

Manual de Usuario — P&B Studio

Este manual te enseña a **usar** la plataforma de P&B Studio paso a paso: crear tu cuenta, comprar paquetes, reservar clases y administrar tu perfil.

1. Portada

P&B Studio

Manual de Usuario

Aprende a reservar tus clases, administrar tu cuenta y más.

2. Introducción

Bienvenida al manual de usuario de **P&B Studio**. Aquí encontrarás instrucciones paso a paso para usar la plataforma: desde crear tu cuenta hasta reservar tus clases y administrar tu perfil.

2.1 Qué encontrarás en este manual

Este manual está dirigido a **clientes** de P&B Studio: personas que usan la plataforma para reservar clases, comprar paquetes y administrar su cuenta.

2.2 Símbolos usados en este manual

Símbolo	Significado
	Nota importante o caso especial
	Consejo o atajo

2.3 Convenciones

- Los nombres de botones, campos y menús aparecen **en negritas**, tal como se ven en pantalla.
 - Las acciones se escriben en pasos numerados. Sigue el orden.
 - Los términos poco comunes se explican en el **Glosario** (sección 10).
-

2.1 Cómo navegar por el sitio (mapa general)

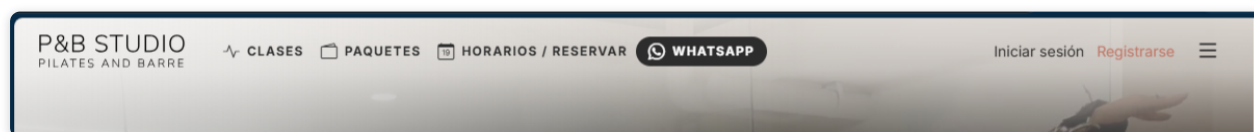
 Cliente ·  Básico

Antes de empezar, conoce las partes del sitio. Todo lo que necesitas está a un clic desde el menú superior.

El menú superior

Al entrar a **P&B Studio** verás en la parte superior:

Elemento	Qué hace
Logo	Te lleva al inicio de la página.
Clases	Baja hasta la sección Nuestras clases del inicio, donde ves las disciplinas disponibles.
Paquetes	Abre la página completa de paquetes y costos (sección 5).
Horarios / Reservar	Abre el calendario para reservar tus clases (sección 6).
WhatsApp	Abre una conversación directa de WhatsApp con el estudio.
Iniciar sesión	Te lleva a la pantalla para entrar (sección 3.2). <i>(Solo si no has entrado.)</i>
Registrarse	Abre el formulario para crear tu cuenta (sección 3.1). <i>(Solo si no has entrado.)</i>
Mi cuenta	Abre tu perfil con tus clases, paquetes y logros (sección 4). <i>(Solo si ya entraste.)</i>
 Campana	Muestra tus notificaciones pendientes (sección 4.5). <i>(Solo si ya entraste.)</i>
 Menú	Abre el menú lateral, útil en pantallas pequeñas. Contiene las mismas opciones más Instructores y enlaces a páginas del estudio.

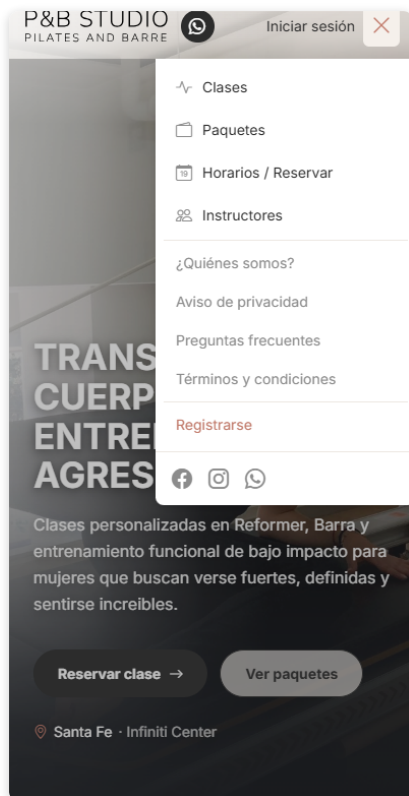


La página de Instructores

Desde el menú  puedes visitar la página de **Instructores**:

- Verás las tarjetas de todos los instructores del estudio con su **foto, nombre y especialidad**.
- Es útil para conocer a quien dará tu clase antes de reservar.
- Puedes volver al calendario y filtrar por el instructor que prefieras (sección 6.1).

Cuando usas un teléfono



En pantallas pequeñas el menú se acomoda en un **panel lateral**.

1. **Presiona** el botón ☰ al lado derecho de la barra superior.
2. Se abre el **panel lateral** con: **Clases, Paquetes, Horarios / Reservar, Instructores**, las páginas del estudio (por ejemplo **Términos o Privacidad**) y, al final, la sección de tu cuenta.
3. **Para cerrarlo**, presiona ☰ otra vez o da clic en cualquier lugar fuera del panel.

- El botón **WhatsApp** aparece siempre visible en la barra superior, incluso en el teléfono.
- Los enlaces a las páginas del estudio (Términos, Privacidad, etc.) pueden cambiar; son las páginas que administra el equipo de P&B.

El pie de página (footer)

Al final de cada página encuentras el logo, las redes sociales del estudio y algunos enlaces:

Elemento	Qué hace
Logo de P&B Studio	Te lleva al inicio de la página.
Instagram	Abre la red social del estudio.
Facebook	Abre la red social del estudio.
WhatsApp	Abre una conversación de WhatsApp con el estudio (con el número de contacto).
Reservar	Abre el calendario para reservar tus clases (sección 6).
Paquetes	Abre la página de paquetes y costos (sección 5).
Contacto	Abre la página de contacto y soporte (sección 8).
Términos	Abre la página de términos y condiciones.
Privacidad	Abre la página de aviso de privacidad.

3. Crear una cuenta y entrar

- [3.1 Registro](#)
- [3.2 Iniciar sesión](#)
- [3.3 Recuperar contraseña](#)
- [3.4 Cerrar sesión](#)

3.1 Registro

>  Cliente ·  Básico

Para tomar clases necesitas una cuenta. El registro toma menos de un minuto.

Paso a paso

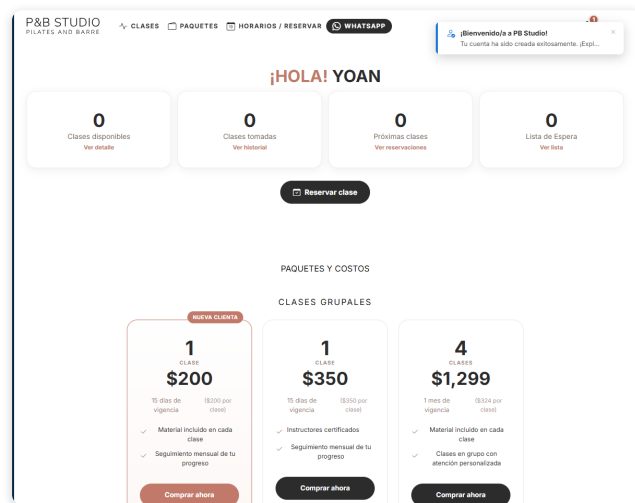
Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el formulario del paso 3):

1. **Entra** al sitio de **P&B Studio**.
2. **Da clic** en **Registrarse**, en la parte superior derecha. En el teléfono: abre el menú ☰ y da clic en **Registrarse**.
3. **Llena el formulario** con tus datos (los campos se explican abajo).
4. **Revisa** que tu correo y teléfono estén bien escritos; son únicos.
5. **Da clic** en **Registrarme** (ventana emergente) o **Crear cuenta** (página completa).
6. **Espera la confirmación**: entrarás a tu cuenta automáticamente.

Campo	Cómo llenarlo
Nombre	Tu nombre (solo letras).
Apellidos	Tus apellidos (solo letras).
Correo electrónico	Un correo que revises seguido. Es tu usuario para entrar.
Teléfono	Tu número a 10 dígitos.
Sede	Elige la sucursal donde tomarás clases.
Fecha de cumpleaños (dd/mm)	Tu cumpleaños en formato día/mes, por ejemplo 15/03 15 03 15-03 .
Contraseña	Crea una contraseña de al menos 6 caracteres.
Confirmar contraseña	Escribe la misma contraseña otra vez.

Qué sigue

- Recibirás un correo de bienvenida.
- Tu cuenta queda lista para comprar un paquete (sección 5) y reservar clases (sección 6).



Notas importantes

⚠ Si el correo o el teléfono ya están registrados, el formulario te lo indicará. En ese caso usa **Iniciar sesión** o recupera tu contraseña (sección 3.3).

⚠ El campo **Fecha de cumpleaños** solo pide día y mes (dd/mm), no el año. Se usa para felicitarte en tu cumpleaños.

⚠ La contraseña debe tener como mínimo 6 caracteres.

💡 Si intentas **reservar una clase** sin haber iniciado sesión, el sistema te redirigirá para que inicies sesión.

3.2 Iniciar sesión

> Cliente • Básico

Entra con el correo y la contraseña que usaste al registrarte.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la pantalla de inicio de sesión):



1. **Da clic** en **Iniciar sesión**, en la parte superior derecha de la pantalla.
2. En la pantalla **Iniciar sesión**, escribe tu **Correo electrónico**.
3. Escribe tu **Contraseña**.
4. (*Opcional*) Deja activada la casilla **Recordarme** para no tener que escribir tus datos cada vez en ese mismo navegador.
5. **Da clic** en **Iniciar sesión**.
6. **Entrarás a Mi cuenta**.

Notas importantes

- ⚠ Si no recuerdas tu contraseña, da clic en **¿Olvidaste tu contraseña?** (sección 3.3).
- ⚠ Si te equivocas varias veces, el sistema te pedirá esperar unos segundos antes de volver a intentarlo. El mensaje te dirá cuánto esperar.
- 💡 Cuando entras desde una clase que querías reservar, al iniciar sesión te regresa a esa clase para continuar con tu reserva.

3.3 Recuperar contraseña

>  Cliente •  Básico

Si olvidaste tu contraseña, puedes crear una nueva con un enlace que te enviamos por correo.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la pantalla de recuperación):



1. En la pantalla de **Iniciar sesión**, da clic en **¿Olvidaste tu contraseña?**.
2. Se abre la pantalla **¿Olvidaste tu contraseña?**; escribe el **Correo electrónico** de tu cuenta.
3. Da clic en **Enviar enlace de recuperación**.
4. Se mostrará la pantalla **Revisa tu correo**; el enlace tarda de **1 a 5 minutos** en llegar. Si no llega, da clic en **Reenviar correo**.
5. Abre el correo y da clic en el enlace. ⚠
Tiene vigencia: si venció, repite desde el paso 1.
6. En **Restablecer contraseña**, escribe tu **Nueva contraseña**.
7. Escribe la misma contraseña en **Confirmar contraseña**.
8. Da clic en **Cambiar contraseña**.
9. Entra con tu nueva contraseña (sección 3.2).

Notas importantes

- ⚠ Usa una contraseña de al menos 6 caracteres que no hayas usado antes.
- 💡 No compartas el enlace de recuperación con nadie: con él se puede cambiar la contraseña de tu cuenta.

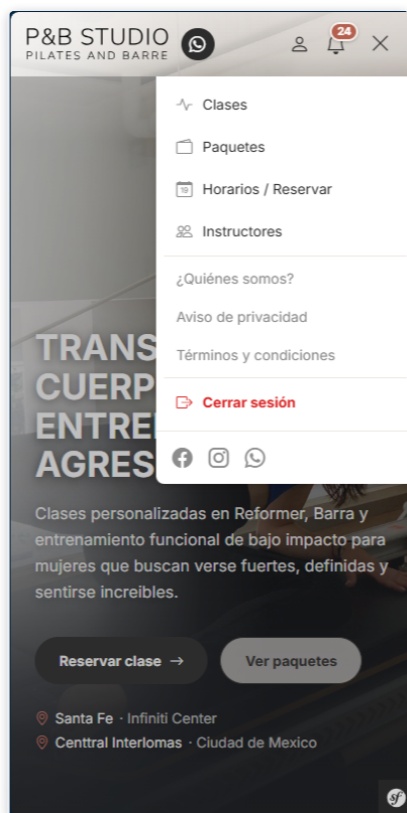
3.4 Cerrar sesión

>  Cliente •  Básico

Cierra tu sesión para proteger tu cuenta, sobre todo en dispositivos compartidos.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el panel ☰ abierto; el proceso es el mismo en el teléfono y en la computadora):



1. **Presiona** el botón **☰**: en el teléfono, en la parte superior de la pantalla; en la computadora, en la parte superior derecha.
2. En el panel lateral que se abre, **baja** hasta la sección de tu cuenta y busca la opción **Cerrar sesión** al fondo de la lista.
3. **Da clic** en **Cerrar sesión**.
4. Volverás a la página de inicio; los botones **Iniciar sesión** y **Registrarse** aparecerán de nuevo en el menú.

Notas importantes

- ⚠ Al cerrar sesión en un dispositivo compartido, nadie más podrá ver tu cuenta ni tus reservas desde ese navegador.
- ⚠ Si habías activado **Recordarme**, al cerrar sesión ese acceso guardado se borra del navegador: la próxima vez tendrás que escribir tus datos de nuevo.
- 💡 Cerrar sesión no cancela ninguna reserva activa ni modifica tu paquete.

4. Mi cuenta (perfil del cliente)

- [4.1 Resumen de mi cuenta](#)
- [4.2 Datos de usuario](#)
- [4.3 Mis paquetes y clases disponibles](#)
- [4.4 Mis logros](#)
- [4.5 Notificaciones](#)
- [4.6 Mis transacciones \(historial de compras\)](#)

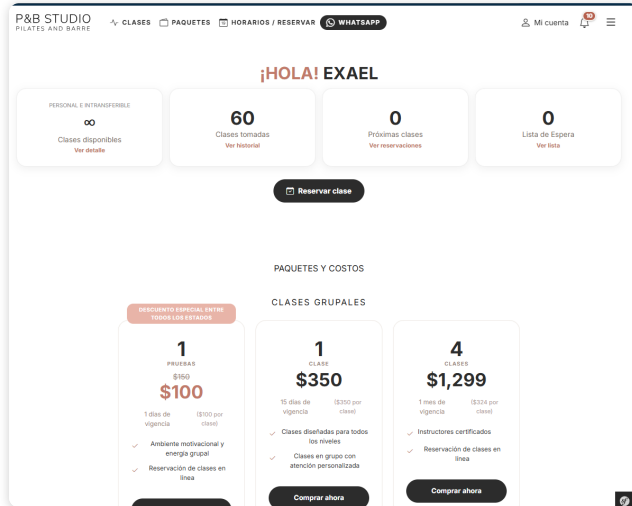
4.1 Resumen de mi cuenta

>  Cliente •  Básico

Mi cuenta es el centro de control de tu experiencia en P&B Studio. Desde aquí ves tus clases restantes, tus próximas reservas y tus logros.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra tu página de Mi cuenta):



1. **Da clic** en **Mi cuenta** en el menú superior.
2. Verás un **saludo** con tu nombre (por ejemplo, **¡Hola! María**).
3. Debajo del saludo aparecen **cuatro tarjetas** con números (explicadas abajo).
4. **Da clic** en cualquier tarjeta para ver el detalle de esa sección.

Las cuatro tarjetas

Tarjeta	Qué significa
Clases disponibles	Las que te quedan por usar en tus paquetes.
Clases tomadas	Las clases a las que ya asististe.
Próximas clases	Tus reservas confirmadas.
Lista de espera	Las clases llenas donde estás en espera de un lugar.

- 💡 Desde **Mi cuenta** también hay un botón **Reservar clase** para ir directo al calendario (sección 6.1).

4.2 Datos de usuario

> 👤 Cliente • 🟢 Básico

Aquí revisas y actualizas tu información personal y tu contacto de emergencia.

Ver tus datos

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la sección con los dos bloques):

1. **Entra a Mi cuenta.**

2. **Localiza** la sección **Datos de usuario**: verás **Información Personal** (Nombre, Email, Teléfono) y **Contacto de Emergencia**.

3. Da clic en **Editar datos**.

Editar tus datos

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el formulario de edición):

4. En **Editar datos de usuario**, modifica lo que necesites:

Nombre, Apellidos, Correo electrónico, Teléfono, Fecha de cumpleaños, Nombre del contacto y Teléfono del contacto.

💡 En **Fecha de cumpleaños** escribe 1205 , 12/05 o 12-05 ; el formulario lo acomoda solo.

5. **Actualiza** para guardar los cambios o **Cancela** para salir sin guardar.

Notas importantes

- ⚠ El correo y el teléfono son únicos: si ya existen en otra cuenta, el sistema te lo hará saber.
- ⚠ El teléfono es el que se usa para contactos de emergencia y avisos importantes.

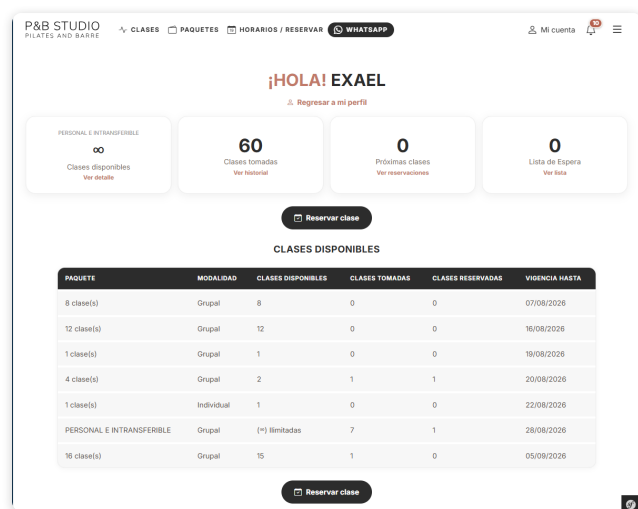
4.3 Mis paquetes y clases disponibles

> Cliente • Básico

Siempre puedes saber cuántas clases te quedan y hasta cuándo las puedes usar.

Clases disponibles

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra tu tabla de paquetes):



1. Entra a **Mi cuenta**.
2. Da clic en la tarjeta **Clases disponibles**.
3. Verás una **tabla** con todos tus paquetes activos y sus columnas (explicadas abajo).

Las columnas de la tabla

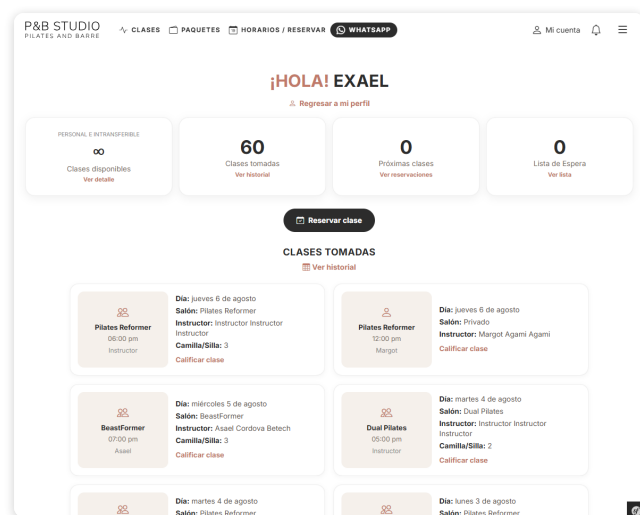
Columna	Qué significa
Paquete	El nombre del paquete comprado.
Modalidad	Si es grupal o individual.
Clases disponibles	Las que te quedan por usar en este momento.
Clases tomadas	Las que ya usaste de este paquete.
Clases reservadas	Las que tienes apartadas pero aún no has tomado.
Vigencia hasta	La fecha límite para usar las clases. Después de esa fecha ya no aplican.

4. Si un paquete muestra ∞ en "Clases disponibles", es un paquete ilimitado: puedes tomar clases sin contarlas una a una, con un límite de clases por día.
5. Un paquete puede aparecer en distintos estados:

Estado	Qué significa
Activo	Puedes usarlo normalmente.
Vencido	La vigencia expiró; las clases restantes ya no están disponibles.
Congelado	El estudio pausó temporalmente el paquete; la vigencia no corre mientras está congelado.
Sin clases	Ya usaste todas las clases incluidas.

Clases tomadas (historial)

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra una tarjeta de clase tomada):

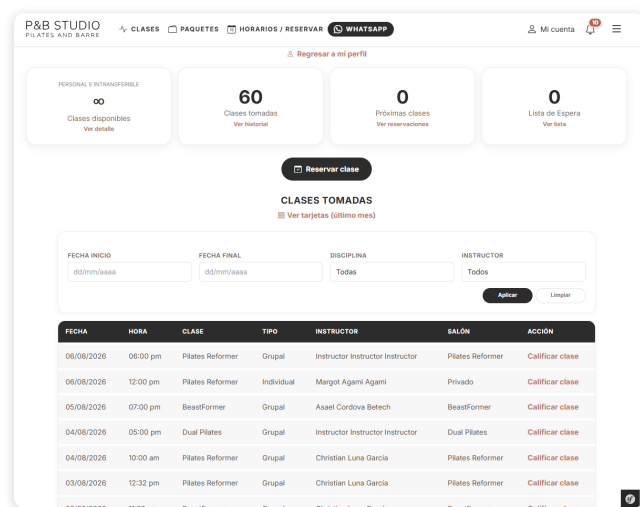


1. Entra a **Mi cuenta**.

2. Da clic en la tarjeta **Clases tomadas**.

3. Verás las clases del último mes en **tarjetas**.

Cada tarjeta muestra: **nombre y tipo de clase, día y hora, instructor, tu lugar asignado** y, si no la calificaste, el botón **Calificar clase**.



4. Para buscar clases más antiguas, da clic en **Ver historial** (arriba de la lista).

5. En el historial usa los **filtros** (explicados abajo): **Fecha inicio, Fecha final, Disciplina e Instructor**.

6. Da clic en **Aplicar** para ver los resultados, o en **Limpiar** para quitar los filtros.

Filtros del historial

Filtro	Para qué sirve
Fecha inicio	Limita los resultados desde una fecha.
Fecha final	Limita los resultados hasta una fecha.
Disciplina	Filtra por tipo de clase (Pilates Reformer, Barra, etc.).
Instructor	Filtra por instructor específico.

- ⚠ En el historial, las clases que se cancelaron (por el estudio o por ti) aparecen marcadas con el texto *Clase cancelada*.

Notas importantes

- ⚠ Vigila la columna **Vigencia hasta**: cuando llega esa fecha, las clases restantes se pierden aunque no las hayas usado.
- 💡 Si un paquete muestra "0 disponibles", puedes comprar uno nuevo desde la página de **Paquetes** (sección 5). Puedes tener varios paquetes activos al mismo tiempo.

-  Si un paquete fue congelado, la fecha de vigencia se extiende automáticamente por el mismo número de días que estuvo congelado.

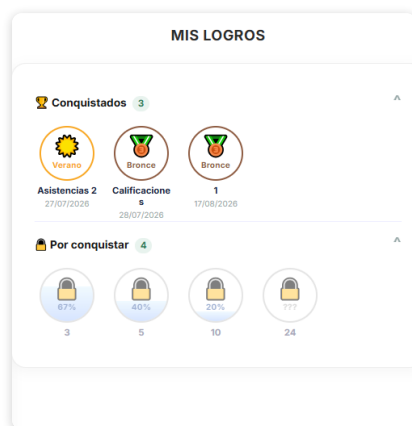
4.4 Mis logros

>  Cliente •  Básico

Los logros son recompensas que ganas automáticamente por tu constancia en el estudio. No tienes que pedirlos: el sistema los evalúa solo y te los asigna en cuanto cumples la condición.

Cómo ver tus logros

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la sección Mis Logros):



1. **Entra a Mi cuenta.**

2. **Localiza** la sección **Mis Logros.**

3. Verás dos **grupos**:  **Conquistados** (logros obtenidos: emblema, nombre, nivel y fecha) y  **Por conquistar** (los que faltan, muchos con barra de progreso). Da clic en cualquiera para abrirlo o cerrarlo.

Qué tipos de logros existen

Los logros están organizados por categorías según lo que evalúan:

Categoría	Qué mide
Asistencia	Cuántas clases has tomado en total, cuántos días diferentes has asistido y con qué frecuencia semanal.
Compras	Cuántos paquetes has comprado, cuánto has invertido, meses consecutivos de pago, tarjetas de regalo canjeadas y paquetes específicos utilizados.
Antigüedad	Cuánto tiempo llevas siendo clienta del estudio y cuántas veces has renovado tu membresía.
Racha	Cuántas semanas consecutivas has asistido y cuántos días libres de inasistencias llevas.
Hábitos	A qué hora asistes (madrugador o nocturno), si vienes en fines de semana y tu puntualidad en las clases.
Calificación	Cuántas clases has calificado con 5 estrellas y tu promedio general de calificaciones.
Instructor	Cuántos instructores diferentes has tenido y tu lealtad hacia algún instructor en particular.
Comunidad	Cuántas personas has referido al estudio y tu actividad en redes sociales.
Disciplina	Cuántas clases de una disciplina específica (Pilates Reformer, Barra, etc.) has tomado.
Retención	Cuántas veces has reactivado tu cuenta después de un periodo de inactividad.

Notas importantes

- ⚠ Los logros se asignan solos: no tienes que pedirlos ni reclamarlos al estudio.
- ⚠ Los logros y sus condiciones son definidos a decisión del negocio. P&B Studio puede agregar, modificar o retirar logros en cualquier momento según sus políticas.
- 💡 Cuando ganas un logro, te llega una notificación en la campana 🔔 (sección 4.5).
- 💡 Calificar tus clases (sección 6.7) y asistir con constancia son dos de las formas más rápidas de acumular logros.

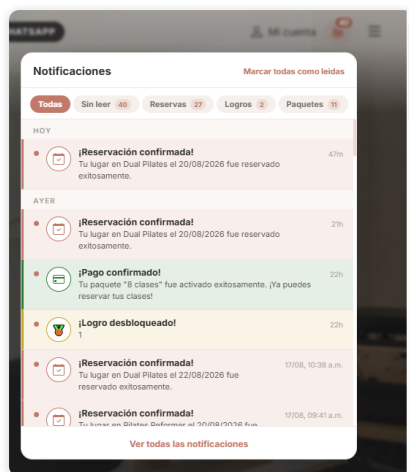
4.5 Notificaciones

>  Cliente •  Básico

La campana 🔔 te avisa de todo lo importante: reservas, lista de espera, compras y logros.

El panel rápido de la campana

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el panel de la campana):



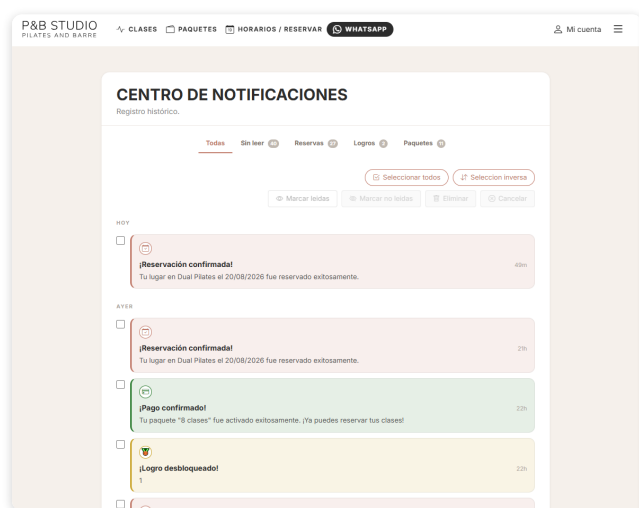
1. **Da clic** en la campana 🛎 en el menú superior.
2. Se abre un **panel** con tus notificaciones recientes y filtros (explicados abajo).
3. Da clic en **Marcar todas como leídas** para limpiar los avisos sin leer.
4. Para ver todo tu historial, da clic en **Ver todas las notificaciones** al final del panel.

Los filtros del panel

Filtro	Qué muestra
Todas	Todo lo que te hemos enviado.
Sin leer	Solo lo que aún no has visto (con el número).
Reservas	Avisos de reservas, cancelaciones y lista de espera.
Logros	Avisos de logros conquistados.
Paquetes	Avisos de compras y paquetes.

El Centro de notificaciones

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el Centro de notificaciones):



1. En el panel de la campana, da clic en **Ver todas las notificaciones**.
2. Verás el **Centro de notificaciones** con tu historial completo, agrupado por **Hoy, Ayer, Esta semana y Anteriores**.
3. Usa los filtros de arriba (**Todas, Sin leer, Reservas, Logros, Paquetes**) para ordenar la lista.
4. Da clic en una notificación para abrir el enlace relacionado (tu reserva, tu logro, etc.). Al abrirla se marca como leída.

Administrar varias notificaciones a la vez

1. En el **Centro de notificaciones**, marca la casilla ☒ de cada notificación que quieras administrar.
2. También puedes usar **Seleccionar todos** o **Selección inversa** para agilizar.
3. En la barra que aparece, elige la acción:

Botón	Qué hace
Marcar leídas	Las deja como ya vistas.
Marcar no leídas	Las deja como pendientes de revisar.
Eliminar	Las borra de tu historial.
Cancelar	Sale del modo selección sin cambios.

-  En el teléfono, mantén presionada una notificación para activar el modo selección.
-  Cuando entras al sitio, los avisos nuevos pueden aparecer como mensajes flotantes (toasts) que se cierran solos.

Notas importantes

-  Eliminar una notificación no afecta tu reserva ni tu paquete: solo quita el aviso.
-  Los avisos de lista de espera son importantes: avisan cuando te tocó lugar en una clase llena.

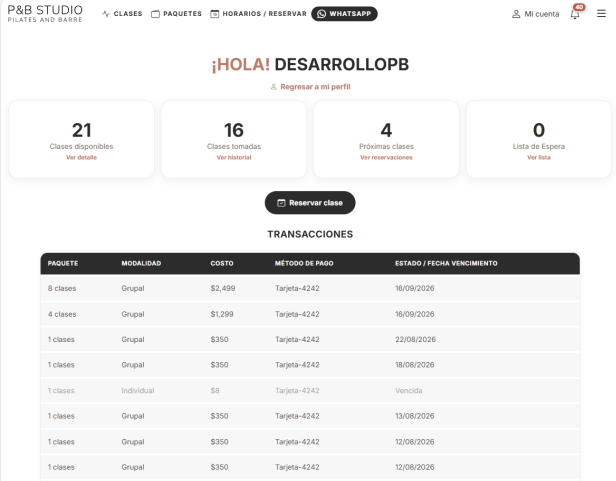
4.6 Mis transacciones (historial de compras)

>  Cliente •  Básico

Aquí puedes ver el registro completo de todos los paquetes que has comprado, su estado actual y el detalle de cada compra.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la lista de transacciones):



PAQUETE	MODALIDAD	COSTO	MÉTODO DE PAGO	ESTADO / FECHA VENCIMIENTO
8 clases	Grupal	\$2,499	Tarjeta-4242	16/06/2026
4 clases	Grupal	\$1,299	Tarjeta-4242	16/06/2026
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	22/06/2026
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	18/06/2026
1 clases	Individual	\$8	Tarjeta-4242	Vencida
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	13/06/2026
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	12/06/2026
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	12/06/2026
1 clases	Grupal	\$350	Tarjeta-4242	11/06/2026

1. Entra a **Mi cuenta**.
2. Baja hasta la tabla de **Últimas transacciones**.
3. Debajo de la tabla, da clic en **Ver todas**.
4. Verás la **lista de transacciones** con la información de cada compra (columnas explicadas abajo).

Las columnas de la lista

Columna	Qué significa
Paquete	El nombre del paquete que compraste.
Fecha	Cuándo se realizó la compra.
Monto	Lo que pagaste, incluyendo cualquier descuento aplicado.
Estado	Si el paquete está Activo , Vencido , Congelado o Cancelado .
Método de pago	La tarjeta o forma de pago usada.

Qué significa cada estado

Estado	Qué significa
Activo	El paquete está en uso, con clases disponibles o reservadas.
Vencido	La fecha de vigencia ya pasó.
Congelado	El estudio pausó temporalmente el paquete. La vigencia no corre mientras está así.
Cancelado	El paquete fue cancelado por el estudio; comunícate si crees que es un error.

Notas importantes

- ⚠ Este historial es de solo lectura: no puedes modificar ni cancelar transacciones desde aquí. Para cualquier aclaración de pago, usa la sección de **Contacto** (sección 8.1).
- 💡 Si ves un paquete **Congelado**, la razón suele ser un acuerdo con el estudio (viaje, lesión, etc.). El estudio lo descongelará cuando corresponda.

5. Paquetes y compras

- [5.1 Ver paquetes disponibles](#)
- [5.2 Comprar un paquete \(checkout\)](#)
- [5.3 Comprar como regalo \(Gift Card\)](#)
- [5.4 Canjear un código de regalo](#)

5.1 Ver paquetes disponibles

>  Cliente •  Básico

Aquí eliges el plan que más te convenga. Hay dos tipos principales: **clases grupales** y **clases individuales**.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la página de paquetes):



1. En el menú superior da clic en **Paquetes**.
2. Explora las secciones **Clases grupales** y **Clases individuales**.
3. Cada tarjeta de paquete muestra su **número** (clases incluidas o ∞), **precio**, **vigencia**, **precio por clase** y **etiquetas** (explicados abajo).
4. Da clic en **Comprar ahora** en el paquete que elegiste (ver 5.2).

Datos de la tarjeta

Dato	Qué significa
Número grande	Las clases que incluye (o ∞ si es ilimitado).
Precio	Lo que pagas hoy. Si hay oferta, verás el precio anterior tachado y el nuevo.
Vigencia	Los meses o días que tienes para usar el paquete.
Precio por clase	Un estimado de cuánto pagas por cada clase.
Etiquetas	Pueden decir Nueva cliente , Ilimitado o el % OFF de la oferta.

Notas importantes

- ⚠ Los paquetes con la etiqueta **Nueva cliente** solo aplican para cuentas nuevas.
- 💡 En la página principal también hay una sección de **Paquetes destacados** con carruseles: usa las flechas < > o los puntos para verlos.
- 💡 Debajo de los paquetes verás las **sucursales** con su dirección, zona, teléfono y un botón **Ver en Google Maps**.

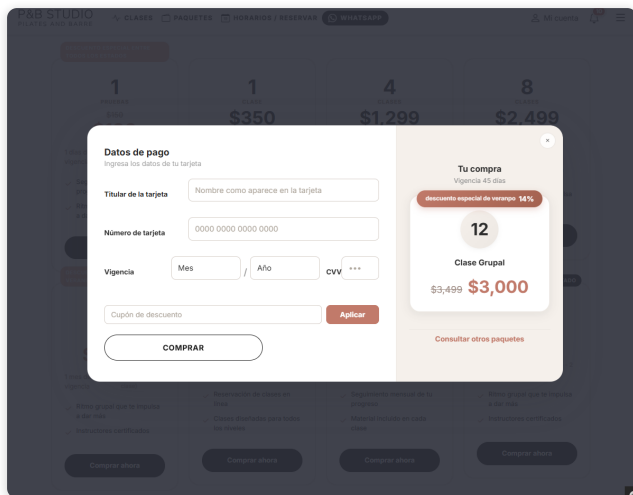
5.2 Comprar un paquete (checkout)

> Cliente • Básico

Al comprar se abre una ventana para pagar con tarjeta. El pago es en línea y la activación es inmediata.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la ventana de datos de pago):



1. Da clic en **Comprar ahora** en el paquete elegido. (Si no has iniciado sesión, primero se te pedirá **Iniciar sesión** o **Registrarte**.)
2. Se abre la ventana **Datos de pago**.
3. Llena los campos de tu tarjeta (explicados abajo).

Campos del formulario

Campo	Cómo llenarlo
Titular de la tarjeta	El nombre tal como aparece en la tarjeta.
Número de tarjeta	Los 16 dígitos de tu tarjeta.
Vigencia	El mes y el año de vencimiento de tu tarjeta, con las listas desplegadas.
CVV	Los 3 o 4 dígitos de seguridad del reverso.

4. (Opcional) Escribe un **Cupón de descuento** y da clic en **Aplicar**. Abajo verás el **Descuento** y el nuevo **Importe**.
5. Revisa el resumen de tu compra en la columna derecha (**Tu compra**): clases, tipo, vigencia y precio.
6. Da clic en **Comprar**.
7. Espera el mensaje de éxito. Verás botones para **Reservar clase** o **Ir a mi cuenta**.
8. Recibirás un correo con la confirmación de tu compra.

Notas importantes

- ⚠ Los paquetes etiquetados como **Nueva clienta** solo aplican para cuentas nuevas; si ya tienes cuenta, verás un aviso y no podrás comprarlo.
- ⚠ Si la tarjeta es rechazada, revisa los datos y vuelve a intentar; el sistema te lo indicará.
- 💡 Algunos paquetes tienen **precio promocional** activo (se muestra el precio anterior tachado).
- 💡 Después de comprar, tus clases aparecen en **Mi cuenta** → **Clases disponibles** (sección 4.3).

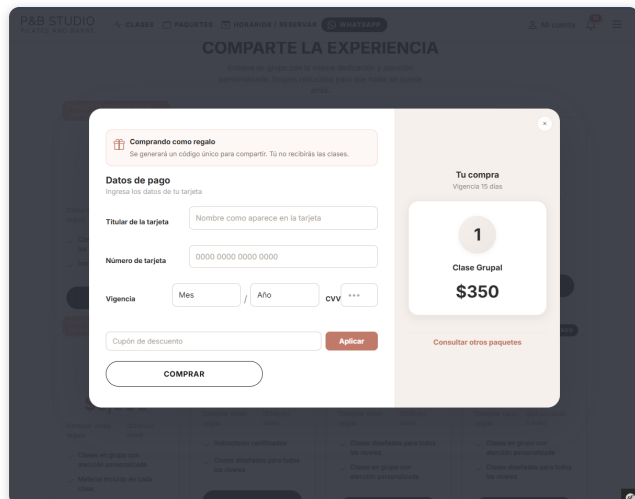
5.3 Comprar como regalo (Gift Card)

> Cliente • Básico

Quieres regalar clases a alguien y esa persona elegirá después qué paquete usar. Al pagar, recibirás un **código único** para compartir.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el checkout en modo regalo):



1. En la página de **Paquetes**, en la sección de tarjeta de regalo, da clic en **Comprar tarjeta de regalo**.
2. Entrarás al **modo regalo**; lee el aviso: "*Estás en modo compra de regalo*".
3. Da clic en **Regalar ahora** en el paquete que quieres regalar.
4. Completa el pago igual que una compra normal (sección 5.2).
5. Se abre la pantalla **¡Tu regalo está listo!** con tu **Código de regalo**.
6. Da clic en **Copiar código** o compártelo por **WhatsApp, Facebook o Instagram**.
7. Envía el código a quien recibirá el regalo (WhatsApp, email o impreso).

Notas importantes

- ⚠ El código se genera al pagar y **tú no recibes las clases**: el regalo lo canjea la otra persona.
- ⚠ Guarda el código en un lugar seguro. Con él se activa el paquete.
- 💡 Quien reciba el código debe canjearlo desde la sección de **Paquetes** (sección 5.4).

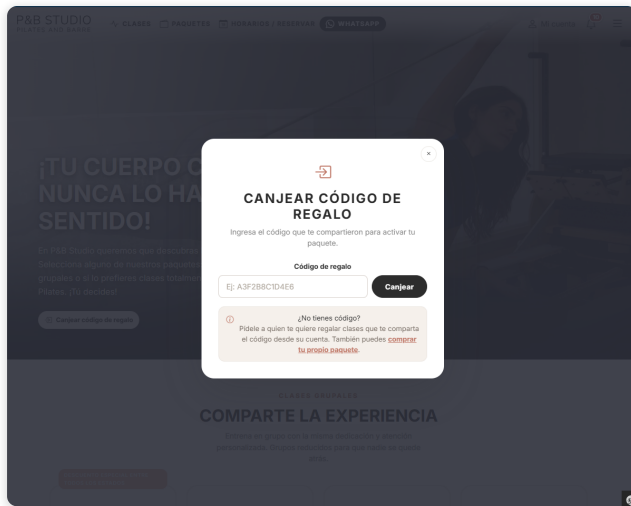
5.4 Canjear un código de regalo

> Cliente • Básico

Si alguien te regaló clases, canjea su código para cargarlas a tu cuenta.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el modal de canje):



1. **Inicia sesión** en tu cuenta.
2. En la página de **Paquetes**, da clic en **Canjear código de regalo** (o usa el botón **Canjear código** de la sección de tarjeta de regalo).
3. Se abre la ventana **Canjear código de regalo**.
4. Escribe el código que recibiste (por ejemplo, `A3F2B8C1D4E6`).
5. Da clic en **Canjear**.
6. Verás el aviso **¡Código canjeado!** con el resumen de tu paquete: **Paquete, Tipo, Clases y Vigencia**.
7. Da clic en **Reservar clase** para empezar, o en **Ir a mi cuenta**.

Notas importantes

- ⚠ Necesitas haber iniciado sesión para canjear.
- ⚠ Si el código ya fue usado, está mal escrito o es inválido, el sistema te lo indicará.
- 💡 Las clases del regalo se agregan a tu cuenta y puedes reservar con ellas de inmediato.

6. Reservar clases (flujo principal)

Este es el corazón del manual. ★

- [6.1 Explorar el calendario](#)
- [6.2 Reservar una clase \(mapa de asientos\)](#)
- [6.3 Ver y administrar mis próximas clases](#)
- [6.4 Lista de espera](#)
- [6.5 Cancelar una reservación](#)
- [6.6 Cambiar una reservación](#)
- [6.7 Calificar una clase](#)

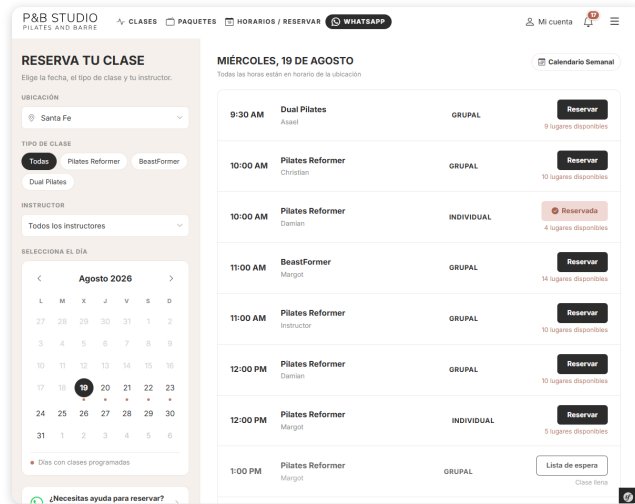
6.1 Explorar el calendario

>  Cliente •  Básico

El calendario te muestra todas las clases disponibles para que elijas la tuya.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el calendario semanal):



1. En el menú superior da clic en **Horarios / Reservar** (o en **Reservar clase** en la página principal o en el footer).
2. Si hay más de una sucursal, elige la **Ubicación** en el panel izquierdo antes de explorar las clases.
3. Usa los **filtros** del panel izquierdo para acotar la búsqueda (explicados abajo).
4. El calendario muestra la semana seleccionada; cada tarjeta de clase contiene su información (explicada abajo).

Los filtros del panel

Filtro	Cómo funciona
Tipo de clase	Botones con las disciplinas disponibles. Toca Todas para ver el calendario completo, o elige una disciplina específica (Pilates Reformer, Barra, etc.).
Instructor	Lista desplegable. Elige Todos los instructores o selecciona uno en particular.
Selecciona el día	Mini-calendario mensual. Los días con clases disponibles tienen un punto debajo. Los días pasados aparecen deshabilitados. Da clic en un día para saltar directamente a él.

Datos de la tarjeta de clase

Dato	Qué muestra
Hora	La hora de inicio de la clase.
Disciplina	El tipo de clase (Pilates Reformer, Barra, etc.).
Instructor	Quién imparte la clase.
Tipo	Grupal o Individual .
Lugares disponibles	Cuántos lugares quedan libres. Cuando llega a cero, cambia a Clase llena .
Botón de acción	Cambia según el estado (ver tabla abajo).

El **botón de acción** de cada clase puede decir:

Botón	Qué significa
Reservar	La clase tiene mejores lugares y puedes reservar.
Reservada	Ya tienes un lugar en esta clase, pero puedes volver a reservar.
Lista de espera	La clase está llena; puedes anotarte en la fila de espera (sección 6.4).
No disponible	La clase no está abierta para reservas (fuera de rango de tiempo).

6. Navega entre semanas con los botones ← **Semana anterior** y **Siguiente semana** →.
7. Da clic en **Reservar** en la clase que te interesa para continuar con el mapa de asientos (sección 6.2).

Qué pasa cuando un día no tiene clases

Si eliges un día sin clases programadas, el calendario aparece vacío en esa columna. Prueba cambiando los filtros o navegando a otra semana.

Notas importantes

- ⚠ Las fechas pasadas no se pueden reservar: el mini-calendario las bloquea automáticamente.
 - ⚠ Si no tienes clases disponibles en ningún paquete, al dar clic en **Reservar** el sistema te indicará que compres un paquete primero (sección 5).
 - 💡 Si ya tienes reserva en una clase, el botón dice **Reservada**, puedes reservar varias veces en una misma clase, cada una consumirá un cupón.
 - 💡 ¿Dudas? En el panel izquierdo hay un enlace **¿Necesitas ayuda para reservar?** que abre WhatsApp directamente.
-

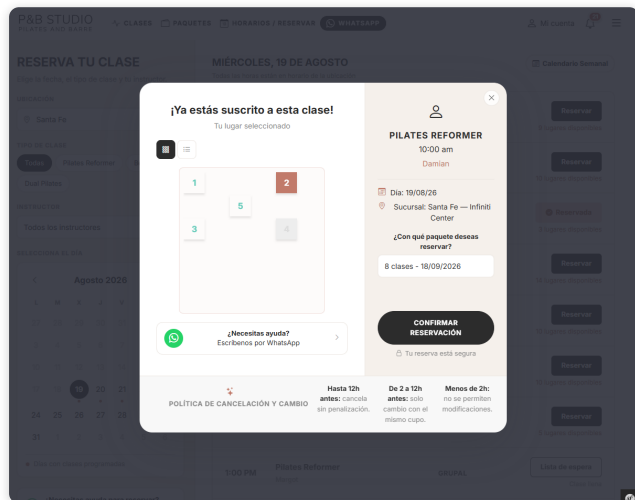
6.2 Reservar una clase (mapa de asientos)

>  Cliente •  Básico

Al reservar eliges tu lugar exacto en el salón (camilla o silla).

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el mapa de asientos):



1. En el calendario, da clic en **Reservar** en la clase que te interesa. (Si no has iniciado sesión, primero se te pedirá **Iniciar sesión** o **Registrarte**; al entrar, el sistema te regresa a la misma clase.)

2. Se abre la ventana de reserva con el resumen de la clase: **nombre, disciplina, hora, instructor, día y sucursal**.

3. **Estudia el mapa** de asientos; cada lugar tiene un color o ícono con su estado (explicados abajo).

4. **Da clic** en un lugar **libre** para seleccionarlo (puedes cambiarlo mientras no confirmes). 💡

Alterna entre vista **cuadrícula** y vista **lista** con los botones sobre el mapa.

Estados del lugar

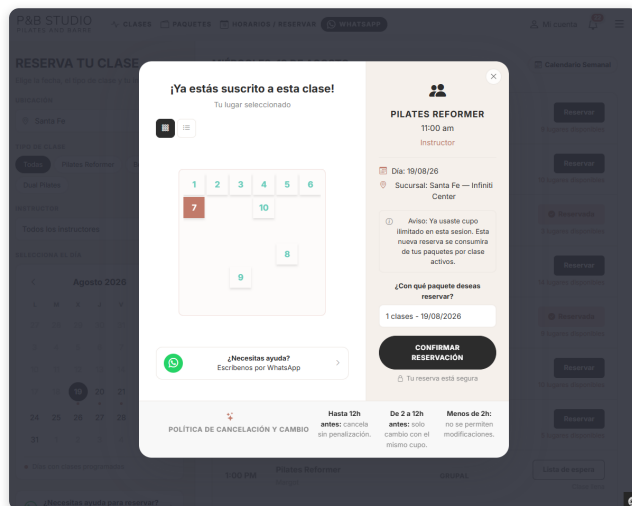
Estado del lugar	Cómo se ve	Qué puedes hacer
Libre	Color claro / vacío	Da clic para seleccionarlo.
Ocupado	Color oscuro / marcado	No disponible; está reservado por otra persona.
No disponible	Bloqueado / cruzado	No disponible; el estudio lo deshabilitó en el layout del salón.
Tu lugar (elegido)	Resaltado en color de acento	El que acabas de seleccionar; aparece confirmado al reservar.

¿Con qué paquete deseas reservar?

Si tienes más de un paquete activo, aparece el selector **¿Con qué paquete deseas reservar?**. Elige el que prefieras:

Opción	Cuándo usarla
Automático	El sistema elige el paquete con la vigencia más próxima a vencer.
Ilimitado	Si tienes un paquete ilimitado activo y quieres usarlo.
Paquete específico	Elige manualmente el paquete que quieres consumir.

El **limite diario** ocurre solo con paquetes ilimitados (la imagen de la izquierda muestra el aviso):



6. Si elegiste un paquete **ilimitado** y ya tomaste el máximo de clases del día (generalmente 2), aparecerá este aviso. En ese caso, elige otro paquete o reserva para otro día.

7. Al pie de la ventana verás la **política de cancelación y cambios**:

- Cancelar sin costo: hasta **12 h** antes.
- Solo cambio (no cancelación): entre **12 h y 2 h** antes.
- Sin modificaciones: menos de **2 h** antes.

8. Da clic en **Confirmar reservación**.

9. Verás la pantalla de confirmación con tu lugar resaltado en el mapa.

Qué pasa después

- La clase aparece en **Mi cuenta** → **Próximas clases** (sección 6.3).
- Recibirás una notificación en la campana 🔔 y un correo de confirmación.
- Tus **Clases disponibles** bajan en uno (excepto en paquetes ilimitados, que no cuentan clases).

Notas importantes

- ⚠ Si la clase está llena, en lugar del mapa de asientos verás directamente la opción de **lista de espera** (sección 6.4).
- ⚠ Si no tienes clases disponibles en ningún paquete, el sistema te lo indicará antes de mostrar el mapa y te enviará a comprar un paquete (sección 5).
- 💡 No puedes reservar dos veces la misma clase: si ya tienes lugar, el botón del calendario dice **Reservada**.

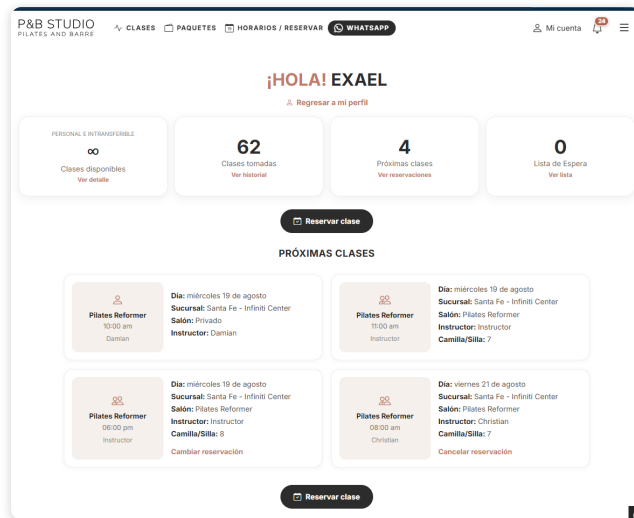
6.3 Ver y administrar mis próximas clases

>  Cliente •  Básico

Desde aquí ves todo lo que tienes reservado y administras tus reservas.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la lista de Próximas clases):



1. **Entra a Mi cuenta.**

2. **Da clic** en la tarjeta **Próximas clases** en el resumen.

3. Verás una **tarjeta por cada reserva confirmada**, ordenadas de la más próxima a la más lejana, con todos sus datos (explicados abajo).

Datos de cada tarjeta

Dato	Qué muestra
Disciplina	El tipo de clase (Pilates Reformer, Barra, etc.).
Hora y día	La hora de inicio y la fecha completa (ej. "Lunes 15 de agosto, 9:00 a.m.").
Sucursal	La ubicación donde se imparte la clase.
Salón	El salón asignado dentro de la sucursal.
Instructor	El nombre del instructor que imparte la clase.
Tu lugar	El número de camilla o silla que elegiste al reservar.
Paquete usado	El paquete del que se descontó la clase.

Acciones de cada tarjeta

En cada tarjeta puedes realizar las siguientes acciones (según el tiempo que resta para la clase):

Acción	Cuándo aparece	Qué hace
Cancelar reservación	Más de 12 h antes	Libera tu lugar; devuelve la clase al paquete (sección 6.5).
Cambiar reservación	Entre 12 h y 2 h antes	Mueve tu reserva a otra clase disponible (sección 6.6).
(sin botones)	Menos de 2 h antes	No se permiten modificaciones en ese rango.

5. Si no tienes reservas activas, verás el mensaje **Sin próximas clases** y un botón **Reservar clase** para ir al calendario.

Notas importantes

- ⚠ Las clases se muestran a partir de hoy. Las que ya pasaron pasan al historial en **Clases tomadas** (sección 4.3).
- 💡 Si llegaste a la clase desde la lista de espera y todavía estás dentro de la primera hora de asignación, el botón **Cancelar** aparecerá aunque estés a menos de 12 h, con una nota que te lo indica.
- 💡 Desde esta sección puedes calificar clases que ya tomaste si aún no lo has hecho; el botón **Calificar** aparecerá en las clases pasadas del mismo listado.

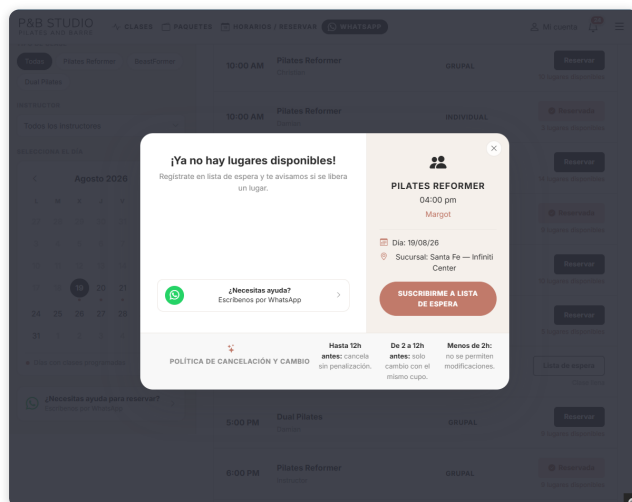
6.4 Lista de espera

>  Cliente •  Básico

Cuando una clase está llena, puedes entrar a su lista de espera. Si alguien cancela, el lugar se asigna por orden de llegada.

Cómo unirte

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el modal de la clase llena):



1. En el calendario, busca una clase con el botón **Lista de espera** (o con el aviso **Clase llena**).
2. Da clic en el botón; se abre la ventana de la clase con la nota: "¡Ya no hay lugares disponibles!".
3. Da clic en **Suscribirse a lista de espera**.
4. Verás **¡Tu registro fue exitoso!** y recibirás un correo avisando que estás en espera.
5. Desde **Mi cuenta** → **Lista de espera** puedes ver tus clases en espera.

Qué pasa si se libera un lugar

1. Si se libera un lugar, se te reserva **automáticamente** (respetando el orden en que se anotaron en la lista de espera).
2. Recibirás una notificación en la campana 🔔 y un correo.
3. La clase aparecerá en **Mi cuenta** → **Próximas clases**.

Cómo salirte de la lista de espera

1. Entra a **Mi cuenta**.
2. Da clic en la tarjeta **Lista de espera**.
3. En la clase que ya no te interesa, da clic en **Cancelar lista de espera**.
4. Confirma dando clic en **Salir de lista de espera**.
5. Verás el mensaje **¡Saliste de la lista de espera!**

Notas importantes

- ⚠️ La lista de espera cierra **2 horas antes** de la clase.
- ⚠️ Necesitas tener **clases disponibles** en un paquete para unirme a la lista de espera. Si no tienes, verás el aviso "No cuentas con clases disponibles".
- ⚠️ Si te asignan un lugar desde la lista de espera y decides cancelarlo dentro de la primera hora, se devuelve el cupo sin penalización.

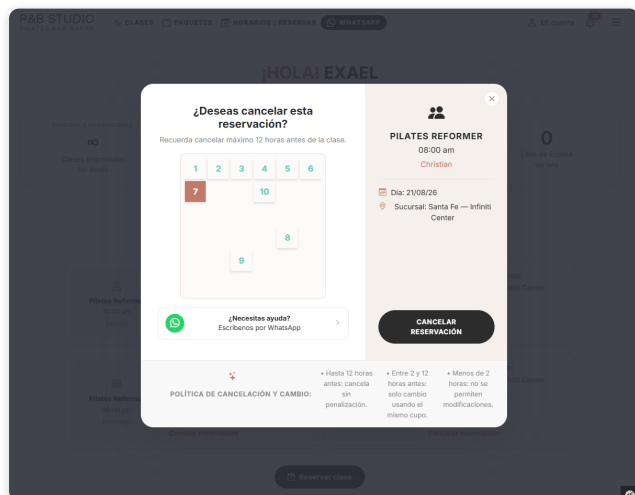
6.5 Cancelar una reservación

> 🧑 Cliente • 🟢 Básico

Si no puedes asistir, cancela tu lugar para que otra persona pueda usarlo. Si cancelas a tiempo, tu clase se devuelve a tu paquete.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el modal de cancelación):



1. Entra a **Mi cuenta** → **Próximas clases**.
2. En la clase que quieres cancelar, da clic en **Cancelar reservación**.
3. Revisa la **política de cancelación**: **hasta 12 h antes** sin penalización · **entre 2 y 12 h** solo cambio · **menos de 2 h** sin modificaciones.
4. Da clic en **Cancelar reservación**.
5. Verás **¡Tu cancelación fue exitosa!**

Qué pasa después

- Tu clase se devuelve a tu paquete (vuelve a estar en **Clases disponibles**).
- Recibirás un correo de confirmación de la cancelación.

Notas importantes

- ⚠ Si la reserva vino de la **lista de espera** y aún está dentro de la primera hora, la ventana de cancelación sin costo se indica en la ventana.
- 💡 Si ya no alcanzas a cancelar, revisa si aún puedes **cambiar** la reserva (sección 6.6).

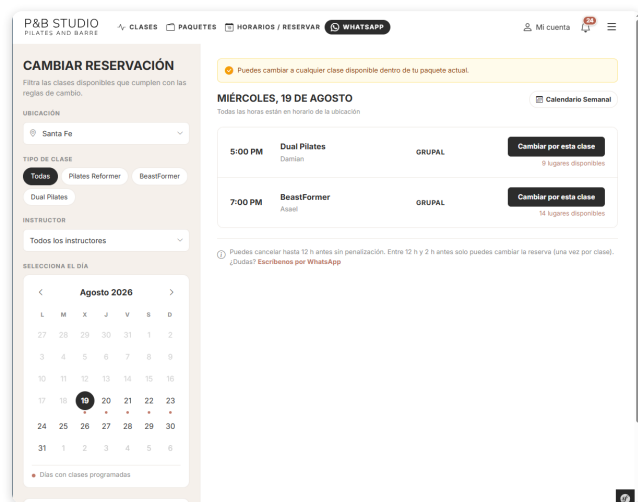
6.6 Cambiar una reservación

>  Cliente •  Básico

Puedes mover una clase reservada a otra fecha u hora, siempre que la nueva clase esté disponible.

Paso a paso

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la tarjeta con el botón Cambiar reservación):



1. Entra a **Mi cuenta** → **Próximas clases**.
2. En la clase que quieres mover, da clic en **Cambiar reservación**.
3. Se abre la página **Cambiar reservación**; arriba verás tu **Reservación Actual** con sus datos.
4. Filtra las clases disponibles por **sucursal**, **tipo**, **disciplina** e **instructor** si lo necesitas.
5. En el calendario de **Clases disponibles para cambio**, da clic en la clase nueva. 💡 Solo verás clases compatibles con tu paquete y con lugares libres.
6. En el mapa de asientos, elige tu **lugar nuevo**.
7. Da clic en **Confirmar cambio de reservación**.
8. Verás **¡Tu cambio fue exitoso!**



6.6a — La tarjeta de Próximas clases con el botón "Cambiar reservación" visible.

Qué pasa después

- Tu reservación original se libera automáticamente (otra persona puede tomar ese lugar).
- Tu nueva clase aparece en **Mi cuenta** → **Próxima clase**.

Notas importantes

- ⚠ El **cambio es posible solo entre 12 h y 2 h antes** de la clase original. Fuera de esa ventana el botón no aparece.
- ⚠ Una reservación que ya fue **cambiada** o **cancelada** no se puede volver a cambiar.
- ⚠ Si tu paquete tiene restricciones (días, horarios, disciplinas), el sistema solo mostrará las clases compatibles.

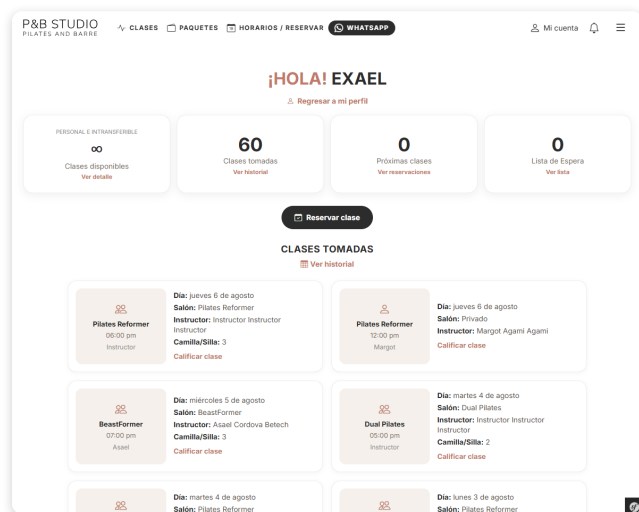
6.7 Calificar una clase

>  Cliente •  Básico

Después de tomar una clase puedes calificarla. Tu opinión ayuda al estudio a mejorar la experiencia para todas.

Calificar por primera vez

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la tarjeta de la clase con el botón Calificar clase):



1. Entra a **Mi cuenta**.

2. Da clic en la tarjeta **Clases tomadas**.

3. En la lista, localiza la clase que quieres calificar; tiene el botón **Calificar clase** visible si aún no la has calificado. 💡 Si entraste al *historial completo* (sección 4.3), también aparece el botón.

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la ventana de calificación):

4. Da clic en **Calificar clase**; se abre la ventana con el resumen de la sesión (clase, instructor, día y hora).
5. Verás **tres secciones con estrellas** de 1 a 5 (explicadas abajo); puedes calificar una, dos o las tres.
6. Da clic en las estrellas para asignar tu puntuación (una estrella = muy malo; cinco = excelente).
7. Da clic en **Guardar calificación**.
8. La ventana se cierra y en la tarjeta de la clase aparece tu **promedio** (por ejemplo 4.5/5).

Las tres secciones de calificación

Sección	Qué evalúas
Ejercicios	La calidad, variedad y claridad de los ejercicios de la clase.
Instructor	La guía, atención y comunicación del instructor durante la sesión.
Tipo de clase	Qué tan bien se ajustó la modalidad (grupal/individual, ritmo, nivel) a lo que esperabas.

Actualizar una calificación que ya diste

Puedes cambiar tu calificación durante el mismo periodo de un mes.

1. Entra a **Mi cuenta** → **Clases tomadas**.
2. Localiza la clase que ya calificaste. Verás el promedio (4.5/5) en lugar del botón **Calificar clase**.
3. Da clic en ese promedio.
4. Se abre la misma ventana con las estrellas que diste anteriormente ya marcadas.
5. Ajusta las estrellas que quieras cambiar.
6. Da clic en **Actualizar calificación**.
7. El nuevo promedio aparecerá en la tarjeta.

Notas importantes

- ⚠ El plazo para calificar o actualizar es de **1 mes** desde la fecha de la clase. Pasado ese tiempo, el botón y el promedio desaparecen y ya no es posible calificar.

- ⚠ No es obligatorio calificar las tres secciones; puedes dejar una o dos en blanco si no tienes opinión sobre ese punto.
- 💡 Calificar clases alimenta tu progreso en los **logros** de la categoría "Calificaciones" (sección 4.4).

7. Instalar la app (PWA)

>  Cliente •  Básico

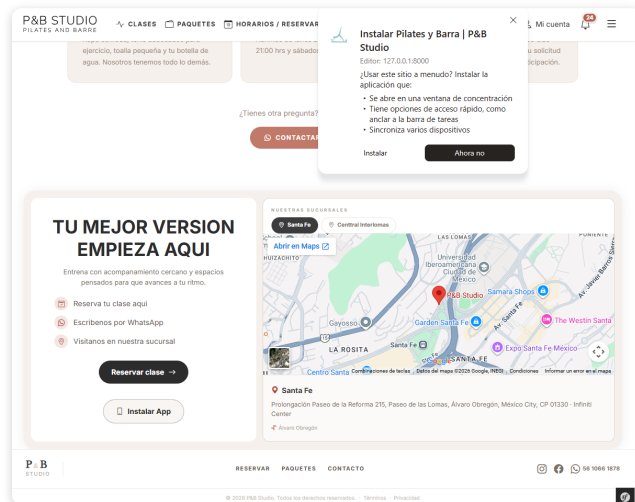
P&B Studio se puede instalar como **app** en tu celular o computadora, sin pasar por ninguna tienda de apps. Una vez instalada, la abres igual que cualquier otra aplicación.

💡 La app instalada es idéntica al sitio web: tu cuenta, reservas y paquetes son exactamente los mismos.

Opción A — Desde la página principal (cualquier dispositivo)

Esta es la forma más sencilla. El sitio tiene un botón propio:

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el botón Instalar App):

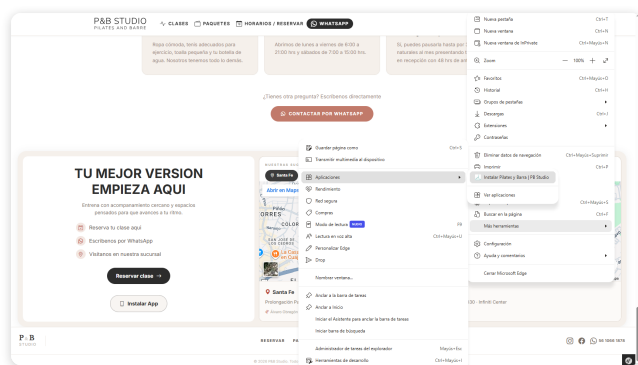


1. Entra al sitio de P&B Studio desde tu navegador.
2. En la página principal, baja hasta la sección **"Tu mejor versión empieza aquí"**.
3. Da clic en el botón **Instalar App**.
4. El navegador mostrará un cuadro de confirmación; da clic en **Instalar** (o **Agregar**).
5. El ícono de P&B Studio aparecerá en tu pantalla de inicio o en el escritorio.

Opción B — Desde el menú del navegador en Android (Chrome)

Si el botón de la página no aparece o prefieres hacerlo manualmente:

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra el menú de Chrome):



1. Abre el sitio en **Google Chrome** (en tu teléfono Android).
2. Toca el ícono de tres puntos : en la esquina superior derecha de Chrome.
3. Toca **Más herramientas** (o **Instalar app**, según la versión).
4. En la ventana que aparece, toca **Aplicaciones**.
5. Confirma el nombre y toca **Instalar** (o **Agregar**).
6. El ícono de P&B Studio aparecerá en tu pantalla de inicio como una app más.

Opción C — Desde Safari en iPhone o iPad (iOS)

En iPhone o iPad **debes usar Safari**, no Chrome ni otro navegador:

1. Abre el sitio en **Safari**.
2. Toca el botón **Compartir** (el cuadrado con una flecha hacia arriba, en la barra inferior).
3. En el menú que se desliza, busca y toca **Agregar a la pantalla de inicio** (puede que tengas que bajar en la lista).
4. En la pantalla siguiente puedes cambiar el nombre de la app (o dejarlo como está) y toca **Agregar** en la esquina superior derecha.
5. El ícono de P&B Studio aparecerá en tu pantalla de inicio.

Opción D — Desde Chrome o Edge en computadora (Windows / Mac)

1. Abre el sitio en **Chrome** o **Microsoft Edge**.
 2. En la barra de dirección (parte superior derecha) busca el ícono de instalación: una computadora con una flecha hacia abajo, o el ícono $\oplus$.
 3. Da clic en ese ícono y luego en **Instalar**.
 4. La app se abrirá como una ventana independiente, sin la barra del navegador.
 5. En el futuro puedes abrirla desde el menú de inicio (Windows) o desde Launchpad/Aplicaciones (Mac).
-

Consideraciones por plataforma

- ⚠ En iOS, la instalación **solo funciona desde Safari**. Chrome, Firefox u otros navegadores en iPhone no permiten instalar PWAs.
- ⚠ Si no ves ninguna opción de instalación, puede que el navegador ya la haya instalado antes, o que estés usando un navegador no compatible. Prueba accediendo directamente desde la barra de dirección.
- 💡 Algunas páginas que ya visitaste se pueden ver sin conexión a internet (por ejemplo, tu perfil y las clases recientes). Para reservar o comprar necesitas estar conectada.
- 💡 Actualizar la app no requiere hacer nada: cada vez que abres P&B Studio, carga la versión más reciente automáticamente.

8. Contacto y soporte

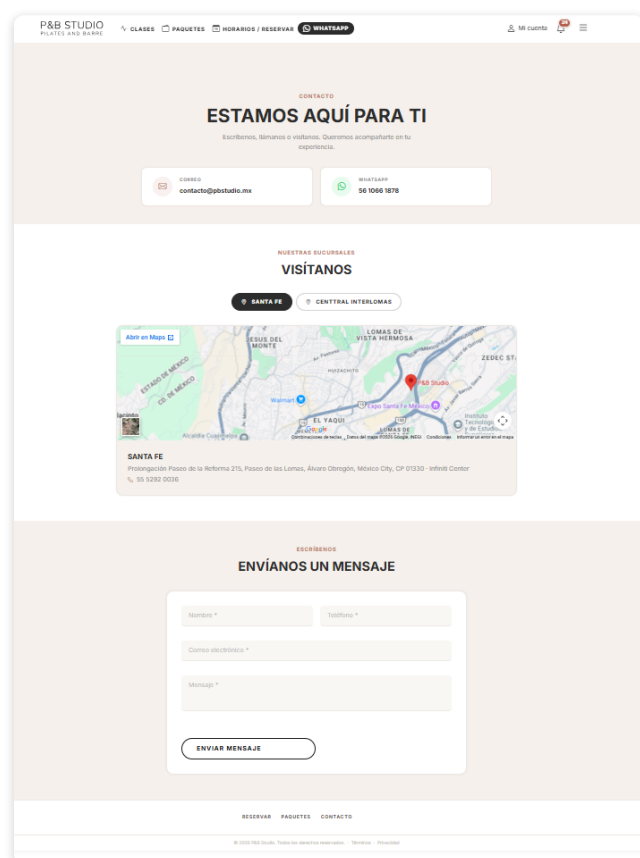
8.1 Contacto

>  Cliente •  Básico

¿Tienes dudas o necesitas ayuda? El estudio te ofrece varias formas de contacto.

Cómo llegar

Sigue estos pasos (la imagen de la izquierda muestra la página de Contacto):



1. **Da clic en Contacto**, al final de la página (footer).
2. Verás las tarjetas con el **Correo** del estudio y su **WhatsApp** (con el número del estudio).
3. Debajo, las **sucursales** con su mapa y dirección. Puedes cambiar entre sucursales con los botones de arriba.

Enviar un mensaje

1. En la página de **Contacto**, baja hasta **Envíanos un mensaje**.
2. Llena los campos:

Campo	Cómo llenarlo
Nombre	Tu nombre.
Teléfono	Tu número de contacto.
Correo electrónico	Tu correo para que te respondan.
Mensaje	Tu duda o comentario.

3. Da clic en **Enviar mensaje**.
4. Espera la respuesta del estudio a tu correo.

Atención directa por WhatsApp

- El botón **WhatsApp** del menú superior abre una conversación directa con el estudio.
- También aparece el enlace "*Escríbenos por WhatsApp*" en muchas pantallas (calendario, reservas, dudas).

Notas importantes

- 💡 Para asuntos de una reserva específica (cancelar, cambiar, lista de espera), conviene mencionar la clase y la fecha en tu mensaje.
- 💡 Los tiempos de respuesta los define el estudio. Por WhatsApp suelen ser más rápidos.

9. Preguntas frecuentes (FAQ)

Las respuestas de esta sección te llevan directamente al apartado del manual donde se explica el proceso completo.

9.1 Cuenta y acceso

¿No recibo el correo de bienvenida o de recuperación de contraseña?

1. Revisa tu carpeta de **Spam**, **Promociones** o **Correo no deseado**.
2. Si no está ahí, en la pantalla de recuperación da clic en **Reenviar correo** (espera al menos 30 segundos entre intentos).
3. Si el problema continúa, escríbenos por **WhatsApp** o usa el formulario de **Contacto** (sección 8.1).

-  El correo puede tardar de **1 a 5 minutos** dependiendo de tu proveedor de correo.
-

¿Olvidé mi contraseña, qué hago?

Da clic en **Iniciar sesión** → **¿Olvidaste tu contraseña?** y sigue los pasos de la sección 3.3.

Intenté entrar varias veces y el sistema me bloqueó.

Esto es temporal. El mensaje de la pantalla te indica cuántos segundos debes esperar antes de volver a intentarlo. Si olvidaste la contraseña, usa la opción **¿Olvidaste tu contraseña?** para restablecerla (sección 3.3).

¿Puedo cambiar mi correo electrónico o teléfono?

Sí. Entra a **Mi cuenta** → **Editar datos** y modifica el campo correspondiente (sección 4.2).

-  El nuevo correo o teléfono debe ser único: si ya pertenece a otra cuenta, el sistema te lo indicará.
-

¿Puedo compartir mi cuenta con otra persona?

No se recomienda. La cuenta es personal: las clases, paquetes y logros están ligados a un perfil individual. Cada persona debe crear su propia cuenta de forma gratuita (sección 3.1).

Registré mi cuenta pero no puedo entrar.

Verifica que estás escribiendo el **correo** (no el teléfono) y la **contraseña** correcta. Si no recuerdas la contraseña, usa la opción **¿Olvidaste tu contraseña?** (sección 3.3).

¿Cómo cambio mi contraseña estando dentro de mi cuenta?

La plataforma no tiene un formulario de "cambiar contraseña" dentro del perfil. Para cambiarla:

1. Cierra sesión (sección 3.4).
 2. En la pantalla de inicio de sesión, da clic en **¿Olvidaste tu contraseña?**
 3. Sigue los pasos de la sección 3.3 para generar y activar una contraseña nueva.
-  El enlace de restablecimiento llega a tu correo y expira en pocas horas, así que úsalo en cuanto lo recibas.
-

9.2 Paquetes y pagos

¿Por qué no puedo comprar el paquete "Nueva clienta"?

Ese paquete está reservado para cuentas que no tienen historial de compras previas. Si ya compraste un paquete antes (aunque ya haya vencido), la plataforma no te permitirá adquirirlo. Explora los demás paquetes disponibles (sección 5.1).

Mi tarjeta fue rechazada al intentar pagar.

Revisa que:

1. Los datos estén escritos exactamente como aparecen en la tarjeta (titular, número, vigencia, CVV).
2. La tarjeta no esté bloqueada, vencida o sin fondos.
3. Tu banco no esté bloqueando el pago (algunos bancos bloquean pagos en línea de forma automática; comunícate con tu banco para autorizarlo).

Si el error persiste, intenta con otra tarjeta o contáctanos por WhatsApp (sección 8.1).

¿Cuándo se activan mis clases después de comprar?

De forma **inmediata**. Al completar la compra, tus clases quedan disponibles en **Mi cuenta → Clases disponibles** y puedes reservar al instante (sección 4.3).

Mi paquete dice "vencido" y aún tenía clases.

La **Vigencia** es la fecha límite para usar las clases del paquete. Una vez vencido, las clases restantes ya no están disponibles. Si crees que hay un error (por ejemplo, que el paquete fue congelado sin tu conocimiento), comunícate con el estudio por WhatsApp o en la sección de **Contacto** (sección 8.1).

Se me acabaron las clases, ¿puedo comprar más?

Sí. Ve a la sección de **Paquetes** (sección 5.1) y elige el que más te convenga. Puedes tener más de un paquete activo al mismo tiempo.

¿Cómo sé cuántas clases me quedan?

Entra a **Mi cuenta** y revisa la tarjeta **Clases disponibles** en el resumen (sección 4.1). El detalle completo —con vigencia y paquete— está en **Mi cuenta → Clases disponibles** (sección 4.3).

¿Dónde veo el código del regalo que compré?

El código se mostró en pantalla al terminar la compra (pantalla **¡Tu regalo está listo!**). Si no lo guardaste, revisa el correo de confirmación de compra que te enviamos. Si no lo encuentras, escríbenos por WhatsApp (sección 8.1).

El código de regalo que me dieron no funciona.

Puede ocurrir por:

- El código ya fue usado anteriormente, fue congelado, fue cancelado.
- El código está mal escrito (revisa mayúsculas, ceros y oes, etc.).
- El sistema siempre te indica porque falla el canje del código, es importante proporcionarlo cuando solicites ayuda.

Si ninguno de estos casos aplica o sigues con dudas, escríbenos por WhatsApp (sección 8.1).

¿Puedo usar un cupón de descuento en cualquier paquete?

Los cupones tienen condiciones propias (paquetes válidos, fecha de vigencia, uso único, cantidad de uso, etc.). Al escribirlo en el campo **Cupón de descuento** del checkout, el sistema te indicará si aplica o no al paquete seleccionado (sección 5.2).

9.3 Reservas

La clase está llena, ¿qué hago?

Puedes unirme a la **lista de espera**. Si alguien cancela, el sistema te reserva el lugar automáticamente (por orden de inscripción) y recibes una notificación (sección 6.4).

El botón "Cancelar reservación" no aparece o está deshabilitado.

Esto ocurre cuando estás fuera de la ventana de cancelación:

- **Menos de 2 horas antes** de la clase: no se permiten cancelaciones ni cambios.
 - **Entre 2 y 12 horas antes**: solo puedes cambiar la reserva (no cancelar). Usa **Cambiar reservación** (sección 6.6).
 - **Más de 12 horas antes**: puedes cancelar sin penalización (sección 6.5).
-

El botón "Cambiar reservación" no aparece.

El cambio solo está disponible **entre 12 h y 2 h antes** de la clase original. Fuera de ese rango el botón no se muestra. Si te queda más de 12 h, cancela y vuelve a reservar la clase que prefieras. Solo puedes ejecutar una acción de cambio o cancelación una vez por uso de cupón, si ya cambiaste a una fecha mayor a 12h antes, ya no permite la cancelación de esa reserva.

Reservé pero mi clase no aparece en "Próximas clases".

1. Recarga la página (F5 o el botón de recarga del navegador).
2. Entra a **Mi cuenta** → **Próximas clases** (sección 6.3).

3. Si sigue sin aparecer, revisa el correo de confirmación que te enviamos. Si lo recibiste, la reserva está hecha.
 4. Si no recibiste confirmación ni ves la clase, escríbenos de inmediato por WhatsApp (sección 8.1).
-

El asiento que quiero ya está ocupado.

Elige otro lugar libre en el mapa. Los lugares grises/marcados ya están tomados. Si todos están llenos, la clase aparecerá como **Clase llena** y podrás unirte a la lista de espera (sección 6.4).

¿Puedo reservar con más de un paquete a la vez?

No. Cada reserva consume una clase de **un solo paquete**. Si tienes varios paquetes activos, al reservar puedes elegir de cuál deseas consumir (sección 6.2, paso 4).

¿Con cuánto tiempo de anticipación puedo reservar una clase?

Desde que la clase aparece publicada en el calendario (lo cual depende del estudio) hasta que se cierre la clase ya pasado su hora de inicio. Revisa el calendario con anticipación para asegurar tu lugar (sección 6.1).

Mi paquete es "ilimitado" pero no me deja reservar.

Los paquetes ilimitados tienen un límite de reservas por día (2 clases al día, y 1 clase por session). Si ya llegaste al límite del día, espera al siguiente. El aviso aparece al intentar confirmar la reserva (sección 6.2).

9.4 Lista de espera

¿Cómo funciona la lista de espera?

Cuando una clase está llena puedes registrarte en su lista de espera (sección 6.4). Así funciona el proceso:

1. Si alguien cancela y se libera un lugar, el sistema lo asigna **automáticamente en orden de inscripción**: quien más tiempo lleva esperando en la lista es el primero en recibir el lugar.
2. Al usuario ganador se le envía un **correo** informándole de su avance (que ya le fue asignado el lugar) y del **tiempo que tiene para cancelar** esa reservación.
 - La ventana para cancelar sin penalización es de **1 hora** a partir de que se le asigna el lugar.
 - Si no cancela dentro de ese plazo, la reservación queda activa y entra al funcionamiento normal (sección 6.5).
3. La clase asignada aparece en **Mi cuenta → Próximas clases** y también llega una notificación en la campana 🔔.

Estaba en lista de espera y no me avisaron cuando se liberó un lugar.

Revisa:

1. Las notificaciones en la campana 🔔 (sección 4.5).
2. Tu correo, incluyendo spam/promociones. Recuerda que el correo de asignación se envía al usuario ganador y le informa cuánto tiempo tiene para cancelar la reservación.
3. Si la clase ya pasó, es posible que el lugar se haya liberado menos de 2 horas antes del cierre de la lista de espera y no se haya asignado a nadie.

Si tienes dudas, escríbenos por WhatsApp (sección 8.1).

¿Cómo salgo de la lista de espera de una clase?

Entra a **Mi cuenta** → **Lista de espera**, localiza la clase y da clic en **Cancelar lista de espera** (sección 6.4).

Me asignaron un lugar desde la lista de espera pero no puedo ir, ¿qué hago?

Cancela la reserva cuanto antes desde **Mi cuenta** → **Próximas clases** → **Cancelar reservación** (sección 6.5). Si estás dentro de la primera hora después de que te fue asignada, la cancelación no tiene penalización.

9.5 Calificaciones y logros

No puedo calificar una clase que tomé.

Las calificaciones están disponibles durante **1 mes** después de la clase. Si ya pasó ese tiempo, ya no es posible calificar esa sesión. Asegúrate también de estar iniciando sesión con la cuenta con la que tomaste la clase (sección 6.7).

¿Por qué no gané el logro que esperaba?

Los logros se asignan automáticamente cuando cumples todas las condiciones del logro. Verifica en **Mi cuenta** → **Mis Logros** → **Por conquistar** la barra de progreso para ver qué te falta (sección 4.4). Si crees que ya cumpliste el requisito y no se asignó, escríbenos.

¿Cuándo recibo mis logros?

Inmediatamente al cumplir la condición, el sistema los asigna de forma automática. Recibirás una notificación en la campana 🔔 y un aviso distintivo en pantalla (no se envía ningún correo) (sección 4.4).

9.6 App y problemas técnicos

Instalé la app y no carga o se ve en blanco.

1. Cierra la app por completo y ábrela de nuevo.
 2. Revisa tu conexión a internet (WiFi o datos móviles).
 3. Si el problema persiste, desinstala la app (más abajo te explicamos cómo hacerlo) y vuelve a instalarla desde el navegador (sección 7).
-

Las notificaciones no me llegan.

1. Las notificaciones son internas de la web o la app, no requiere permisos extras porque no salen en tu bandeja de notificaciones.
 2. Revisa el centro de notificaciones dentro de la plataforma haciendo clic en la campana  (sección 4.5).
-

La página no carga o está muy lenta.

1. Revisa tu conexión a internet.
 2. Recarga la página (F5 o el botón de recarga).
 3. Limpia el caché de tu navegador (en Chrome: menú : → **Más herramientas** → **Borrar datos de navegación**).
 4. Si el problema persiste, intenta desde otro navegador o dispositivo.
-

¿Cómo desinstalo la app?

Puedes desinstalarla en cualquier momento y volver a instalarla después si quieres. **Desinstalar la app no borra tu cuenta:** tus clases, paquetes y reservas siguen guardadas (sección 3.2).

Depende de cómo la tengas instalada:

En la computadora (cuando la instalaste desde el navegador, sección 7):

- **Forma sencilla (desde el menú del navegador):**

1. Abre la app de **P&B Studio** cuando esté instalada, pero esta vez fíjate en los tres puntos : que están arriba a la derecha de la app (los mismos que usa Google Chrome).
2. Haz clic en los : y busca la opción **Desinstalar P&B Studio** (en algunos navegadores dice solo *Desinstalar*).
3. Haz clic en **Desinstalar** para confirmar. El ícono desaparece de tu escritorio.

- **Forma alternativa (desde la lista de apps del navegador):**

1. Abre Google Chrome (o Microsoft Edge si ahí la instalaste).
2. En la barra de direcciones escribe `chrome://apps` (en Edge: `edge://apps`) y presiona **Enter**.

3. Verás todas las apps instaladas. Busca el ícono de **P&B Studio**.
4. Haz clic derecho sobre él y elige **Desinstalar**.
5. Confirma con el botón **Desinstalar**.

En el teléfono (cuando la instalaste desde el navegador):

- **En Android (Chrome):**

1. En la pantalla de inicio de tu teléfono, mantén presionado el ícono de **P&B Studio** (sin soltarlo).
2. En el menú que aparece elige **Desinstalar** (en algunos teléfonos dice **Quitar**).
3. Confirma con **Desinstalar**. El ícono desaparece.

- **En iPhone/iPad (Safari):**

1. En la pantalla de inicio, mantén presionado el ícono de **P&B Studio**.
2. En el menú elige **Quitar app** (en algunas versiones dice **Eliminar app**).
3. Toca **Eliminar** para confirmar.

9.7 Fitpass y Wellhub

¿Qué son Fitpass, TotalPass y Wellhub?

Son servicios de membresía externa que incluyen acceso a varios estudios de fitness, entre ellos P&B Studio. Si tienes una membresía activa de **Fitpass**, **TotalPass** o **Wellhub**, puedes reservar clases en el estudio a través de esas plataformas, en lugar de comprar un paquete directamente en el sitio de P&B Studio.

10. Glosario

Aquí encontrarás los términos que usa la plataforma explicados en lenguaje sencillo.

Término	Qué significa para ti
Asiento / lugar	La posición física que eliges dentro del salón al reservar una clase: puede ser una camilla (Pilates Reformer) o una silla, según la disciplina.
Calendario	La pantalla donde ves todas las clases disponibles organizadas por semana. Desde ahí reservas, filtras por disciplina, instructor y fecha.
Cambiar reservación	Mover tu clase reservada a otro día u hora sin cancelarla. Solo es posible entre 12 h y 2 h antes de la clase original.
Cancelar reservación	Liberar tu lugar en una clase reservada. Si cancelas con más de 12 h de anticipación, el cupo consumido regresa a tu paquete.
Clase grupal	Sesión de ejercicio en grupo con un instructor que guía a varias personas al mismo tiempo.
Clase individual	Sesión 1 a 1 con un instructor dedicado exclusivamente a ti.
Clases disponibles	Las clases que tienes pendientes por usar en tus paquetes activos.
Clases tomadas	Tu historial de clases a las que ya asististe.
Contacto de emergencia	La persona y teléfono que el estudio puede avisar en caso de una emergencia durante tu clase.
Cupón de descuento	Un código alfanumérico que aplica un descuento al precio de un paquete en el momento del pago.
CVV	Los 3 o 4 dígitos de seguridad que aparecen en el reverso de tu tarjeta de crédito o débito.
Disciplina	El tipo de ejercicio que ofrece P&B Studio: por ejemplo, Pilates Reformer, Barra, etc.
Fitpass / Wellhub	Servicios de membresía externa que incluyen acceso a varios estudios de fitness, entre ellos P&B Studio. Si tienes una membresía de estos servicios, reservas desde su propia app y el estudio verifica tu asistencia.
Gift card / código de regalo	Un código único que alguien compra y te regala. Al canjearlo, las clases del paquete se cargan a tu cuenta.
Instructor	La persona que imparte la clase en el estudio. Puedes filtrar por instructor en el calendario.
Lista de espera	Fila virtual para entrar a una clase que ya está llena. Si alguien cancela, el sistema te reserva el lugar automáticamente en orden de llegada.
Logro	Recompensa que la plataforma te otorga automáticamente por tu constancia: asistencias, compras, antigüedad en el estudio, calificaciones, etc.
Lugar libre	Asiento disponible para reservar en el mapa de asientos.

Término	Qué significa para ti
Lugar ocupado	Asiento que ya fue reservado por otra persona. No puedes elegirlo.
Mapa de asientos	La representación visual del salón que muestra qué lugares están libres, cuáles están ocupados y cuáles no están disponibles. Aparece al reservar una clase.
Menú hamburguesa (☰)	El botón de tres líneas que aparece en la esquina superior del sitio en dispositivos móviles. Al presionarlo se despliega el menú de navegación.
Notificación	Aviso dentro de la plataforma que te informa sobre reservas, lista de espera, compras o logros. Aparece en la campana 🔔 del menú superior.
Paquete	El combo de clases que compras. Puede ser por número de clases (ej. 10 clases) o ilimitado. Cada paquete tiene una vigencia.
Paquete ilimitado	Paquete que te permite tomar clases sin contar una a una, con un límite de clases por día (2 por día y 1 por misma sesión). Se representa con el símbolo ∞.
Próximas clases	Las reservas que tienes confirmadas para los próximos días. Las ves en Mi cuenta → Próximas clases .
PWA / App instalable	La versión de P&B Studio que puedes instalar en tu teléfono o computadora como si fuera una aplicación descargada. Funciona desde el navegador sin necesidad de tienda de apps.
Recordarme	Opción en la pantalla de inicio de sesión que mantiene tu cuenta activa en ese navegador para que no tengas que volver a escribir tus datos.
Reservación	Tu lugar confirmado en una clase específica. Reservar consume una clase de tu paquete activo.
Sede / sucursal	Las diferentes ubicaciones físicas de P&B Studio. Si hay más de una, puedes filtrar el calendario por sede.
Sucursal	Ver <i>Sede</i> .
Toast / mensaje flotante	Aviso pequeño que aparece en la esquina de la pantalla por unos segundos y luego desaparece. Te informa de acciones recientes (reserva exitosa, logro ganado, etc.).
Vigencia	Periodo de tiempo (en días o meses) durante el cual puedes usar las clases de un paquete. Al vencer, las clases restantes ya no están disponibles.
WhatsApp del estudio	Número de contacto directo de P&B Studio. Puedes abrirlo desde el botón WhatsApp en el menú superior o en el footer.

¿Tienes alguna duda que no está resuelta aquí? Escríbenos por **WhatsApp** o usa el formulario de **Contacto** (sección 8.1). Estaremos encantadas de ayudarte.