

# Términos y Condiciones de GoToGym para Usuarios (Clientes)

Última actualización: Abril 07, 2025

## 1. Aceptación de los Términos

Bienvenido a **GoToGym**. Al usar la plataforma GoToGym (en adelante, la “Plataforma”), usted, como **Usuario Cliente** (persona natural usuaria de nuestros servicios), acepta estos Términos y Condiciones en su totalidad. Estos términos constituyen un acuerdo legal entre usted y **FRIENDS N GIFTS S.A.S.**, sociedad comercial domiciliada en Bogotá D.C., Colombia, titular de la marca **GoToGym**, y propietaria/operadora de la Plataforma. Si **no está de acuerdo** con estos términos, le solicitamos abstenerse de usar la Plataforma. El uso continuo de GoToGym implica la **aceptación expresa** de estos Términos y Condiciones y de nuestras políticas asociadas (como la Política de Privacidad). Por favor, lea atentamente cada sección, ya que en ellas se detallan derechos y obligaciones tanto para usted como para GoToGym de manera clara y accesible.

## 2. Descripción de la Plataforma GoToGym

GoToGym es una plataforma integral enfocada en fitness y bienestar que combina prendas deportivas y tecnología para brindar una **experiencia personalizada** al Usuario. Actualmente, GoToGym ofrece **ropa deportiva** de alta calidad y un componente digital (aplicación móvil/web) para seguimiento de actividad física y recomendaciones personalizadas de entrenamiento. Es importante tener en cuenta el **estado actual** de la Plataforma: *las prendas inteligentes no se conectan aún a dispositivos electrónicos externos ni recopilan datos automáticamente. No obstante, planeamos incorporar funcionalidad de conexión a dispositivos en aproximadamente 4 a 5 años*, lo cual le será debidamente comunicado. Esto significa que en el futuro sus prendas GoToGym podrían interactuar con la aplicación u otros dispositivos para mejorar su experiencia, pero por ahora cualquier monitoreo o ingreso de datos debe hacerse de forma manual por el Usuario.

La Plataforma permite al Usuario registrar manualmente información relacionada con su actividad física (por ejemplo, registro de ejercicios realizados, peso, medidas, etc.) y preferencias, para generar planes de entrenamiento y recomendaciones. Adicionalmente, **de forma opcional** el Usuario podrá en el futuro cargar o introducir **información médica personal** (por ejemplo, datos de salud relevantes, historial médico básico o restricciones físicas). **Esta funcionalidad de cargar información médica es totalmente voluntaria** y busca ofrecerle recomendaciones de entrenamiento más seguras y adaptadas a sus condiciones personales.

GoToGym se compromete a que cualquier dato de salud que usted decida proporcionar será tratado con la máxima confidencialidad y conforme a la normativa colombiana vigente (ver sección 8 más adelante sobre interoperabilidad de datos de salud).

En resumen, GoToGym funciona bajo un modelo *freemium*: usted puede usar gratuitamente las funcionalidades básicas (como registro de ejercicios estándar y acceso a contenido general), y tiene la opción de acceder a características premium o adicionales mediante micropagos o suscripciones (detallado en la sección 5). Nuestro objetivo es brindar una experiencia amigable, motivadora y útil, combinando **tecnología (incluyendo IA)** y **productos físicos** para apoyar su estilo de vida saludable, siempre **respetando su privacidad y autonomía** en el uso de la Plataforma.

### 3. Registro de Usuario y Cuenta

Para utilizar las funciones completas de la Plataforma, es posible que deba crear una **cuenta de usuario** personal. Al registrarse, usted se compromete a proporcionar información real, exacta y actualizada (por ejemplo, su nombre, correo electrónico, y otros datos requeridos). El Usuario declara que cumple con la **mayoría de edad legal (18 años en Colombia)** o, en caso de menores de edad, que cuenta con el consentimiento de sus padres o tutores para registrarse. Es **responsabilidad del Usuario** mantener sus datos de registro actualizados; si cambia, por ejemplo, su dirección de correo electrónico, debe actualizar esa información en su cuenta.

Usted es responsable de **mantener la confidencialidad** de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña). Esto significa que no debe compartir su contraseña con terceros y debe proteger el acceso a sus dispositivos donde use GoToGym. En caso de que sospeche que alguien ha accedido a su cuenta sin autorización o haya ocurrido una brecha de seguridad, *debe notificar inmediatamente a GoToGym* a través de los canales de soporte indicados en la sección 12. GoToGym no será responsable por pérdidas o daños resultantes del incumplimiento por parte del Usuario de mantener la seguridad de su cuenta.

Al registrarse, usted entiende que la cuenta es **personal e intransferible**. No está permitido vender, ceder o permitir el uso de su cuenta a otra persona. Cada Usuario debe tener su propia cuenta. GoToGym se reserva el derecho de suspender o cerrar cuentas que infrinjan esta regla o que presenten actividad irregular que pueda comprometer la seguridad del servicio o viole estos Términos.

### 4. Uso de la Plataforma y Responsabilidades del Usuario

El Usuario se compromete a utilizar GoToGym de forma **correcta, lícita y acorde con su finalidad**. Para mayor claridad, a continuación enumeramos algunas obligaciones y responsabilidades clave del Usuario al usar la Plataforma:

- **Uso Personal y No Comercial:** La Plataforma y su contenido (planes de entrenamiento, recomendaciones, interfaz de la aplicación, etc.) están destinados a su uso personal. No debe utilizar los servicios de GoToGym para fines comerciales no autorizados (por ejemplo, revender planes de entrenamiento, o extraer información de la base de datos para uso comercial externo).
- **Información Veraz:** Cualquier dato que ingrese en la Plataforma, sea información de perfil, datos de salud, o registros de actividad, **debe ser veraz y pertenecerle**. Usted es responsable de la exactitud de la información que proporciona. Esto incluye notificar honestamente cualquier condición médica o limitación física relevante si decide usar las funciones de personalización de salud. GoToGym no se hace responsable por resultados o recomendaciones basadas en información incompleta o incorrecta suministrada por el Usuario.
- **Comportamiento Adecuado:** Usted se compromete a no usar la Plataforma para fines ilegales, fraudulentos, maliciosos o discriminatorios. Debe abstenerse de: (a) introducir comentarios ofensivos, contenidos inapropiados o que violen derechos de terceros; (b) usar la Plataforma de manera que pueda dañar, sobrecargar o perjudicar los sistemas o la experiencia de otros usuarios (por ejemplo, no intentar hackear el servicio, ni difundir virus o malware); y (c) respetar a otros usuarios y al personal de GoToGym en cualquier interacción (como foros, soporte o redes sociales vinculadas).
- **Seguimiento de Recomendaciones:** Las sugerencias de entrenamiento o salud brindadas por GoToGym (inclusive aquellas generadas con apoyo de IA, ver sección 9) son de carácter **orientativo**. Siempre debe aplicarlas considerando sus propias capacidades y, si es necesario, consultar con un profesional de la salud o entrenador físico, especialmente si tiene alguna condición médica preexistente. El Usuario es responsable de usar su juicio y prudencia al seguir cualquier plan de ejercicio. GoToGym no sustituye consejo médico profesional; si en algún momento una recomendación le genera duda respecto a su salud, por favor consulte a su médico.
- **Requerimientos Técnicos:** Es su responsabilidad contar con los medios y equipos necesarios para acceder a la Plataforma, como un dispositivo compatible (ej. un smartphone o computador) y conexión a Internet. GoToGym no provee dichos medios y no será responsable por fallas en el servicio derivadas de problemas con su hardware, software o conexión a Internet.
- **Prohibición de Uso Indebido:** No debe descompilar, realizar ingeniería inversa, copiar, modificar ni crear obras derivadas de la Plataforma, sus aplicaciones o cualquier parte de sus contenidos, salvo autorización expresa por escrito de GoToGym. Asimismo, no debe utilizar mecanismos automatizados (bots, scripts) para extraer datos o interactuar con la Plataforma. Cualquier intento de violar la seguridad o las restricciones de la Plataforma puede llevar a la suspensión de su cuenta y a acciones legales pertinentes.

Al cumplir con estas responsabilidades, todos los usuarios contribuyen a que GoToGym siga siendo un entorno seguro, confiable y agradable. El incumplimiento grave o reiterado de estas obligaciones por parte del Usuario puede resultar en la **suspensión o terminación de la cuenta**, así como en las acciones legales a que haya lugar según la legislación colombiana aplicable.

## 5. Planes de Servicio, Modelo Freemium y Pagos

GoToGym opera bajo un **modelo freemium**, lo que significa que ofrece un conjunto de funcionalidades básicas gratuitas y opciones premium de pago para funcionalidades avanzadas o contenido adicional. Como Usuario, usted puede disfrutar del plan básico sin costo y, si lo desea, adquirir funciones o servicios extra mediante **micropagos** individuales o suscribirse a un plan premium.

- **Contenido/Servicios Gratuitos:** Incluyen acceso a la aplicación básica, registro manual de ejercicios, visualización de contenido general (por ejemplo, artículos de consejos fitness, rutinas estándar predefinidas) y uso de la comunidad básica. Estos servicios básicos seguirán siendo gratuitos.
- **Contenido/Servicios Premium:** GoToGym puede ofrecer características avanzadas bajo pago, tales como rutinas personalizadas en profundidad, asistencia de entrenadores virtuales, métricas avanzadas de progreso, contenido exclusivo, o incluso **productos físicos personalizados**. Los pagos para acceder a estos recursos pueden ser de dos tipos: (a) *Micropagos puntuales* dentro de la aplicación (por ejemplo, comprar una rutina específica, o desbloquear un plan de nutrición personalizado), y/o (b) *Suscripción Premium* (por ejemplo, pagos mensuales o anuales que dan acceso ilimitado a ciertas funciones). Cada opción de pago indicará claramente su precio, duración y lo que incluye, para que usted pueda decidir informadamente.

**Formas de Pago Disponibles:** Para su comodidad, GoToGym acepta múltiples métodos de pago electrónicos confiables. Estos incluyen:

- **Mercado Pago:** Puede pagar a través de la plataforma de pagos Mercado Pago, que permite uso de tarjetas de crédito, PSE o dinero en cuenta de Mercado Pago, cumpliendo con los estándares de seguridad locales.
- **PayPal:** También soportamos pagos internacionales vía PayPal, permitiéndole vincular tarjetas o fondos de su cuenta PayPal para realizar compras seguras.
- **Transferencia Bancaria:** En algunos casos, especialmente para compras de productos físicos o suscripciones de largo plazo, puede ofrecerse la opción de transferencia bancaria directa a la cuenta de FRIENDS N GIFTS S.A.S. (los datos bancarios se proporcionarán en caso de elegir esta opción). Tenga en cuenta que las transferencias

pueden tardar en confirmarse, y el servicio o producto se habilitará una vez verifiquemos la recepción del pago.

Al realizar un pago, usted autoriza a GoToGym (y a los proveedores de pago correspondientes) a cargar el monto seleccionado, incluyendo cualquier impuesto aplicable, a su método de pago. Todos los precios se muestran en **pesos colombianos (COP)** salvo que se indique otra moneda. Si usted reside fuera de Colombia y elige pagar en otra divisa a través de PayPal u otro medio, es posible que se apliquen conversiones de moneda según las tasas de cambio vigentes del proveedor de pagos.

GoToGym no almacena directamente la información confidencial de su tarjeta de crédito/débito, dado que el procesamiento es realizado por terceros certificados (Mercado Pago, PayPal, etc.) que cumplen con estándares de seguridad (PCI DSS u otros) para proteger sus datos financieros.

**Política de Reembolsos:** Antes de confirmar cualquier compra, por favor revise los detalles, ya que en general **todas las ventas son finales**. Dado el carácter digital de muchos de nuestros servicios (rutinas, suscripciones en la app) no es posible “devolver” el servicio una vez entregado el acceso. Sin embargo, si usted experimenta un problema (por ejemplo, se le cobra dos veces por error, o tiene dificultades técnicas serias con un servicio adquirido), contáctenos en seguida (ver sección 12) y evaluaremos casos de reembolso o compensación puntualmente. En el caso de **productos físicos** (como prendas deportivas compradas a través de la Plataforma), aplicarán las garantías y derechos de retracto o devolución establecidos por la ley colombiana (Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor). En términos generales, usted tendrá hasta 5 días hábiles para ejercer el derecho de retracto en compras a distancia de bienes, contando desde la entrega del producto, siempre que el producto esté sin usar y en las mismas condiciones en que se le entregó. GoToGym cumplirá con las obligaciones legales de cambio o devolución en tales casos. Para más detalles sobre devoluciones de productos físicos, por favor revise nuestra política de devoluciones o comuníquese con soporte.

## 6. Personalización de Productos y Tiempos de Entrega

Uno de los valores agregados que ofrece GoToGym es la posibilidad de obtener **productos personalizados** según sus gustos o necesidades (por ejemplo, ropa deportiva con medidas específicas, nombre del usuario estampado, colores elegidos, u otras características personalizadas). Entendemos que cuando usted solicita un producto adaptado a su medida o preferencia, espera un resultado único y satisfactorio.

**Tiempo de Personalización:** Actualmente, el tiempo estándar para personalizar y tener lista una prenda o producto personalizado es de aproximadamente **30 días calendario** a partir de la confirmación del pedido y pago. Este periodo cubre el diseño, producción o adaptación de la prenda según sus especificaciones particulares. Hacemos todos los esfuerzos para cumplir con este plazo; sin embargo, en ocasiones especiales (alta demanda, personalizaciones muy

específicas o complejas, eventos de fuerza mayor) podría haber demoras. De presentarse un retraso significativo, GoToGym le informará oportunamente vía correo electrónico u otro medio de contacto registrado en su cuenta, proporcionándole una nueva fecha estimada de entrega y la opción de ajustar o cancelar su pedido si la demora es excesiva según la ley aplicable.

**Entrega de Productos Físicos:** Si su pedido incluye productos físicos (ya sea estándar o personalizados), una vez estén listos le notificaremos y procederemos al envío. Los envíos se realizan a la dirección que usted haya proporcionado. Asegúrese de suministrar correctamente sus datos de envío para evitar inconvenientes. Los tiempos de envío variarán según su ubicación, pero normalmente dentro de Colombia la entrega ocurre en 2-5 días hábiles adicionales luego de la producción. GoToGym utiliza servicios de mensajería reconocidos y le proporcionará un número de guía para rastrear su paquete. Los costos de envío, si aplican, serán informados en el momento de la compra.

**Responsabilidad en la Entrega:** Durante el proceso de envío, el riesgo de pérdida o daño del producto se transmite al Usuario en el momento en que éste (o una persona autorizada) recibe el producto físicamente. Si el producto llega en mal estado o no corresponde a lo solicitado, usted debe informarnos dentro de los 5 días siguientes a la entrega para gestionar la devolución o cambio según corresponda. En el caso de productos personalizados, solo podremos aceptar cambios o devoluciones si presentan defectos de fabricación o si la personalización no coincide con lo acordado, dado que son confeccionados específicamente para usted.

GoToGym busca su entera satisfacción tanto en la calidad de los productos como en la puntualidad de la entrega. Si tiene cualquier duda o inconveniente con la personalización o entrega de sus productos, no dude en contactar a **sopporte** (ver sección 12) para recibir ayuda personalizada.

## 7. Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012)

La protección de su privacidad es fundamental para GoToGym. Todo tratamiento de **datos personales** que realicemos se rige por lo establecido en la **Ley 1581 de 2012** de Colombia (Ley de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios, así como por nuestra Política de Privacidad. En cumplimiento de esta normativa, garantizamos que:

- **Finalidad y Autorización:** Sus datos personales recolectados (por ejemplo, nombre, correo electrónico, información demográfica, datos de salud que usted ingrese voluntariamente, etc.) serán utilizados solo para los fines vinculados con la operatividad de la Plataforma y la prestación de nuestros servicios (tales como crear su perfil, brindarle recomendaciones personalizadas, procesar pagos, enviarle comunicaciones sobre su cuenta o contenido de su interés, etc.). No recopilaremos ni usaremos datos personales sin su **autorización previa, expresa e informada**, excepto en los casos legalmente permitidos. Al aceptar estos términos y nuestra Política de Privacidad durante el registro, usted nos está otorgando dicha autorización para tratar sus datos

conforme a las finalidades aquí descritas.

- **Principios de Tratamiento:** Aplicamos los principios rectores de la protección de datos: sus datos se tratan de manera **legal, leal y transparente**; solo recopilamos los datos pertinentes y necesarios (**principio de finalidad y minimización**); mantenemos sus datos exactos y actualizados en la medida que usted nos lo informa; conservamos sus datos solo por el tiempo necesario para las finalidades informadas (**principio de temporalidad**); y protegemos la seguridad de sus datos personales mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas para prevenir acceso no autorizado, alteración, pérdida o robo (**principio de seguridad**).
- **Datos Sensibles:** Si llegamos a recolectar datos personales **sensibles** (por ejemplo, datos sobre su salud, condición física, origen étnico, etc.), lo haremos cumpliendo estrictamente con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, que indica que el tratamiento de datos sensibles requiere una autorización especial y el Usuario tiene el derecho de optar por no proporcionarlos. Cualquier dato de salud o información sensible que usted brinde a GoToGym será utilizado únicamente para las finalidades específicas para las que usted los entregó (por ejemplo, personalizar sus recomendaciones de entrenamiento) y nunca para propósitos discriminatorios. La entrega de estos datos es voluntaria y usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento.
- **Derechos del Titular:** Usted, como titular de sus datos, goza de varios **derechos** bajo la Ley 1581 de 2012. Esto incluye el derecho a **conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales en cualquier momento. También tiene derecho a **solicitar prueba de la autorización** que nos otorgó para el tratamiento de sus datos, a **ser informado** sobre el uso que les hemos dado, a **presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) si cree que hemos vulnerado la normativa de protección de datos, a **revocar su autorización** o solicitar la **supresión de sus datos** de nuestras bases cuando proceda (por ejemplo, cuando considere que no se están tratando conforme a los principios, derechos y garantías legales). Tenga en cuenta que la revocatoria de la autorización o la solicitud de supresión no procederán cuando exista un deber legal o contractual que nos imponga mantener sus datos (por ejemplo, facturación ya realizada, registros de transacciones que debamos conservar por ley).
- **Ejercicio de Derechos y Contacto de Privacidad:** Para ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición (Derechos ARCO), o cualquier otro derecho conferido por la ley de protección de datos, puede contactarnos en cualquier momento a través del correo electrónico **support@gotogym.store** con el asunto “Protección de Datos Personales”. Contamos con procedimientos internos para atender sus peticiones, las cuales serán resueltas en los plazos establecidos por la ley (por ejemplo, 10 días hábiles para consultas y 15 días hábiles para reclamos, según la Ley 1581/2012 y Decreto 1377/2013). Si necesita más detalles sobre cómo manejamos sus datos, por favor consulte la Política de Privacidad disponible en nuestro sitio

web/aplicación.

- **Registro de Bases de Datos:** FRIENDS N GIFTS S.A.S. mantendrá un registro actualizado de las bases de datos de usuarios, inscrito en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** de la SIC, según corresponda. Esto garantiza transparencia sobre la existencia de sus datos en nuestro poder.
- **Transferencia Internacional de Datos:** En caso de que, por la naturaleza tecnológica de nuestros servicios (ejemplo: almacenamiento en la nube), debamos transferir o alojar sus datos personales fuera de Colombia, nos aseguraremos de que el país receptor proporcione niveles adecuados de protección de datos personales conforme a los estándares de la ley colombiana, o de obtener su consentimiento explícito para dicha transferencia, según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. En todo caso, sus datos estarán protegidos bajo este mismo marco normativo y nuestras políticas internas sin importar dónde se almacenen físicamente.

Al usar GoToGym, usted confía en nosotros sus datos personales, y nosotros asumimos esa responsabilidad con seriedad. Nos comprometemos a **no vender, alquilar ni divulgar** sus datos personales a terceros salvo que usted nos autorice explícitamente o sea necesario para la prestación del servicio (por ejemplo, compartir su dirección con la empresa transportadora para entregarle un producto) y siempre bajo acuerdos de confidencialidad. Su privacidad y la seguridad de su información son prioridad para GoToGym, en concordancia con la legislación colombiana de protección de datos.

## 8. Datos de Salud e Interoperabilidad (Ley 2015 de 2020)

Esta sección se enfoca en el tratamiento especial de sus **datos de salud** en la Plataforma y el cumplimiento de GoToGym con la normativa sobre **historia clínica electrónica interoperable** establecida en la **Ley 2015 de 2020**. Si bien GoToGym no es un prestador de servicios de salud (EPS, IPS u hospital) sino una plataforma de bienestar y fitness, reconocemos la importancia de sus datos de salud y *nos alineamos con los principios* de dicha ley para garantizar la adecuada gestión e interoperabilidad de la información de salud que usted decide compartir.

- **Carácter Opcional de los Datos de Salud:** Como mencionamos en la sección 2, la Plataforma podría darle la opción de ingresar voluntariamente cierta información médica personal (por ejemplo, enfermedades preexistentes, lesiones, objetivos de salud, resultados de exámenes, historial de entrenamiento relacionado con rehabilitación, etc.). **La provisión de estos datos es completamente opcional y bajo su discreción.** Si usted no desea ingresar información médica, aún podrá usar GoToGym en sus funcionalidades generales; simplemente las recomendaciones podrían no estar tan personalizadas en aspectos de salud. Si decide proporcionarlos, se entenderá que nos otorga una **autorización explícita** para tratarlos con la finalidad de mejorar su

experiencia (ej. sugerirle ejercicios adecuados a su condición) bajo estricta confidencialidad.

- **Tratamiento y Custodia de Datos de Salud:** Cualquier dato de salud que ingrese será tratado como **dato sensible y confidencial**. GoToGym adoptará medidas de seguridad reforzadas para proteger esta información (cifrado, acceso restringido, almacenamiento seguro). Aunque estos datos no constituyen formalmente una “historia clínica” emitida por un profesional de la salud, los cuidaremos con un estándar equiparable al de una historia clínica en términos de reserva. En cumplimiento del principio de **reserva de la información en salud** y respetando el derecho fundamental de *Habeas Data*, sus datos de salud solo serán accesibles para usted y para los sistemas internos de GoToGym encargados de procesar las recomendaciones; no serán divulgados a terceros (incluyendo compañías de seguros, empleadores, etc.) sin su consentimiento previo, salvo requerimiento legal por parte de autoridad competente.
- **Interoperabilidad y Estándares:** La Ley 2015 de 2020 busca que en Colombia la información de salud de las personas pueda ser compartida de forma segura y eficiente entre distintos sistemas de historia clínica electrónica, garantizando la continuidad de la atención médica. Si bien GoToGym no reemplaza su historia clínica oficial, *nos comprometemos a facilitarle el acceso y portabilidad de los datos de salud que usted cargue en la Plataforma*. En la práctica, esto significa que, a solicitud suya, podremos generar un reporte o archivo con su información de salud ingresada, en un formato interoperable estándar (por ejemplo, bajo estándares HL7 FHIR o los que el Ministerio de Salud indique) para que usted lo comparta con su médico o con otro proveedor de salud de su elección. De esta forma, apoyamos la finalidad de la Ley 2015 de 2020 al permitir que los datos relevantes de su bienestar físico en GoToGym **se integren con su historia clínica interoperable**, si así lo requiere.
- **Consentimiento para Compartir Datos de Salud:** GoToGym **no compartirá automáticamente** sus datos de salud con ningún sistema externo de historia clínica sin una instrucción o autorización explícita de su parte. En caso de que en el futuro integremos nuestra Plataforma con sistemas de salud del Estado o redes médicas (por ejemplo, si usted desea enviar su registro de actividad o resultados a la aplicación MiHistoria de MinSalud u otro servicio de IHCE - Historia Clínica Electrónica Interoperable), se le presentará claramente la opción de consentir dicha integración. Solo tras su aprobación, y siguiendo los protocolos de seguridad y formato que exige la ley, se realizará la transferencia de datos.
- **Alcance de la Información Médica:** Le recordamos que la Plataforma no genera diagnósticos médicos ni sustituye controles profesionales. Los datos de salud que usted ingrese y las recomendaciones derivadas son un complemento para su bienestar personal, **no constituyen una historia clínica oficial** en los términos de la ley (ya que no son diligenciados por un profesional de la salud durante una consulta). Por tanto, aunque apoyamos la interoperabilidad, cualquier documento generado desde GoToGym

tendrá carácter informativo para su uso personal o para compartir con profesionales a modo de referencia. Su médico tratante siempre deberá evaluar clínicamente cualquier dato o reporte proveniente de GoToGym dentro del contexto de su historia clínica formal.

En resumen, GoToGym valora y respeta la sensibilidad de su información de salud.

**Cumplimos con la Ley 1581 de 2012 en cuanto a protección de datos personales sensibles y adoptamos los lineamientos de la Ley 2015 de 2020** para asegurar que, si usted lo desea, su información de salud en nuestra Plataforma pueda articularse con el sistema nacional de historias clínicas electrónicas interoperables de forma segura, privada y efectiva. Nuestro compromiso es empoderarlo a usted con control total sobre sus datos de salud: tanto para protegerlos celosamente, como para compartirlos fácilmente cuando lo necesite para su beneficio en el ámbito de la salud.

## **9. Uso de Inteligencia Artificial y Recomendaciones Personalizadas**

GoToGym incorpora **tecnologías de Inteligencia Artificial (IA)** con el objetivo de mejorar su experiencia y ofrecerle **recomendaciones personalizadas**. Queremos que conozca cómo empleamos la IA y qué implicaciones tiene para usted:

- **Finalidad de la IA en GoToGym:** Utilizamos algoritmos de IA y aprendizaje automático principalmente para analizar la información que usted nos proporciona (como sus objetivos, preferencias, historial de ejercicios, y eventualmente sus datos de salud si los ha ingresado) y así poder sugerirle rutinas de ejercicio, consejos de nutrición o descanso, y seleccionar contenidos relevantes que se adapten a sus necesidades específicas. Por ejemplo, la IA podría recomendarle incrementar gradualmente la intensidad de sus entrenamientos basándose en su progreso registrado, o sugerirle artículos motivacionales en días que suele entrenar menos. Estas recomendaciones son **dinámicas y personalizadas**, buscando agregar valor a su proceso fitness.
- **Privacidad y Procesamiento de Datos:** El uso de IA no compromete su privacidad. Todos los datos que nuestros sistemas de IA analizan son los mismos datos que usted ha consentido en entregarnos, y el procesamiento se realiza de forma interna y segura dentro de la Plataforma. No compartimos sus datos personales con terceros para estas recomendaciones, a menos que sea con proveedores de servicios de IA estrictamente necesarios y bajo acuerdos de confidencialidad y cumplimiento de normas de protección de datos (por ejemplo, si usamos infraestructura en la nube con algoritmos de IA, estos proveedores no podrán usar su información para nada más que para soportar nuestra funcionalidad). Además, en muchos casos la IA opera sobre datos **anonimizados o agregados**, especialmente cuando buscamos mejorar nuestros algoritmos; esto

significa que su identidad no se revela en dichos procesos.

- **No es Asesoramiento Profesional:** Las sugerencias generadas por IA en GoToGym se proveen con intención informativa y de apoyo motivacional, pero **no constituyen asesoramiento médico ni entrenamiento personalizado profesional**. Aunque trabajamos con expertos para entrenar y validar nuestros algoritmos, cada persona es única. Por ello, le recomendamos usar el sentido común y considerar las recomendaciones de la IA como una guía general. Si alguna recomendación le parece inadecuada o tiene condiciones especiales (por ejemplo, una lesión reciente), ajuste su programa según las indicaciones de su médico o entrenador humano. Usted siempre tiene la decisión final sobre si seguir o no una recomendación dada por la IA.
- **Transparencia y Control:** Entendemos que la IA puede generar dudas sobre cómo toma decisiones. Nos comprometemos a ser lo más **transparentes** posible. Si desea saber qué factores influyen en las recomendaciones, puede consultar en la Plataforma descripciones generales sobre cómo funcionan nuestras sugerencias automatizadas (ejemplo: “esta rutina se sugirió porque indicó objetivo de bajar de peso y ha completado las rutinas previas con éxito”). Además, usted tiene **control**: si prefiere no recibir ciertas recomendaciones (por ejemplo, notificaciones diarias de la IA), puede gestionar sus preferencias en la configuración de la app. Del mismo modo, si en algún momento implementamos una funcionalidad de recomendaciones automáticas basada en nuevos tipos de datos, le solicitaremos consentimiento si esos datos son personales.
- **Mejora Continua:** La IA de GoToGym aprende con el tiempo de forma automática para mejorar sus recomendaciones. Por ejemplo, si la plataforma nota que ciertos tipos de entrenamiento le gustan más (porque los realiza con frecuencia) ajustará las futuras sugerencias acorde a ello. Esta mejora continua se realiza respetando las mismas reglas de privacidad y propósito: los datos se usan para brindarle un mejor servicio a usted. En ningún caso estamos perfilándolo para fines ajenos al fitness, ni tomando decisiones que le afecten significativamente sin intervención humana (ninguna decisión legal o financiera se toma por IA aquí, solo recomendaciones de bienestar). Siempre tendrá disponible también contenido general y la posibilidad de ajustar manualmente sus planes si así lo prefiere.

En síntesis, la IA en GoToGym es una herramienta destinada a potenciar su experiencia, haciéndola más **personalizada, relevante y atractiva**, pero **usted mantiene el control**. Apreciamos su confianza y por ello nos aseguramos de que la tecnología utilizada respete su privacidad y se alinee con nuestros valores de transparencia y ética. Si tiene preguntas o inquietudes sobre alguna funcionalidad impulsada por IA, puede contactarnos y con gusto le explicaremos o tomaremos en cuenta sus sugerencias (¡la retroalimentación humana también alimenta mejoras en la IA!).

## 10. Derechos de Propiedad Intelectual

Todo el contenido y elementos disponibles en GoToGym están protegidos por derechos de propiedad intelectual. Esto incluye, sin limitación: el software y código de la Plataforma, el diseño de la aplicación y del sitio web, los **logotipos, marcas comerciales, slogans y distintivos** (por ejemplo, la marca “GoToGym” y su logotipo), los textos, imágenes, videos, rutinas de ejercicio, planes de entrenamiento generados, bases de datos, así como cualquier obra derivada o material creativo provisto a través de los servicios.

**Titularidad:** FRIENDS N GIFTS S.A.S. (GoToGym) es el titular o licenciatario autorizado de todos estos derechos de propiedad intelectual. La marca **GoToGym** es una marca registrada ante la autoridad competente en Colombia (Superintendencia de Industria y Comercio), lo cual prohíbe su uso no autorizado por terceros. Todos los derechos que no se le otorguen expresamente al Usuario en estos Términos están reservados por GoToGym o sus licenciantes.

**Licencia Limitada al Usuario:** Al aceptar estos términos, GoToGym le otorga al Usuario una **licencia de uso personal, limitada, no exclusiva, no transferible y revocable** para acceder y utilizar la Plataforma y su contenido, exclusivamente con el fin de disfrutar de los servicios conforme a estos Términos. Esta licencia permite, por ejemplo, que usted visualice en su dispositivo las rutinas proporcionadas, utilice la aplicación, y en general interactúe con el contenido para su uso privado. **No le otorga** ningún derecho de propiedad sobre ese contenido ni autorización para reproducirlo más allá del uso personal, ni para explotarlo comercialmente.

**Usos Prohibidos del Contenido:** Salvo que la ley aplicable lo permita expresamente o medie consentimiento escrito de GoToGym, usted **no puede**: copiar, distribuir, modificar, publicar, traducir, transmitir, ejecutar, exhibir, vender, licenciar o de cualquier modo explotar comercialmente el contenido de la Plataforma, total o parcialmente. En particular:

- No está permitido descargar en masa contenidos de rutinas o videos para re-subirlos en otras plataformas.
- No puede eliminar u ocultar avisos de derechos de autor, marcas u otros avisos legales que aparezcan en la Plataforma o en el material impreso o digital derivado de la misma.
- Si imprime, captura pantalla o descarga partes permitidas del contenido para uso personal offline (por ejemplo, imprimir su plan de ejercicios para llevarlo al gimnasio), dicho contenido sigue estando protegido y no puede ser compartido con terceros sin autorización.

**Contenido Generado por el Usuario:** En caso de que la Plataforma permita al Usuario contribuir con contenido propio (por ejemplo, publicar reseñas, comentarios, fotos de progreso, etc.), usted conserva la titularidad de cualquier contenido que cree y comparta que sea originalmente suyo. Sin embargo, al subirlo o publicarlo en GoToGym, otorga a GoToGym una **licencia gratuita y mundial** para usar, reproducir, modificar (por motivos de adaptarlo al formato de la Plataforma, p.ej.), comunicar y mostrar dicho contenido dentro de la Plataforma y redes sociales asociadas de GoToGym, únicamente con propósitos relacionados con el servicio

(por ejemplo, si comparte una foto testimonial autorizándonos, podríamos mostrarla a otros usuarios como inspiración). Siempre respetaremos la configuración de privacidad que elija (si su contenido es solo para entrenadores o amigos, no lo haremos público sin su permiso).

**Propiedad Intelectual de Terceros:** GoToGym respeta la propiedad intelectual de otros. Si en nuestros contenidos apareciera material de terceros (por ejemplo, logos de métodos de pago, artículos de socios, API de terceros), contamos con las licencias o permisos correspondientes. Estos Términos no le otorgan ningún derecho sobre marcas o contenidos de terceros que puedan estar presentes. De igual forma, solicitamos que los usuarios solo suban contenidos sobre los cuales tienen derechos (por ejemplo, no cargar música con copyright en un video que suba a la comunidad de GoToGym, si existiera esa funcionalidad). Si alguien considera que su obra protegida aparece en GoToGym sin autorización, puede notificarlo a nuestros contactos de soporte legal para evaluar su retiro, conforme a las leyes de derechos de autor.

En conclusión, todos los **derechos de propiedad intelectual** sobre la Plataforma y su contenido pertenecen a GoToGym o a quienes nos han licenciado su uso. El Usuario se compromete a respetarlos y a no realizar actos que puedan infringir dichos derechos. El incumplimiento de esta sección puede resultar en la suspensión de su cuenta y acciones legales civiles o penales según corresponda.

## 11. Modificaciones a los Términos

El entorno tecnológico y legal puede cambiar, y GoToGym puede ajustar sus servicios con el tiempo (por ejemplo, implementando nuevas funciones como las prendas conectadas mencionadas, o adaptándose a nuevas leyes). Por ello, **GoToGym se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento** para reflejar cambios en nuestros servicios, en la legislación aplicable, o por cualquier otra razón válida. Nos comprometemos a que cualquier modificación se realizará respetando la normativa vigente y procurando mantener la transparencia con el Usuario.

**Procedimiento de Notificación de Cambios:** Cuando actualicemos los Términos, publicaremos la versión revisada en nuestra Plataforma e indicaremos la fecha de última actualización (como al inicio de este documento). Si los cambios son **sustanciales** o afectan de manera significativa sus derechos u obligaciones, le informaremos por canales adicionales, por ejemplo mediante un correo electrónico a la dirección registrada en su cuenta o mediante una notificación destacada dentro de la aplicación, **antes** de que los nuevos términos entren en vigor. En ciertos casos, si la ley lo exige, podríamos solicitar su aceptación explícita de las nuevas condiciones (por ejemplo, si introducimos cambios relativos al tratamiento de datos personales sensibles, podríamos mostrarle un aviso y pedirle que acepte nuevamente).

**Derecho del Usuario a Disentir:** Si usted **no está de acuerdo** con los cambios propuestos en los Términos, tiene derecho a no aceptarlos. En tal caso, puede dejar de usar la Plataforma y, si lo desea, solicitar la cancelación de su cuenta y la eliminación de sus datos según lo permitido (ver sección de protección de datos para conocer sus derechos de supresión). La continuación

en el uso de GoToGym después de la fecha efectiva de las modificaciones constituye **aceptación de los nuevos términos**. Por ello, es importante que revise estos Términos periódicamente o esté atento a nuestras notificaciones.

**Versiones Anteriores:** Por transparencia, conservaremos un historial de las versiones anteriores de estos Términos y Condiciones (por ejemplo, disponibles en nuestro sitio web o mediante solicitud al correo de soporte). De esta manera, usted puede comparar los cambios en cada actualización.

Recuerde que estos Términos conforman un acuerdo legal vinculante. GoToGym valora la claridad y la confianza, por lo que cualquier cambio siempre buscará mantener un balance justo entre nuestros intereses empresariales y los derechos de nuestros usuarios. Si tiene dudas específicas sobre alguna modificación, puede contactar a soporte para aclararlas (ver sección 12).

## 12. Contacto y Soporte

GoToGym pone a su disposición varios canales de **atención al cliente y soporte** para resolver dudas, recibir retroalimentación o asistencia técnica, y atender los derechos relacionados con sus datos personales o el servicio en general. Valoramos mucho a nuestra comunidad de usuarios y estamos aquí para ayudarlo.

- **Soporte al Cliente:** Para cualquier consulta, problema técnico, reporte de errores, dudas sobre su cuenta, pagos, o sobre cómo usar la Plataforma, puede escribirnos en cualquier momento al correo electrónico **[support@gotogym.store](mailto:support@gotogym.store)**. Nuestro equipo de soporte revisa constantemente este buzón y se esfuerza en responderle en un plazo no mayor a 1-2 días hábiles. Al contactarnos, por favor bríndenos la mayor cantidad de detalles posible sobre su solicitud para poder ayudarle eficientemente (por ejemplo, modelo de su teléfono si es un problema técnico con la app, o el número de pedido si es sobre un producto).
- **Contacto Telefónico:** Si prefiere hablar con un representante, puede llamarnos al **+57 312 257 0297** en horario de oficina (habitualmente de Lunes a Viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. hora de Colombia). Tenga en cuenta que este número es de soporte general; para temas complejos de datos personales puede que le redirijamos al canal escrito para seguimiento adecuado.
- **Domicilio Físico:** Aunque la mayor parte de nuestro soporte se brinda en línea, nuestra oficina principal está ubicada en **Calle 150 # 6B-17, Bogotá D.C., Colombia**. No atendemos público sin cita en esta dirección, pero la mencionamos para fines de notificaciones formales o correspondencia legal. Cualquier notificación judicial puede ser enviada a esa dirección o al correo electrónico legal de notificaciones **[support@gotogym.store](mailto:support@gotogym.store)** (autorizado para notificaciones judiciales según registro en

Cámara de Comercio).

- **Redes Sociales y Comunidad:** También puede encontrar a GoToGym en redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, etc. bajo el usuario @GoToGym, según disponibilidad). Aunque estos canales no son oficiales para servicio al cliente, solemos responder consultas generales o redirigir a soporte formal. Por privacidad, evite compartir datos sensibles en mensajes públicos.
- **Ejercicio de Derechos de Datos:** Tal como se indicó en la sección 7, cualquier petición relacionada con sus datos personales (consulta, corrección, reclamo, revocatoria) debe dirigirse al correo de soporte mencionado, especificando claramente su identidad y el derecho que desea ejercer. Contamos con un Oficial de Protección de Datos encargado de estas solicitudes y le daremos trámite conforme a la ley.

Siempre estamos dispuestos a asistirle y mejorar gracias a sus comentarios. Su comunicación es importante: si encuentra algo que podamos hacer mejor, háganoslo saber. GoToGym cree en construir una relación cercana y de confianza con sus usuarios, y una atención al cliente rápida y útil es parte esencial de ello.

## 13. Ley Aplicable y Solución de Controversias

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes vigentes de la **República de Colombia**. Esto significa que tanto GoToGym como el Usuario acuerdan que cualquier asunto o disputa que surja en relación con este acuerdo, su existencia, validez, interpretación, ejecución o terminación, estará sujeto a la legislación colombiana, en especial a las normas de protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales y demás que resulten aplicables.

**Ámbito Territorial:** Si bien GoToGym puede ser accesible desde fuera de Colombia, reconocemos y usted acepta que el servicio se ofrece desde Colombia y estos Términos se acogen a su marco legal. En caso de que usted utilice la Plataforma desde otro país, podría tener derechos adicionales bajo las leyes de ese lugar; no obstante, en su relación con GoToGym primarán las presentes condiciones bajo la ley colombiana, sin perjuicio de posibles disposiciones imperativas de orden público en su jurisdicción que pudieran aplicar en su favor.

**Resolución Amistosa:** En caso de cualquier inquietud o desacuerdo, le invitamos primero a contactarnos (según la sección 12) para intentar resolver el tema de forma amigable y directa. Valoramos a nuestros usuarios y trataremos de solucionar cualquier diferencia de manera satisfactoria.

**Instancias de Reclamo:** Si surge una controversia que no podemos resolver directamente, ambas partes podremos recurrir, de común acuerdo, a métodos alternativos de solución de conflictos, como la **conciliación** ante la autoridad de protección al consumidor

(Superintendencia de Industria y Comercio) o centros de conciliación reconocidos, antes de acudir a instancias judiciales.

**Jurisdicción:** De no ser posible una solución amistosa, usted y GoToGym aceptan someter cualquier disputa a la **jurisdicción de los jueces y tribunales de Colombia**, conforme a las reglas de competencia establecidas por la ley. Por regla general, dado que FRIENDS N GIFTS S.A.S. tiene domicilio en Bogotá D.C., cualquier acción legal se presentaría ante los tribunales de esta ciudad, salvo que la normativa de protección al consumidor disponga un fuero diferente para su caso (por ejemplo, el de su domicilio como consumidor).

**Nulidad Parcial:** Si alguna cláusula de estos Términos se considera inválida, ilegal o inexigible por una autoridad competente, dicha cláusula se interpretará de manera limitada o separada según sea necesario para corregirla, pero ello no afectará la validez del resto de disposiciones, las cuales permanecerán vigentes. La inacción de GoToGym para exigir el cumplimiento de alguna disposición no constituye en ningún caso una renuncia a sus derechos.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, tanto usted como GoToGym expresan su voluntad de acatar lo aquí pactado y reconocen la legislación colombiana como marco para dirimir cualquier diferencia. Nuestro mayor deseo es que nunca sea necesario llegar a disputas formales, y seguiremos trabajando para brindar un servicio de excelencia que satisfaga sus expectativas y mantenga nuestra relación basada en la confianza mutua.

---

**Gracias por leer estos Términos y Condiciones.** Sabemos que el texto legal puede ser denso a veces, por eso tratamos de explicarlo de forma clara y amigable. Su uso de GoToGym nos motiva a mejorar continuamente. Si tiene alguna pregunta adicional sobre este documento o sobre cualquier aspecto de la Plataforma, no dude en contactarnos. ¡Bienvenido a la comunidad GoToGym y mucho éxito en sus metas de salud y fitness! 