KORE

TRAIN · TRACK · EVOLVE

DOCUMENTO LEGAL

Términos y Condiciones

Versión 1.4-borrador

BORRADOR DE TRABAJO

Al publicarse la versión definitiva se te pedirá revisarla y aceptarla de nuevo.

Reglas para usar Kore como alumna o alumno. Pendiente de validación por abogado.

RESPONSABLE

NE National Expertise Mexico, S.C.

Operador de la plataforma Kore · getkore.health

Av. Calzada San Pedro Sur No. 105, int. 101

Col. Del Valle, San Pedro Garza García, Nuevo León, C.P. 66220, México

Documento generado el 30 de octubre de 2026 desde https://getkore.health/legal/terminos

Términos y Condiciones de Uso

> **BORRADOR SUJETO A REVISIÓN LEGAL.** Este texto fue redactado como anteproyecto para que un abogado con cédula lo revise, corrija y autorice. No sustituye asesoría jurídica. Mientras la versión diga «borrador», Kore lo tratará como el documento vigente frente a sus usuarios, pero está pendiente de validación profesional.

1. Quiénes somos

Kore es el nombre comercial de la plataforma que opera **NE National Expertise Mexico, S.C.** (en adelante, «Kore» o «nosotros») en https://getkore.health y en sus aplicaciones. Al crear una cuenta o usar Kore, usted acepta estos Términos y el Aviso de Privacidad. Si no está de acuerdo, no use la plataforma.

2. Qué es Kore y qué no es

Kore es una plataforma tecnológica que reúne en un solo lugar tres formas de entrenar:

- **Kore IA:** planes de entrenamiento generados y ajustados de forma automatizada con inteligencia artificial.
- **Coach by Kore:** servicios de profesionales independientes (coaches, nutriólogos, fisioterapeutas y otros) que publican su oferta en Kore.
- **Estudios y gimnasios:** espacios independientes que ofrecen clases presenciales y en línea a través de Kore.

Los profesionales y espacios **no son empleados ni representantes de Kore**: prestan sus servicios por su cuenta y bajo su responsabilidad. Kore pone la tecnología, cobra en su nombre y les paga su parte.

Kore IA y sus coaches

Los coaches de Kore IA son asistentes de inteligencia artificial y siempre se presentan como tales. Sus planes, ajustes y comentarios son una **guía de referencia** que se construye con la información que usted registra; no conocen su historial clínico completo y, como toda tecnología, pueden equivocarse o no ajustarse del todo a su caso. Usted decide cómo y cuándo seguirlos.

Si tiene dudas sobre un ejercicio, su técnica o su estado de salud, o si algo le causa dolor o molestia, consulte a un profesional humano (médico, fisioterapeuta o entrenador certificado) antes de continuar. Al usar Kore IA usted reconoce que sus recomendaciones son orientativas y se compromete a aplicarlas con prudencia.

Profesionales y espacios

Kore es el medio que le permite encontrar, contratar, pagar y comunicarse con profesionales y espacios independientes. La metodología, el contenido, la seguridad y los resultados de cada entrenamiento, clase, plan o curso corresponden a quien lo imparte; Kore no los dirige ni los supervisa. Antes de contratar, revise la información que cada profesional publica y, ante cualquier duda, pregúntele directamente.

> **Kore no presta servicios médicos.** Ni Kore IA ni los contenidos de la plataforma sustituyen la valoración de un médico. Consulte a un profesional de la salud antes de empezar un programa de ejercicio o de alimentación, sobre todo si tiene una condición médica, está embarazada, toma medicamentos o tiene una lesión. Si siente dolor, mareo o falta de aire, deténgase.

3. Su cuenta

- Debe ser mayor de dieciocho años.
- La información que nos da debe ser verdadera y estar actualizada.
- Usted cuida su contraseña y responde por lo que se haga con su cuenta. Si cree que alguien más entró, avísenos de inmediato.
- Una cuenta es personal: no se presta, no se vende y no se comparte.

4. Contratación y pagos

- Cada servicio muestra su precio mensual en pesos mexicanos, con IVA incluido, antes de contratar. También verá el descuento de un cupón o de lealtad si aplica.
- El primer mes se paga al contratar, en la página de pago de nuestro procesador de pagos, con **tarjeta de crédito o débito, Apple Pay, Google Pay, efectivo en OXXO o transferencia bancaria (SPEI)**. Kore no ve ni guarda los datos de su tarjeta.
- **Su mensualidad vence cada mes el mismo día en que pagó por primera vez** (si un mes no tiene ese día, el último día de ese mes). Con tarjeta, Apple Pay o Google Pay se cobra automáticamente al mismo medio ese día; la mensualidad aparece en su estado de cuenta unos días antes.
- **Con OXXO o transferencia** no hay cobro automático: cada mes usted paga desde la app (Servicios → Pagar mes). El servicio se activa o se renueva cuando el procesador confirma el pago: en OXXO, normalmente el día hábil siguiente al pago en tienda; por transferencia, en minutos en días hábiles. La ficha de OXXO y las instrucciones de transferencia vencen a los tres días; si no se paga a tiempo, el servicio queda pendiente de pago y puede generar una ficha nueva. Pagar en OXXO tiene un tope de $10,000 por pago.
- Kore cobra **a nombre del profesional o espacio** que usted contrata y le entrega su parte, descontando la comisión de Kore, el costo del procesamiento del pago y las retenciones que la ley impone a las plataformas digitales.
- **Cupones.** Los otorga cada profesional para sus servicios; se usan una vez por persona y duran los meses que el profesional indicó. Al terminar ese plazo se paga el precio normal.
- **Lealtad.** Si tiene varios servicios activos, Kore le da un descuento que absorbe de su propia comisión.
- Si un cobro mensual es rechazado, el servicio queda pendiente de pago hasta que lo regularice.

5. Cancelación y reembolsos

- Puede terminar cualquier servicio cuando quiera desde **Físico → Servicios → Terminar**. Ya no se le cobrará el mes siguiente.

- El mes en curso ya pagado no se reembolsa de forma proporcional, salvo lo que diga la ley o lo que se indique en este apartado.
- Procede el reembolso cuando haya un cobro duplicado, un cobro que usted no autorizó, o un servicio que no se prestó por causa del profesional o de Kore. Escríbanos a hola@getkore.health dentro de los treinta días naturales siguientes al cobro.
- Los pagos por transferencia se devuelven a la cuenta de origen. Los pagos en efectivo en OXXO no se pueden devolver por el mismo medio: cuando proceda un reembolso, Kore lo hace por transferencia a la cuenta bancaria a su nombre que usted indique.
- Antes de iniciar un contracargo con su banco, escríbanos: casi siempre se resuelve más rápido. Un contracargo abierto puede suspender el servicio mientras se aclara.

6. Clases y contenidos

Las clases en vivo y grabadas, planes, videos y textos pertenecen a quien los creó (el profesional, el espacio o Kore). Al contratar recibe una licencia **personal, no exclusiva e intransferible** para usarlos mientras su servicio esté activo. No está permitido grabarlos, descargarlos, compartirlos ni publicarlos sin autorización.

7. Opiniones y videos

Puede calificar y opinar, con texto y, si quiere, con un video, sobre Kore, Kore IA y los profesionales, espacios y ligas con los que tiene relación en la plataforma. Su opinión debe ser honesta y basada en su experiencia.

- Al publicar una opinión, y solo si marca la casilla de aceptación, autoriza a NE National Expertise Mexico, S.C. y al profesional, espacio o liga sobre el que opina a **mostrarla en sus páginas «by Kore» y en getkore.health, a usarla para promocionar sus servicios** y a usarla como **información interna** para mejorar. La autorización es gratuita, no exclusiva y por el tiempo en que la opinión esté publicada.
- Su opinión aparece con su nombre y la inicial de su apellido. Los videos se publican después de una revisión de Kore.
- Puede editar o borrar su opinión cuando quiera; al borrarla deja de mostrarse en Kore y en las páginas «by Kore». El material promocional ya difundido fuera de la plataforma se retira en cuanto sea razonablemente posible.
- Kore puede ocultar opiniones falsas, ofensivas, que incluyan datos de terceros o que no provengan de una relación real. Quien recibe una opinión puede responderla públicamente o reportarla, pero no modificarla.

8. Conducta

- Trate con respeto a profesionales, espacios y otros usuarios. No se tolera el acoso, la discriminación ni el contenido sexual, violento o ilegal.
- No use Kore para fines distintos a entrenar y comunicarse con sus profesionales.
- No intente vulnerar la seguridad de la plataforma ni acceder a información de otras personas.

9. Responsabilidad

Kore responde por el funcionamiento de la plataforma y por el manejo del dinero que cobra en nombre de los profesionales. Cada profesional y espacio responde por el servicio que presta. En la medida que la ley lo permita, Kore no es responsable por lesiones derivadas de la práctica de ejercicio, por decisiones tomadas con base en recomendaciones de Kore IA sin la valoración de un profesional de la salud, por la forma en que los profesionales y espacios imparten sus servicios, ni por fallas de terceros ajenos a su control. Nada de lo anterior limita los derechos que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor.

10. Suspensión

Podemos suspender o cerrar una cuenta que incumpla estos Términos, que se use para fraude o que ponga en riesgo a otras personas. Cuando sea posible, se lo avisaremos antes y le diremos el motivo.

11. Cambios a estos Términos

Cuando cambiemos estos Términos publicaremos una versión nueva con su número y fecha, se lo haremos saber dentro de la plataforma y le pediremos aceptarla. Si no la acepta, puede terminar sus servicios sin penalización.

12. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales competentes de Monterrey, Nuevo León, sin perjuicio de su derecho de acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor.

13. Contacto

Dudas, aclaraciones y reembolsos: hola@getkore.health. Privacidad y datos personales: privacidad@getkore.health.

Versión 1.4-borrador. Fecha de última actualización: 20 de noviembre de 2026.