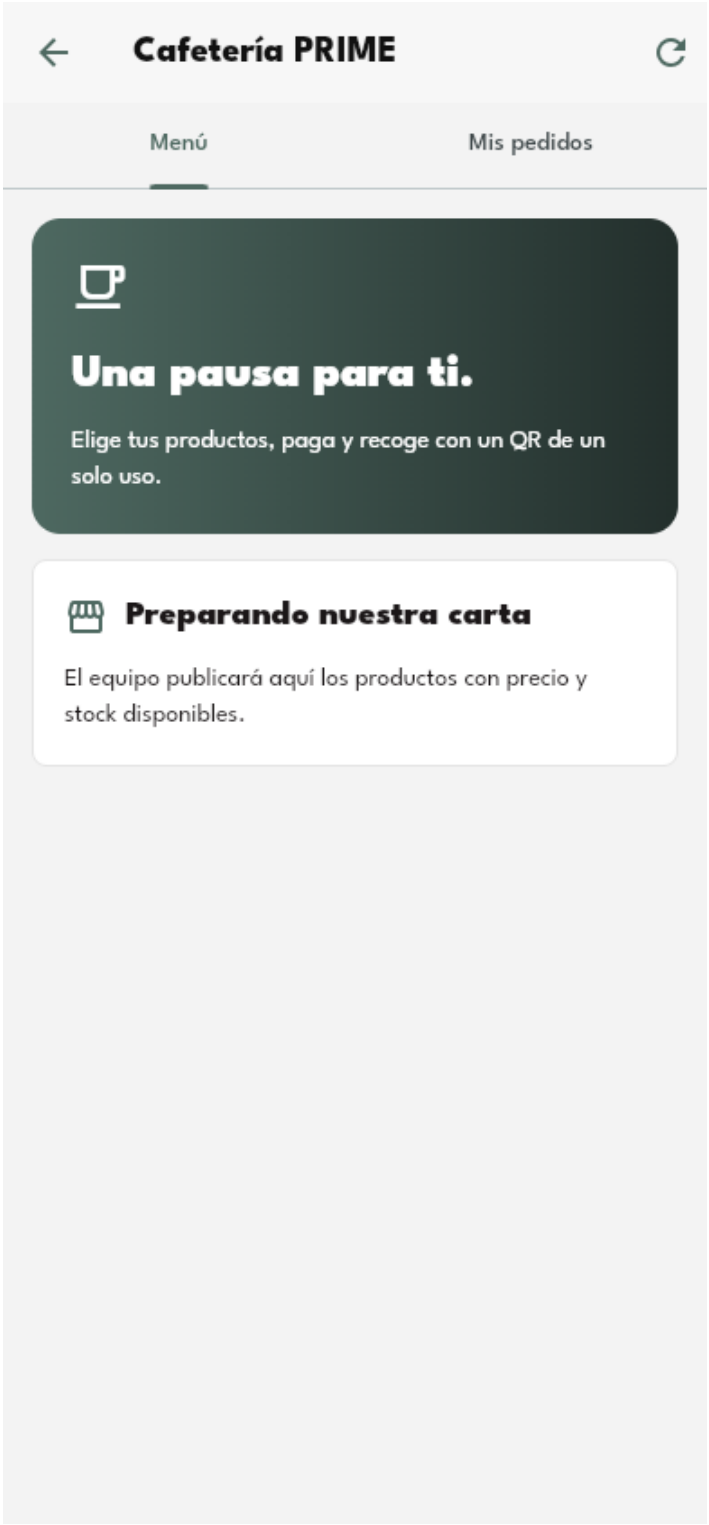
PRIME SHOP.



Los productos se publican desde administración con precio y stock reales.

GUÍA VISUAL

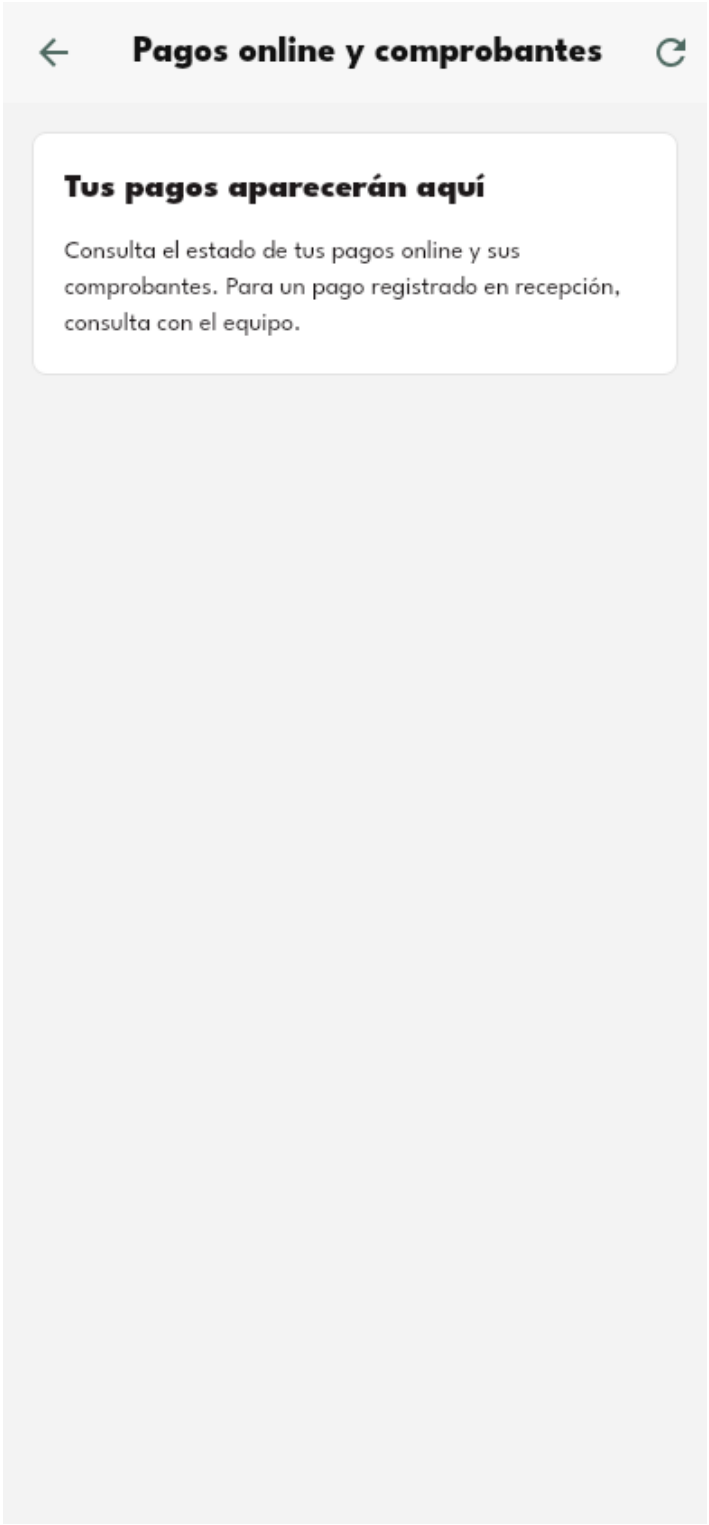
Tu pedido de cafetería.



Cada pedido corresponde a productos y cantidades concretos, con una sola sede de recojo.

GUÍA VISUAL

Pagos y comprobantes.



El historial muestra los pagos online y el comprobante cuando se encuentre disponible. La integración requiere activar las cuentas de los proveedores.

05 / TU EXPERIENCIA

Apariencia, tutorial y manual.

Tema y movimiento

En Apariencia y ayuda elige tema claro, oscuro o del sistema. Puedes activar o reducir las animaciones; la app también respeta la preferencia de movimiento reducido de tu dispositivo. Tu selección se guarda en este dispositivo. El acento de Rewards acompaña tu nivel en ambos temas.

Ayuda y uso seguro

Puedes repetir el tutorial y consultar este manual desde Apariencia y ayuda o Perfil. Los términos están disponibles en la app y en el footer de la web. Informa lesiones, limitaciones o molestias al equipo; sigue la técnica indicada y detén la actividad ante dolor o malestar. Para atención y consultas: +51 976 352 540.

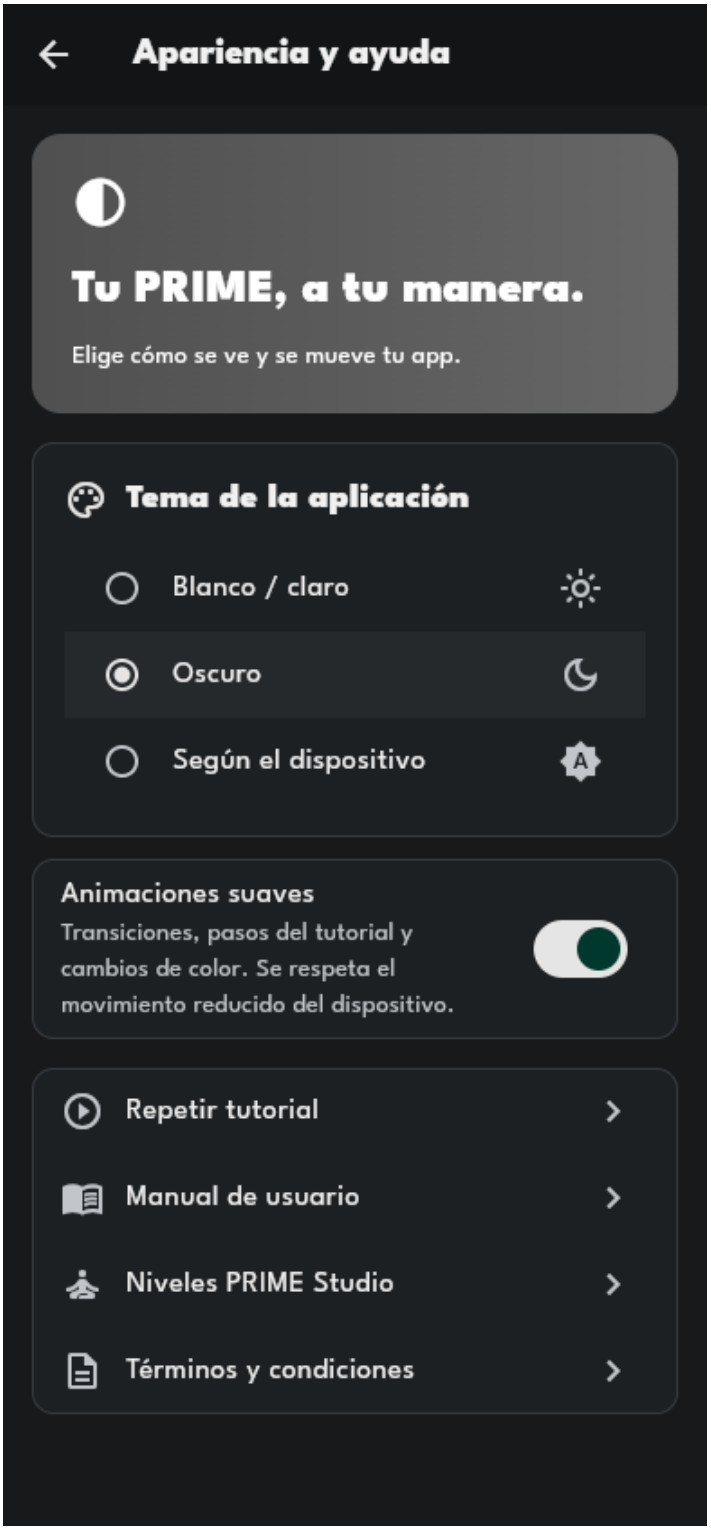
Cómo personalizar la app

1. Pulsa el engranaje de Inicio o abre Apariencia y ayuda desde Perfil.
2. Elige Blanco / claro, Oscuro o Según el dispositivo.
3. Activa o desactiva Animaciones suaves.
4. Usa Repetir tutorial para recorrer todas las funciones de tu rol.
5. Consulta Manual de usuario; puedes buscar un tema o descargar el PDF.

El tutorial puede cerrarse con Omitir y repetirse cuando lo necesites. La apariencia se recuerda en el dispositivo; no modifica tus compras, reservas ni preferencias de sede.

GUÍA VISUAL

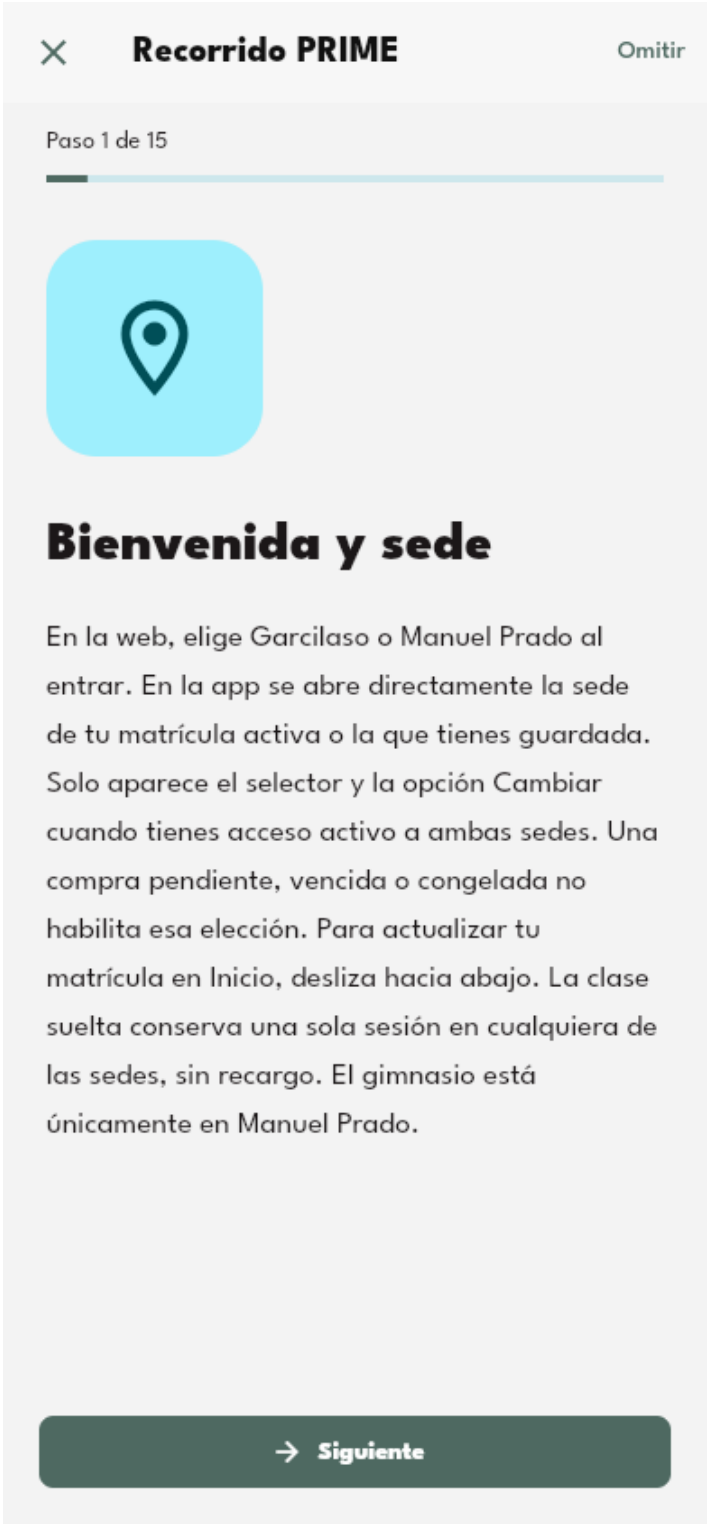
PRIME en modo oscuro.



Preferencias de tema y movimiento desde Apariencia y ayuda.

GUÍA VISUAL

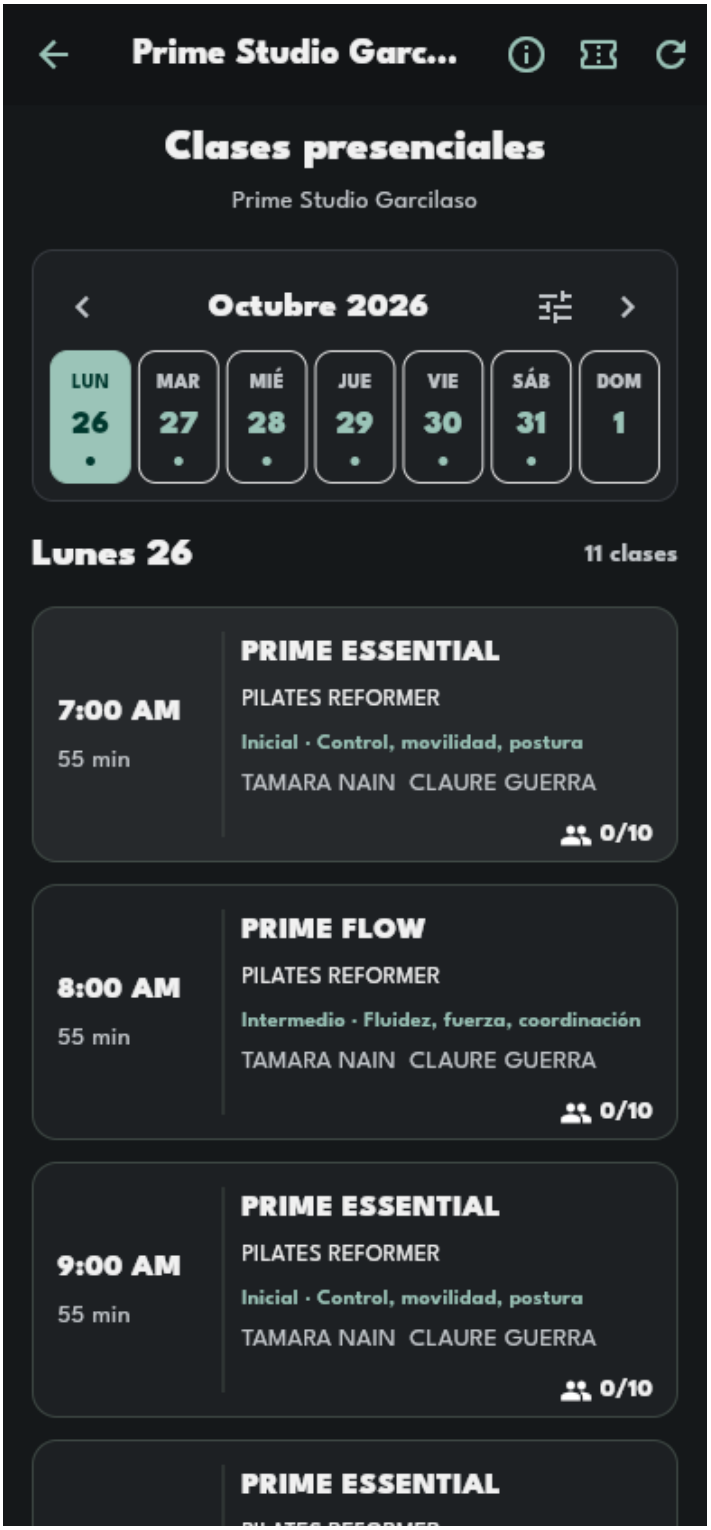
Conoce toda la app.



El recorrido inicial presenta las funciones disponibles según tu rol.

GUÍA VISUAL

Reserva también en modo oscuro.



La misma información de clases con superficies y texto adaptados al tema.

06 / RECEPCIÓN

Operación diaria de la sede.

Operación de recepción

En Operación valida el QR de reservas o invitadas, registra entradas de profesoras y habilita clases según tus permisos. Los QR son de un solo uso y la operación se limita a tus sedes asignadas. No compartas códigos ni datos privados.

Clases y aforo

Consulta horarios, profesora, cupos, nivel y enfoque. Las invitadas cuentan en el aforo. Deriva dudas sobre el nivel o condiciones físicas a la profesora; no cambies saldos para corregir una lectura de QR.

Cafetín y tienda

Consulta inventario activo de ambas sedes; vende y entrega solo en tus sedes asignadas. Para venta presencial selecciona producto, cantidad y medio de pago. Para un pedido de la app usa Entregar con QR, en Stock y ventas: escanea o pega el código de recojo. Revisa artículos, cantidades y sede; confirma la entrega solo al expenderlos. El QR exige pago confirmado y no vuelve a descontar stock. No registres además una venta presencial del mismo pedido. No puedes editar inventario.

Escalar solicitudes

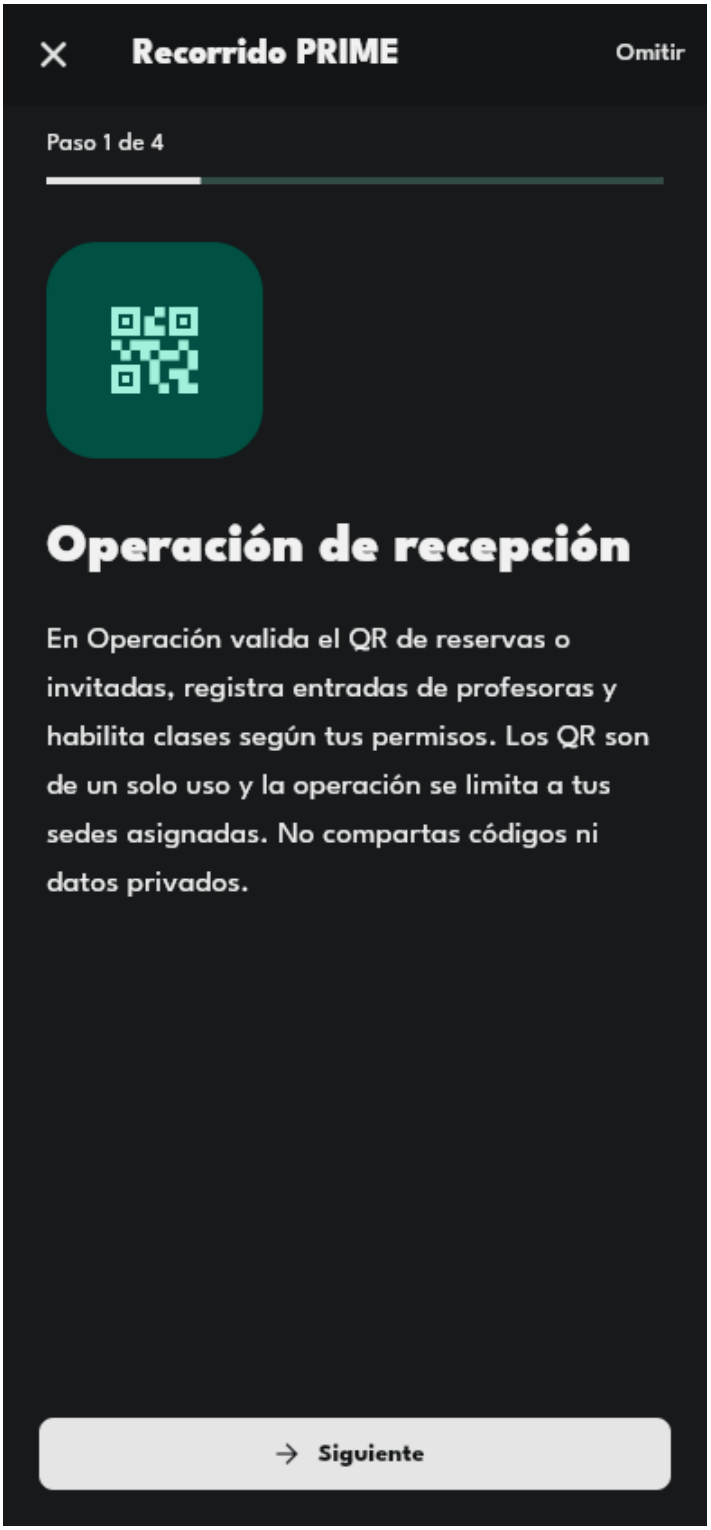
Los congelamientos, cambios de inicio, descuentos y asignación de responsables corresponden a administración. Ante una lesión o emergencia, detén la actividad y avisa al responsable de la sede. En Apariencia y ayuda puedes cambiar el tema y repetir el tutorial.

Validar antes de entregar

Confirma reserva o pedido, sede, identidad y estado. Si el QR ya fue utilizado, está cancelado o pertenece a otra sede, consulta la incidencia; no generes una segunda asistencia para intentar corregirla.

GUÍA VISUAL

Ayuda para recepción.



El recorrido de recepción se centra en QR, clases, cafetín y atención de solicitudes.

GUÍA VISUAL

Cafetín e inventario.



Consulta ambas sedes y realiza únicamente las ventas autorizadas en tu sede asignada.

GUÍA VISUAL

Entregar un pedido pagado.



Escanea o pega el QR, comprueba los artículos y confirma la entrega. No registres además otra venta presencial del mismo pedido.

06 / PROFESORAS

Clases y revisión de propuestas.

Tu panel de profesora

Revisa tus clases, sedes y alumnas del día. Utiliza tu QR de asistencia y coordina con recepción la habilitación. Orienta sobre el nivel y adapta la actividad a la evaluación de la clienta, dentro de tus competencias.

Revisión de planes asignados

Abre las solicitudes que administración te asigne. Revisa medidas, objetivo, antecedentes y propuesta completa. Registra observaciones y ajustes. Solo puedes aprobar un plan con cobro confirmado; si requiere cambios, solicita ajustes. La propuesta automática no sustituye tu evaluación ni habilita a prescribir fuera de tu competencia profesional.

Progreso y comunicación

Comprueba la asistencia y coordina cambios con recepción. Ante dolor o síntomas, detén el ejercicio y aplica el protocolo de la sede; no prometas resultados ni sustituyas atención sanitaria. Desde Apariencia y ayuda puedes consultar el manual y cambiar el tema.

Secuencia de revisión

1. Abre Revisar planes.
2. Selecciona una solicitud asignada.
3. Revisa datos, objetivo, alertas y contenido propuesto.
4. Registra observaciones o solicita cambios.
5. Aprueba únicamente si el cobro está confirmado y el contenido es adecuado dentro de tus competencias.

GUÍA VISUAL

Ayuda para profesoras.



La guía de profesoras explica sus clases, revisión asignada y seguimiento.

07 / ADMINISTRACIÓN

Gestión y trazabilidad.

Administración y reportes

Abre Dashboard web para gestionar sedes, cuentas, profesoras, horarios, planes y reportes. Revisa los filtros de sede y fecha. Distingue las matrículas históricas importadas de FITCO de los cobros nuevos registrados en PRIME.

Matrículas y clase suelta

La clase suelta de S/50 tiene un único crédito utilizable en cualquiera de las dos sedes. No debe cobrarse adicional multisede. Para paquetes de varias clases, valida el cobro del adicional antes de habilitar ambas sedes. En Matrículas, Congelar solicita fecha, días y motivo; Cambiar inicio desplaza vigencia sin duplicar créditos. No crees dos matrículas para un mismo saldo compartido.

Cobros y planes de bienestar

En Nutrición y entrenamiento abre la propuesta, asigna responsable y confirma el cobro con referencia verificable. El responsable revisa y aprueba o solicita ajustes. Online cuesta S/50 y presencial S/100. Publica los videos desde Recetas y videos cuando el contenido esté creado.

07 / ADMINISTRACIÓN

Comunidad, catálogo y permisos.

Embajadoras y canjes

En Embajadoras selecciona la cuenta, configura código y descuento y activa el beneficio. El reporte CSV atribuye nuevas matrículas pagadas, sin duplicar conversiones. Gestiona aprobación y entrega en Canjes de puntos. Para el premio de membresía básica, asigna el plan correspondiente y registra la referencia del canje para evitar duplicados.

Inventario, cafetería y PRIME SHOP

Configura sede, producto, precio, canal, foto y publicación en Cafetería o SHOP. Sube imágenes reales; usa Ajustar stock para registrar entradas o salidas con motivo. Un pedido reserva unidades durante 30 minutos; cancelar uno pendiente repone sus unidades. Entregar un pedido pagado no vuelve a descontarlas. No publiques productos sin precio ni disponibilidad reales. En Operación PRIME puedes actualizar textos de la web, contactos, tarifas, niveles y premios. En Planes y Sedes gestionas los catálogos y las fotos correspondientes.

Pagos online y comprobantes

Culqi y NubeFact necesitan cuentas del titular y configuración segura en el servidor. En Operación PRIME registra por sede el RUC, razón social, series, próximo correlativo e impuesto confirmados por el contador. En Cobros Culqi consulta el resultado remoto antes de actuar. Un resultado incierto nunca autoriza repetir el cargo. En Comprobantes NubeFact consulta aceptación y PDF; los reintentos conservan serie y número. Las devoluciones y notas de crédito requieren revisión administrativa y contable. No se emiten automáticamente comprobantes de cobros históricos o manuales.

Permisos, ayuda y seguridad

Asigna a recepción sus sedes y a cada profesora sus revisiones. No compartas contraseñas o datos sensibles. Mantén protocolos de seguridad y atención de consultas. Desde Apariencia y ayuda se accede a tutorial, manual, niveles y términos. Los términos publicados deben mantenerse acordes a las condiciones comerciales y al asesoramiento legal de PRIME.

Control antes de publicar

Verifica importes, sede, disponibilidad y permisos. No cambies compras o saldos históricos para actualizar un catálogo nuevo. Los reportes de embajadoras cuentan matrículas pagadas; un pedido o compra pendiente no constituye ingreso confirmado.

GUÍA VISUAL

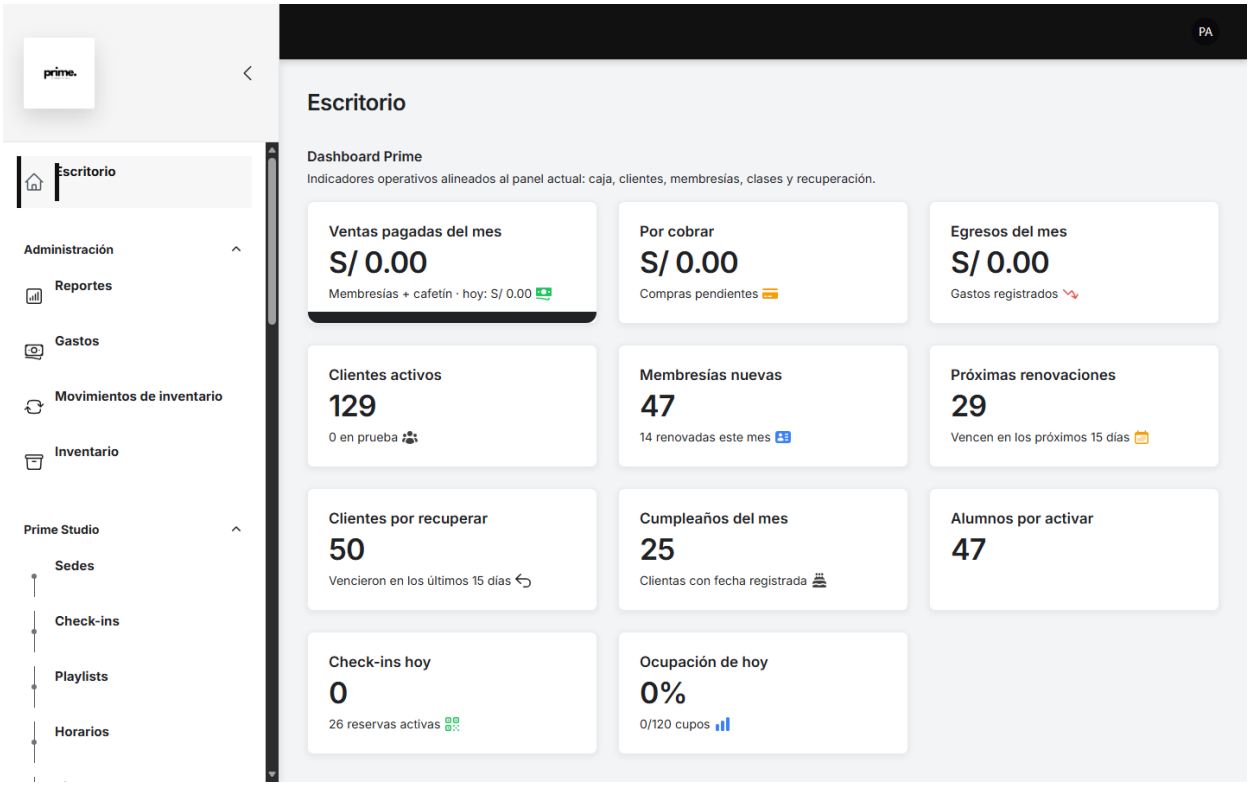
Ayuda para administración.



El recorrido de administración explica controles, cobros, membresías, comunidad y catálogo.

GUÍA VISUAL

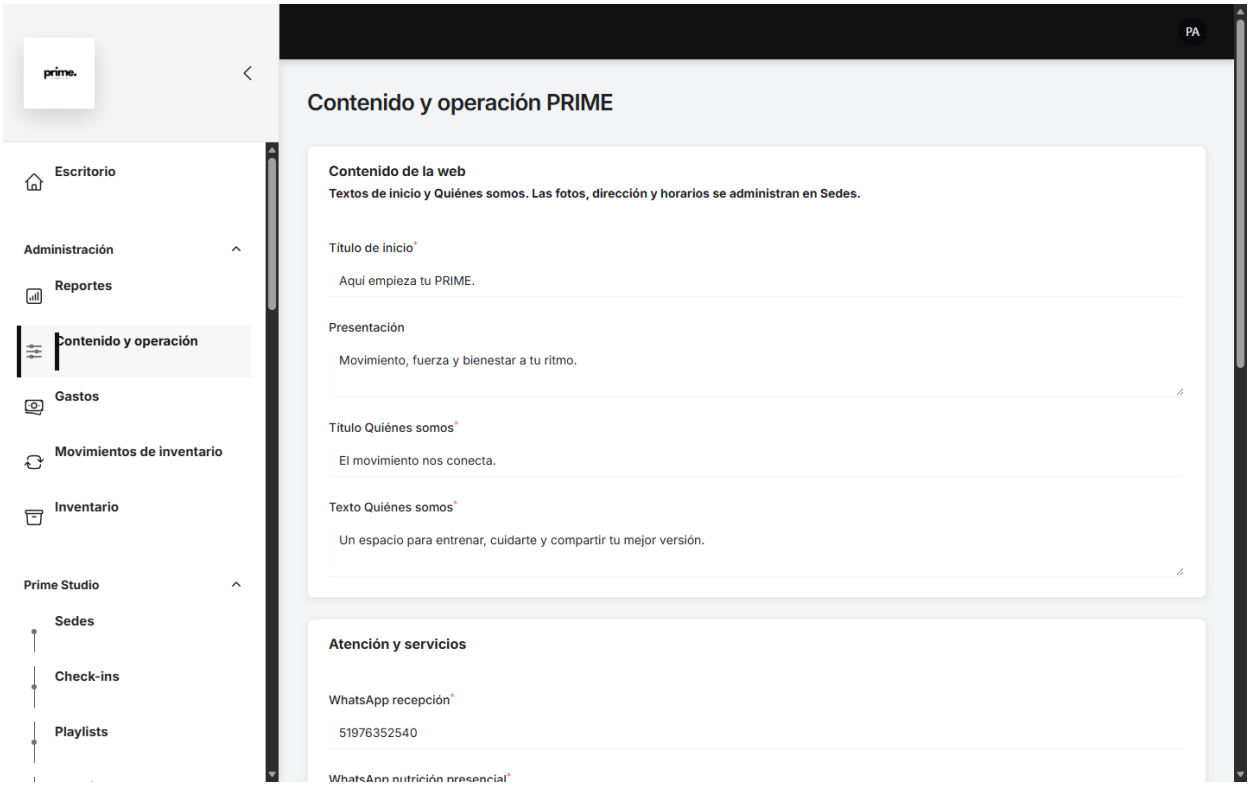
Panel de administración.



El dashboard ofrece acceso a la gestión y los indicadores de operación. Los permisos dependen del rol.

GUÍA VISUAL

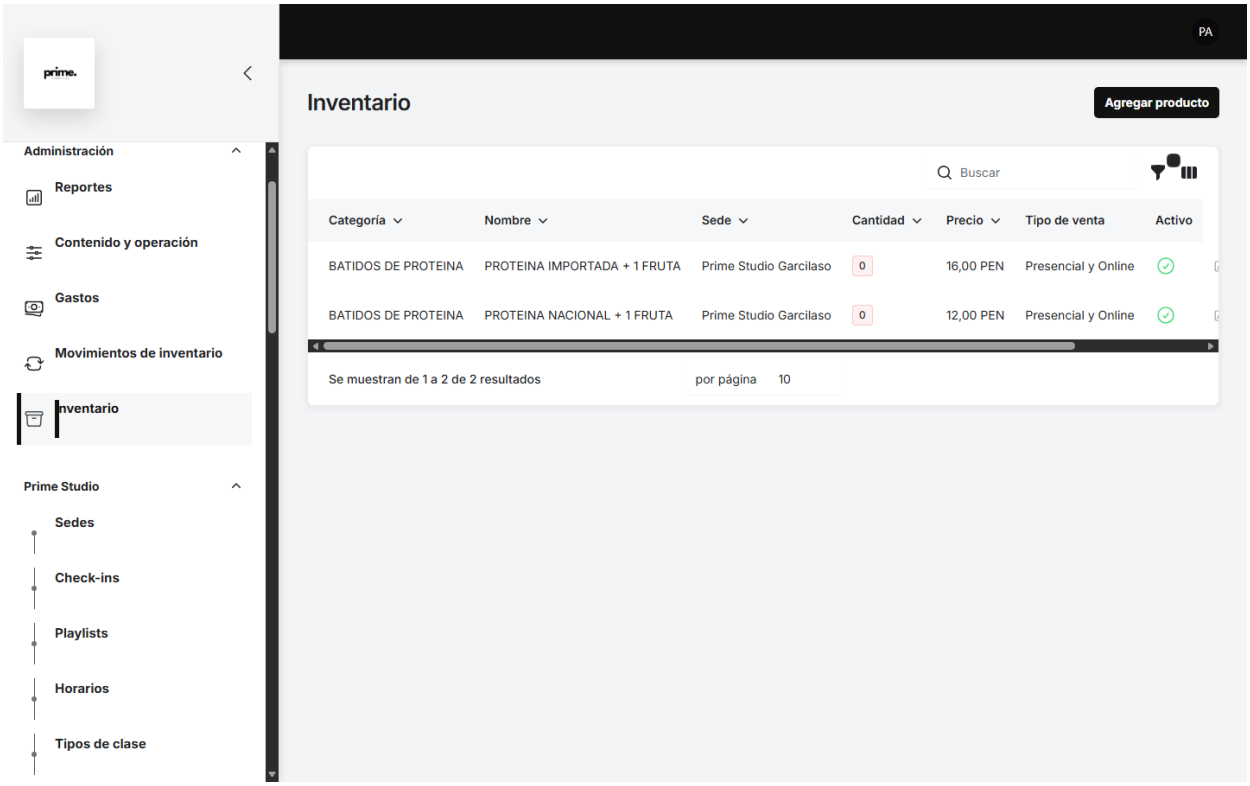
Contenido y operación PRIME.



Actualiza textos, contactos y tarifas. Los perfiles tributarios se completan con los datos confirmados por el contador.

GUÍA VISUAL

Productos, fotos y stock.



Publica el producto en el canal adecuado. Ajustar stock conserva el registro de entradas y salidas.

07 / ACTIVACIÓN

Culqi y NubeFact, con el titular.

Estado actual

Las cuentas todavía no están creadas. La conexión se publica preparada y deshabilitada: no se ha probado con un comercio real ni se han emitido comprobantes tributarios de producción.

1. Datos del negocio

Confirmar RUC, razón social, domicilio y si ambas sedes comparten emisor. El contador valida impuesto, series de boleta y factura y próximo número disponible. No reutilizar correlativos de otro sistema.

2. Culqi Online

El titular inicia el alta en afiliate.culqi.com y completa los requisitos del comercio. El técnico configura llaves de prueba y webhook. La llave secreta permanece únicamente en el servidor.

3. NubeFact

Contratar integración API con el RUC del negocio, completar las autorizaciones correspondientes y obtener RUTA y TOKEN de pruebas. El contador confirma datos fiscales y series.

4. Validación

Probar aprobación, rechazo, 3DS, retorno interrumpido y webhook repetido. Revisar matrícula y saldo únicos; en cafetería verificar pago, QR y una entrega. Cotejar boleta/factura y PDF en NubeFact.

5. Producción

Tras la aprobación del comercio y la validación contable, instalar credenciales reales, configurar ambos proveedores en producción y realizar una compra controlada con el titular. Las claves no se envían por chat.

Conciliación y devoluciones

Un pago en verificación no se vuelve a cobrar sin resolver el resultado. Los reintentos de comprobante conservan serie y número. Las devoluciones y notas de crédito requieren intervención administrativa y contable; los cobros históricos y manuales no se facturan automáticamente.

Guía técnica completa: docs/ACTIVACION_CULQI_NUBEFACT_PRIME.md. Fuentes: docs.culqi.com/es/documentacion/pagos-online y www.nubefact.com/integracion.

08 / USO SEGURO

Términos y condiciones.

Versión 2026-10-24. Estas condiciones también están disponibles en la web y en la app.

1. Participación informada

Pilates, entrenamiento de fuerza y otras actividades físicas implican esfuerzo y riesgos inherentes, como molestias, caídas o lesiones. Participa de forma voluntaria, elige un nivel apropiado y sigue las indicaciones del equipo. Los niveles de clase son orientativos; la profesora puede recomendar una alternativa o adaptación según tu experiencia y condición. No se garantizan resultados físicos específicos.

2. Salud, lesiones y comunicación

Antes de participar, comunica de forma privada al profesional a cargo cualquier lesión, operación reciente, embarazo, dolor, condición de salud o indicación sanitaria relevante. Si tienes dudas sobre tu aptitud para hacer ejercicio, solicita evaluación a un profesional sanitario. No entrenes con dolor agudo ni ocultes una limitación que afecte tu seguridad. El instructor puede detener o adaptar la actividad por un motivo de seguridad justificado.

3. Durante la actividad

Utiliza el equipo únicamente según la técnica indicada, respeta el aforo y las normas de higiene y usa indumentaria adecuada. No manipules máquinas o cargas sin orientación. Detén la actividad y avisa al equipo ante dolor, mareos, dificultad respiratoria inusual o malestar. En una emergencia, solicita ayuda inmediata al personal y atención sanitaria. La app no es un servicio de emergencias.

4. Responsabilidades de PRIME y de la persona participante

PRIME debe brindar un servicio idóneo, información clara, instalaciones y equipos en condiciones de seguridad y supervisión acorde al servicio contratado. La persona participante debe seguir las instrucciones razonables y actuar con cuidado hacia sí misma y los demás. Reconocer los riesgos inherentes no excluye la responsabilidad legal de PRIME o su personal por hechos u omisiones que les sean atribuibles, ni implica renunciar a derechos del consumidor o aceptar cláusulas abusivas.

5. Reservas, cupos y códigos QR

Las reservas dependen de cupo, horario y membresía vigente. Una clase se descuenta al reservar; la validación del QR no descuenta otra clase. Consulta el estado en Mis reservas. Los QR de alumna e invitada son personales y de un solo uso; no los publiques ni los compartas con terceros no autorizados. Si cancelas antes del inicio y la reserva admite cancelación, el crédito se devuelve. Las asistencias ya validadas requieren revisión del equipo. Si PRIME cancela o no puede prestar la clase, se debe coordinar reposición o la solución que corresponda conforme a tus derechos.

6. Precio, vigencia y sedes

Revisa el precio total y la vigencia antes de confirmar. La clase suelta cuesta S/50 y corresponde a una única sesión total en Garcilaso o Manuel Prado, a elección y según aforo; no cobra S/50 adicionales por cambiar de sede. En los paquetes de varias clases, el acceso multisede opcional cuesta S/50 por la vigencia del plan y comparte un solo saldo. No duplica las clases. El gimnasio funciona únicamente en Manuel Prado y requiere el acceso contratado correspondiente.

7. Pagos, cambios y congelamientos

La activación y entrega de servicios o productos dependen de la verificación del cobro. No envíes datos completos de tarjetas por chat. Las promociones y descuentos se aplican con las condiciones informadas antes del pago y no se combinan salvo indicación expresa. Congelamientos y cambios de inicio deben coordinarse y registrarse con administración; conserva la confirmación. No se aplican penalidades no informadas ni cambios retroactivos en perjuicio de una compra ya celebrada. Las solicitudes de devolución o compensación se evalúan según el servicio prestado, la información ofrecida y los derechos legales aplicables; no se establece una prohibición absoluta de devolución.

8. Invitadas y menores de edad

La invitación mensual depende de una reserva vigente de la anfitriona y aforo disponible. Genera el QR propio de la invitada y comunica las indicaciones de salud y seguridad. Las personas menores de edad requieren coordinación previa con la sede y autorización de su representante; la herramienta online de orientación con IMC está destinada a personas adultas de 20 años o más.

9. Nutrición y entrenamiento online

La conversación online utiliza un asistente virtual con propuestas orientativas. No es una consulta médica ni una persona atendiendo en tiempo real. Las propuestas requieren revisión del equipo y confirmación de pago; no sigas un plan como prescripción individual sin la evaluación profesional correspondiente. El IMC es una referencia y no determina porcentaje de grasa ni diagnóstico. Alergias, lesiones y condiciones que requieren atención personalizada deben ser revisadas por un profesional competente. Consulta el precio de la modalidad elegida antes de confirmar. La atención presencial se coordina con Xime en nutrición o Brian en entrenamiento.

10. Rewards, embajadoras, tienda y cafetería

Se acumulan 10 puntos por clase con asistencia validada. Los canjes quedan sujetos a verificación y coordinación de entrega; el catálogo vigente muestra los puntos necesarios. Un código de embajadora aplica a la primera matrícula pagada de una nueva clienta, con el descuento configurado; no se autorreferencia ni se combina con otro cupón. SHOP y Cafetería muestran precio, stock y sede de recojo. Un pedido pendiente reserva unidades durante 30 minutos y no acredita pago. Puedes cancelarlo mientras esté pendiente y no haya un pago en verificación. Tras confirmar el cobro se genera un QR de un solo uso para recoger los productos elegidos en la sede indicada; no es un saldo recargado ni permite sustituir artículos sin coordinación. Las incidencias y cambios de pedidos pagados se coordinan con el equipo.

11. Privacidad y convivencia

Usa datos propios y correctos, protege tu contraseña y no accedas a cuentas ajenas. Comparte con el equipo solo la información de salud necesaria para tu atención y solicita información sobre su tratamiento. Puedes consultar o solicitar corrección, acceso u otros derechos sobre tus datos por el canal de atención de PRIME, conforme a la Ley 29733 y su reglamento. La información no autoriza por sí sola su uso para publicidad ni la publicación de fotografías o datos de salud. No grabes ni difundas imágenes de otras personas sin su autorización.

12. Consultas, reclamos y modificaciones

Para consultas y solicitudes, comunícate con recepción al +51 976 352 540 o acude a tu sede. Puedes solicitar el Libro de Reclamaciones y utilizar las vías de protección al consumidor que correspondan. Estas condiciones no limitan esos derechos. Las actualizaciones se publican con fecha y no alteran retroactivamente condiciones de compras ya aceptadas. Ante diferencias, prevalecen la información específica de tu compra y las normas imperativas aplicables.

13. Pago online y comprobante electrónico

Cuando el pago online esté habilitado, Culqi procesará el medio de pago mediante su formulario seguro. PRIME verifica el cargo en el servidor antes de activar la compra. Si el resultado está en verificación, consulta su estado y no repitas el pago hasta resolverlo con el equipo. Para el comprobante debes indicar datos correctos de identidad y domicilio; NubeFact recibe los datos necesarios para emitirlo y enviarlo conforme a la configuración tributaria del negocio. Puedes consultar el estado y el PDF disponible en Mis pagos online y comprobantes. No envíes tarjetas completas, códigos de seguridad o claves bancarias al personal ni por chat. Las devoluciones y correcciones de comprobantes se gestionan con administración de acuerdo con las normas aplicables.

Referencias normativas

Código de Protección y Defensa del Consumidor - Indecopi

https://consumidor.gob.pe/2023/03/16/codigo-proteccion-defensa-consumidor/

Ley 29733 de Protección de Datos Personales

https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/243470-29733

Estas condiciones deben mantenerse acordes con la operación real y ser revisadas por la asesoría legal de PRIME. No sustituyen un consentimiento informado específico ni una evaluación médica.

CONTACTO

Nos vemos en PRIME.

Web y app

https://45-84-138-135.sslip.io
https://45-84-138-135.sslip.io/app/

Ayuda y condiciones

https://45-84-138-135.sslip.io/manual-de-usuario
https://45-84-138-135.sslip.io/terminos-y-condiciones

Recepción y entrenamiento presencial

+51 976 352 540

Nutrición presencial con Xime

+51 987 839 339