

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

Ofrecemos la posibilidad de reembolso y/o cambio del servicio dentro de los primeros treinta (30) días contados a partir de la fecha de adquisición. Transcurrido dicho término, no habrá lugar a reembolsos ni a cambios bajo ninguna circunstancia. **Requisitos para reembolsos y cambios:**

1. El paquete adquirido no debe haber sido iniciado.
2. Para tramitar el reembolso o cambio, será necesario presentar el recibo o comprobante de pago.
3. Únicamente serán reembolsables los servicios adquiridos a precio regular; los servicios comprados en promoción no serán objeto de reembolso.

Cambios (si aplica)

Los cambios solo procederán cuando el paquete no haya sido iniciado.

Reembolsos pendientes o no recibidos

- Si aún no has recibido tu reembolso, te recomendamos verificar nuevamente tu cuenta bancaria. Posteriormente, comunícate con la entidad emisora de tu tarjeta o con tu banco, ya que el proceso puede tardar algunos días en reflejarse.
- Si, tras realizar estas gestiones, el reembolso no se ha visto reflejado, por favor contáctanos a través de nuestro correo electrónico o número de teléfono de atención al cliente.

Derecho de retracto

El término máximo para ejercer tu derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la adquisición de los servicios. Y solo será aplicable en los casos en que la compra de dicho servicio se hubiese realizado por medios electrónicos o a distancia. La devolución de tu dinero se realizará dentro de los (15) días siguientes.

Si ya has iniciado tu paquete durante este término de 5 días no habrá lugar a la devolución del dinero.

Devolución de dineros por garantía:

Debes tener en cuenta que la obligación asumida por la clínica es de medios y no de resultado, en la medida en que los resultados dependen de múltiples factores ajenos a su control. En

consecuencia, cuando se solicite la devolución de dineros por inconformidad con el servicio, esta solo procederá si las causas de dicha inconformidad son imputables a la clínica.

En los demás casos, la clínica evaluará de manera integral la situación particular, los resultados obtenidos y los factores concurrentes, con el fin de determinar si existe o no lugar a la devolución del dinero.

En todo caso, de proceder alguna devolución, esta se limitará exclusivamente al valor correspondiente a los servicios que, al momento de la reclamación, se encuentren pendientes de ejecución.

POLÍTICA DE, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN DE CITAS Y NO DEVOLUCIÓN DE DINERO

1. Pago anticipado obligatorio: Toda cita en la Clínica Be Dharma se agenda exclusivamente con pago previo, el cual garantiza la reserva del tiempo del profesional y del equipo de trabajo.

2. Cancelación con aviso previo (24–48 horas):

La cancelación de la cita deberá realizarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas, sin que ello genere penalización.

En estos casos, no habrá lugar a reembolso del dinero; no obstante, el valor pagado quedará como saldo a favor del usuario para la reprogramación de la cita dentro de los sesenta (60) días siguientes, sujeto a disponibilidad de agenda.

3. Inasistencia o cancelación tardía

Se considera inasistencia (sin reembolso) si:

- No asistes a la cita.
- Cancelas fuera del plazo establecido (menos de 24 horas).
- Llegas tarde y no es posible brindarte la atención.

4. Reprogramación

La cita se podrá reprogramar:

- Dentro de un plazo máximo de 60 días.
- Según la disponibilidad en la agenda de la clínica.

- En casos de aviso previo o fuerza mayor debidamente comprobada (por ejemplo, una incapacidad médica).

Pasados los 60 días sin reprogramar, no se realizarán devoluciones y, en caso de querer agendar otra cita, se deberá realizar un nuevo pago.

5. Tratamientos iniciados:

Una vez el paciente haya iniciado un tratamiento, entendido como la asistencia a la primera sesión, valoración, procedimiento, aplicación o uso parcial del servicio contratado, no habrá lugar a ningún tipo de devolución del dinero pagado, aun cuando el paciente decida no continuar con el tratamiento.

En estos casos, el valor pagado se entiende causado por la prestación efectiva del servicio, la disponibilidad profesional, la planeación del tratamiento y el uso de insumos.

6. Nota jurídica

El agendamiento de citas implica la asignación de recursos del personal asistencial y del equipo de trabajo de Clínica Be Dharma, lo cual genera costos operativos desde el momento de la reserva. En consecuencia, en los casos en que proceda el reembolso de los valores pagados, se descontará un quince por ciento (15%) del valor pagado a título de gastos administrativos y del sistema financiero. Al realizar el pago, el paciente declara que ha leído y acepta la presente política, la cual se ajusta a la normativa comercial colombiana y a la autonomía de la voluntad contractual.