

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN

OBJETIVO:

Las presentes políticas tienen por objeto facilitar y garantizar un proceso claro y efectivo para que los pacientes de la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN** puedan solicitar la devolución de los pagos realizados, cuando los mismos resultan procedentes, teniendo en cuenta las directrices contempladas por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014.

ALCANCE:

Estas políticas se aplican a todas las decisiones y acciones relacionadas con la devolución de pagos realizados por los pacientes de la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**, así como los requisitos y procedimientos para cancelaciones. Estas decisiones estarán basadas en directrices claras y establecidas por la gerencia, con el objetivo de proporcionar un proceso transparente, consistente y satisfactorio para los pacientes. Al momento de la compra, anticipo o abono, el paciente dará su aceptación y compromiso a las disposiciones legales y reglamentarias contenidas en la política de devolución implementada por la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**.

GLOSARIO:

Cancelación: Consiste en la anulación, de manera oportuna, de la realización de un servicio previamente contratado con la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**.

Devolución: El acto de regresar un producto o cancelar un servicio y recibir un reembolso o crédito. Puede ser entendida como la situación en virtud de la cual el paciente o cualquier usuario de los servicios ofrecidos por la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**, solicita el retorno del dinero entregado por el servicio contratados antes de que el mismo hubiere sido prestado, respecto del cual podrá solicitar la devolución total siempre y cuando el derecho de retracto se efectuó dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del acuerdo de voluntades o al momento de efectuar el primer abono o pago total de los procedimientos electivos.

Penalidad: Consiste en una sanción pecuniaria equivalente al treinta por ciento (30%), que aplica la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN** al paciente, usuario o interesado que se retracta o desiste unilateralmente y sin justa causa de la realización de determinados procedimientos, tratamientos o intervenciones, previamente acordados, después de los cinco (5) días hábiles de haber perfeccionado un acuerdo de voluntades mediante cotización, materializados mediante abonos efectuados en favor de la institución en referencia.

Plazo de devolución: El período de tiempo dentro del cual se puede enviar una devolución después de recibir la solicitud de devolución.

Política de devolución: Conjunto de reglas y directrices establecidas por la empresa que rigen los procedimientos de devolución.

Reembolso: La devolución del dinero pagado por un producto o servicio.

Retracto: Facultad del usuario para terminar el contrato de prestación de servicios. El retracto o el desistimiento del procedimiento seleccionado, se debe realizar por el paciente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados desde la fecha en que se efectuó el pago total o desde el momento en el que se realizó el primer abono parcial, conforme a la propuesta o cotización de servicios en señal de aceptación de un acuerdo de voluntades, de lo contrario quedará exceptuado dicho derecho, por cuanto después de haberse vencido dicho plazo, se generaran inmediatamente costos administrativos, financieros, contables, logísticos, operativos y de suministro, teniendo en cuenta que esta es la política de la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**. Precizando, en todo caso, que no siempre el vendedor o prestador de bienes o servicios, está obligado a devolver el dinero, pues la obligación sólo existe cuando se presentan los casos o eventos que la ley ha considerado.

POLÍTICAS GENERALES PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO:

El dinero será devuelto únicamente a la persona tomadora del servicio sí y solo sí cumple los siguientes requisitos:

1. Haber adquirido un servicio ofrecido por la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN** y haber realizado el pago total o parcial del valor del servicio.
2. No haber tomado el servicio del cual solicita el reembolso de manera total o parcial.
3. Tener en su poder todos los soportes de envío del dinero, consignación o pago el cuál solicita de vuelta.
4. Cumplir con las políticas de devolución disponibles en el presente documento.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN:

Las políticas de cancelación se rigen bajo las siguientes condiciones:

Devoluciones por cancelación de consulta: Para solicitar la cancelación de una consulta y recibir un reembolso completo, se requiere que el cliente realice la cancelación con un mínimo de 72 horas de anticipación a la cita programada. Si la cancelación de consulta se hace en un margen menor de anticipación se descontará el 50% del valor pagado por la consulta por costos de programación y se efectuará la devolución del 50% restante.

Devoluciones por cancelación de cirugía: Una vez que se haya reservado el cupo quirúrgico, si se decide cancelar la cirugía entre los 8 y los de 30 días de anticipación a la fecha de la cirugía, se aplicará un cargo de \$2.000.000 por costos relacionados con la programación y reserva del cupo quirúrgico, sumado a los gastos por exámenes, aplicaciones, medicamentos, enfermería o cualquier otro gasto, así como los gastos bancarios en que se incurra por parte del paciente que hayan sido usados y contratados con la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**. El monto restante será reembolsado.

Si se decide cancelar la cirugía en un plazo menor a los 8 días de anticipación a la fecha de la cirugía, se aplicará un cargo de \$3.000.000 por costos relacionados con la programación, reserva del cupo quirúrgico y gastos administrativos. Adicionalmente el paciente deberá asumir los gastos por exámenes, aplicaciones, medicamentos, enfermería o cualquier otro gasto, así como los gastos bancarios en que se incurra por parte del paciente que hayan sido usados y contratados con la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**. El monto restante será reembolsado.

En el caso de que los resultados de los exámenes médicos no sean satisfactorios, se realizará un reembolso del 100% del monto abonado, descontando los gastos por exámenes, aplicaciones, medicamentos,

enfermería o cualquier otro gasto, así como los gastos bancarios en que se incurra por parte del paciente que hayan sido usados y contratados con la **DRA. NATALIA BIANCHI RENDÓN**.

Inasistencia a la consulta: No se realizará ninguna devolución por consultas no asistidas sin cancelación previa. El dinero pagado por el servicio no será reembolsable.

Inasistencia a la cirugía: En caso de no asistir a la cirugía se interpretará como cancelación de la misma en un plazo menor a los 8 días de anticipación a la fecha de la cirugía. Se aplicará un cargo de \$3.000.000 por costos relacionados con la programación, reserva del cupo quirúrgico y gastos administrativos. Adicionalmente el paciente deberá asumir los gastos por exámenes, aplicaciones, medicamentos, enfermería o cualquier otro gasto, así como los gastos bancarios en que se incurra por parte del paciente que hayan sido usados y contratados con la **DRA. NATALIA BIANCHI RENDÓN**. El monto restante será reembolsado.

SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO:

Para realizar la cancelación del servicio contratado y devolución de dinero, el paciente deberá presentar una solicitud escrita solicitando la devolución del dinero cancelado, notificando al correo electrónico webdranataliabianchi@gmail.com

El paciente también tiene la opción que le suministremos un formato de solicitud de devolución de dinero cancelado, el cual lo podrá solicitar al correo electrónico webdranataliabianchi@gmail.com, y posteriormente deberá presentar nuevamente debidamente diligenciado, para el trámite respectivo.

PLAZO PARA DEVOLUCIÓN DEL DINERO:

Para todos los casos que cumplan con los requisitos para la devolución del dinero, se establece un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, para realizar la devolución del dinero. En el caso de que los pagos hayan sido realizados en otra moneda, la devolución se realizará en pesos colombianos, considerando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente en la fecha de recepción del dinero.

POLÍTICAS ESPECIALES PARA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO:

- Los dineros entregados por concepto de consultas especializadas no serán reembolsables.
- Los dineros que sean recibidos por la adquisición de servicios en promoción, no serán reembolsables bajo ninguna circunstancia.
- En caso de muerte de un familiar que se encuentre hasta el cuarto grado de consanguinidad o primero de afinidad, se hará efectiva la devolución del 70% del valor total o parcial pagado para la realización del procedimiento contratado hasta la fecha de solicitud, aportando los soportes respectivos que acredite dicha condición.
- En los demás casos particulares, las solicitudes de devolución se pondrán en consideración del área jurídica y gerencia.

- En caso de que la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN** por motivos de emergencia considere que se pueda comprometer la integridad física, salud y vida del paciente o sus colaboradores, tiene la facultad de cancelar cualquier cirugía, en este caso, NO se hará el reintegro del monto cancelado por el paciente y se procederá a reprogramar la cirugía o el procedimiento.
- En el caso de que el paciente haya cancelado algún tratamiento o procedimiento y quede embarazada o padezca alguna enfermedad:
 - a) Si el tratamiento aún no se ha iniciado, quedará congelado y lo podrá comenzar una vez autorizado por su médico, previa notificación a la **DRA. NATALIA BIANCHA RENDÓN**.
 - b) Si el tratamiento se inició y quedaron algunas sesiones pendientes, lo podrá retomar una vez esté apta para su continuación respectiva.
 - c) No se realizará devolución del dinero en ningún caso por las circunstancias expuestas.

Es importante destacar que estas políticas están sujetas a cambios y pueden variar según la situación específica. Nos reservamos el derecho de evaluar cada caso individualmente y tomar decisiones de devolución basadas en sus políticas y consideraciones internas.

Estas políticas se han establecido para garantizar una gestión adecuada de las cancelaciones y asegurar la calidad de nuestros servicios.

Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas más información sobre nuestras políticas de devolución, te recomendamos que te pongas en contacto directamente para obtener los detalles más actualizados y precisos.