



## POLÍTICA SOBRE DEVOLUCIONES Y CANCELACIÓN/REPROGRAMACIÓN DE CITAS DERMALASER

**INVERSIONES DERMATOLÓGICAS S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT. 900386914 - 8, con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali (en adelante "DERMALASER"), pone en conocimiento del cliente su "Política de devoluciones" de los dineros pagados en virtud de la adquisición de los servicios dermatológicos prestados en los establecimientos **DERMALASER** de todo el país, así como su "Política sobre cancelación y reprogramación de citas".

### I. CANCELACIÓN Y REAGENDAMIENTO DE CITAS

DERMALASER siendo consciente que los clientes pueden presentar situaciones que les impidan asistir a una determinada sesión programada de su tratamiento o procedimiento, a continuación, se procede a indicar en forma clara y expresa las condiciones que rigen la cancelación y reprogramación de citas:

- a) El cliente podrá cancelar y solicitar la reprogramación de sesiones o citas dentro de un tratamiento o procedimiento máximo en 3 ocasiones, lo anterior, teniendo en cuenta que la cancelación y reprogramación ilimitada de sesiones genera que otros pacientes carezcan de la oportunidad de ser agendados, y, así mismo, que el personal de DERMALASER presente pérdidas de turnos para otras atenciones. En ese sentido, el cliente solo podrá cancelar y reagendar sesiones en un número total de 3 oportunidades.
- b) La cancelación deberá ser solicitada en un término máximo de 48 horas previas a la hora fijada para la respectiva sesión o cita.
- c) La reprogramación podrá solicitarse en el mismo momento de requerida la cancelación y máximo dentro de los 90 días siguientes a esta, lo precedente, toda vez que, para la correcta efectividad de los tratamientos y su resultado esperado, se requiere cumplir con los tiempos médicos dispuestos por el personal especialista de la clínica acorde a los consentimientos informados que hayan sido suscritos.
- d) Superado el número máximo de cancelaciones y reprogramaciones de sesiones dentro de un tratamiento o procedimiento, sin que finalmente el cliente haya asistido, lo anterior se entenderá como un desistimiento por parte del cliente del servicio, en cuyo caso, DERMALASER dará por terminado el tratamiento o procedimiento, siendo improcedente a favor del cliente, tanto la devolución del dinero pagado por este, como la entrega de cualquier bono en servicios DERMALASER.
- e) La anterior consecuencia resultará igualmente aplicable, cuando el cliente no realice la reprogramación de sus sesiones canceladas conforme a los términos del literal c) en más de 3 ocasiones.
- f) Canales de atención para cancelación y reprogramación: whatsapp, líneas celulares y telefónicas.

### II. DEVOLUCIÓN DE DINEROS: REGLA GENERAL

DERMALASER se permite informar al cliente que, como regla general, al adquirir y realizar el pago total o parcial de algún procedimiento dermatológico y en caso de decidir no iniciar con su ejecución o cancelar su continuación, DERMALASER no realizará ningún tipo de devolución del dinero pagado a favor del cliente, cuando dicha decisión obedezca a motivos o razones exclusivas y personales del cliente, y, por tanto, ajenas a DERMALASER.

En el anterior evento, DERMALASER ofrecerá al cliente un bono por el valor de dinero que faltare por consumir, para que este pueda ser utilizado en cualquier otro tratamiento dermatológico ofrecido por DERMALASER. La entrega de dicho bono no será aplicable cuando se presenten las situaciones descritas en los literales d) y e) del punto anterior.

### III. EXCEPCIONES

Cuando así lo solicite el cliente, DERMALASER procederá con la devolución de los dineros pagados por la adquisición de algún tratamiento o procedimiento, en los siguientes casos:

- a) Cuando por razones de salud dermatológica validadas por DERMALASER el cliente no pueda continuar con el tratamiento. En este evento, DERMALASER devolverá al cliente los dineros correspondientes a las sesiones de tratamiento pendientes de ejecución, dentro de los 30 días siguientes a la respectiva solicitud, previa validación médica por parte de DERMALASER.

	<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICA SOBRE DEVOLUCIONES Y CANCELACIÓN/REPROGRAMACIÓN DE CITAS DERMALASER</b></p>
---	--

- b) En los eventos en que la solicitud de devolución obedezca al ejercicio del derecho de retracto que le asiste al cliente como consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011, cuando se trate de servicios DERMALASER adquiridos por medios no tradicionales o a distancia, como la página web <https://www.dermalaser.com.co/>. Conforme a lo anterior, en el evento en que el cliente haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y DERMALASER reintegrará el dinero que este hubiere pagado por la adquisición del tratamiento o procedimiento, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio de este derecho. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del primer pago realizado por el cliente en virtud de la adquisición del servicio.

Se exceptúa del derecho de retracto, el servicio de tratamiento o procedimiento cuya prestación haya comenzado.