



Bellatrix

un mundo de salud y belleza

POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLINICA BELLATRIZ S.A.S.

CO-PO-02

Elaborado por:

Adriana Reyes
Sub. Comercial y Mercadeo

Revisado por:

Alma Victoria Chaves
Subdirección Científica y Calidad

Aprobado por:

María Cristina Gonzales
Gerente

Fecha de Aplicacion

05/05/2022

Version

02

Descripción del Cambio

Se incrementa en el ítem 3.4 VIGENCIAS EN LOS
SERVICIOS, vigencia de consulta médica y
reprogramación de servicios

POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLINICA BELLATRIZ S.A.S.

En lo no previsto en el presente documento, se aplicará la ley **1480 de 2011**, en lo pertinente.

Estimado cliente, le recomendamos leer con especial cuidado el presente documento, en el cual se establece la política aplicable al retracto, a los cambios, devoluciones y garantías para productos y servicios adquiridos en **CLINICA BELLATRIZ S.A.S.**

1. POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA PRODUCTOS.

1.1. RETRACTO.

El retracto, solo será posible, cuando la compraventa de los productos, se haya hecho, mediante página web y servicio a domicilios, que por su naturaleza no deban consumirse antes de cinco (5) días.

En caso de proceder el retracto, el término máximo para ejercer el derecho, será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones (El producto debe estar nuevo, no debe presentar uso, no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones, en el empaque original, con accesorios y etiquetas originales adheridas al mismo) en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. Fórmulas magistrales elaboradas conforme a las especificaciones del Especialista y claramente personalizadas al usuario o paciente.
2. En la adquisición de bienes de uso personal (fajas, maquillaje)

Una vez radicada la solicitud, en caso de proceder y no tratarse de los casos exceptuados, BELLATRIZ S.A.S. devolverá al consumidor todas las sumas pagadas, dentro de los treinta (30) días calendario, desde el momento en que ejerció el derecho.

2.1. GARANTIA.

Clínica Bellatríz S.A.S., otorgará garantía frente a la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, conforme a las normas técnicas y sanitarias, por un término igual al de la fecha de caducidad o expiración del producto, siempre y cuando, el consumidor demuestre fehacientemente el buen manejo y adecuada conservación del producto.

Frente a las fórmulas magistrales, o productos fabricados específicamente para el paciente, la garantía será hasta la fecha de vencimiento de las mismas.

Clínica Bellatríz S.A.S se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del producto por parte del consumidor.

La solicitud de garantía, se resolverá dentro de los treinta (30) días calendario y de ser resuelta de manera favorable, se procederá a la reposición del producto

2.2 CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Por tratarse de productos de uso personal y de higiene, una vez el producto sea recibido por el consumidor, no se aceptarán cambios, ni devoluciones, por tal razón, el consumidor tiene el deber de verificar las condiciones e identidad del producto, una vez recibido.

Se exceptúan las siguientes situaciones:

1. Por reacción a un producto farmacéutico que haya sido administrado en las últimas tres semanas
2. Cuando un producto no cumple la Garantía
3. Error en la formulación
4. Error en la dispensación
5. Error en la facturación
6. Por error en la compra por parte del usuario siempre y cuando el producto este nuevo, no presente uso, no haya sido modificado y este en perfectas condiciones, en el empaque original, con accesorios y etiquetas originales adheridas al mismo en que lo recibió
7. Por criterio medico

3. POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTIAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS PARA SERVICIOS.

3.1. RETRACTO.

El retracto, solo será posible, cuando la venta de servicios se realice a través de la página web, Contac center, correo electrónico, medio telefónico u otros métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no hayan comenzado a ejecutarse, antes de cinco (5) días.

Se exceptúan del derecho de retracto, los contratos de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del usuario

Una vez radicada la solicitud, en caso de proceder y no tratarse de los casos exceptuados, BELLATRIZ S.A.S. devolverá al consumidor todas las sumas pagadas, dentro de los treinta (30) días calendario, desde el momento en que ejerció el derecho.

3.2. GARANTIA.

CLINICA BELLATRIZ S.A.S., frente a la prestación de servicios, tiene una obligación de medios y no de resultados, garantizando las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

En caso de presentarse un evento adverso, se analizará y evaluará el caso en el comité de seguridad del paciente con el fin de determinar la cobertura de la garantía.

BELLATRIZ S.A.S., se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. Inobservancia de las recomendaciones, directrices y periodicidad, para la prestación del servicio por parte del consumidor.

3.3. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Dentro de los seis meses (6) siguientes a la contratación del servicio, sin que se haya iniciado su prestación o se haya realizado parcialmente, el consumidor podrá solicitar el cambio de un servicio, por otro, o el cambio de un servicio por productos, en proporción al valor pagado y pago del excedente a precios actualizados, cuando fuera el caso, para lo anterior se deberá realizar solicitud por escrito, a lo cual se dará respuesta en un término máximo de 15 días hábiles

No habrá derecho a devolución del dinero pagado, salvo caso fortuito o fuerza mayor, que impida la prestación del servicio de manera definitiva, por lo cual, se deberá realizar el respectivo reclamo, dentro de los seis meses (6) siguientes al suceso que se quiera alegar como tal, vencido este término el derecho a devolución caducará.

La solicitud de cambio o devolución, por fuera de los términos y condiciones antes señaladas, dará lugar a una sanción del 10% de lo pagado a favor de BELLATRIZ S.A.S.

3.4 VIGENCIAS EN LOS SERVICIOS

Todo servicio facturado, así como bonos y obsequios deben ser ejecutados en un tiempo máximo de un (1) año contado a partir de la fecha de compra

Se exceptúan:

1. Controles en Dermatología y Cirugía Plástica derivados de la compra de procedimientos, los cuales tienen una vigencia de dos (2) meses
2. Condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, las cuales serán autorizadas por gerencia o junta directiva previo análisis de la situación.

Toda consulta médica, a la cual el paciente una vez agendado y confirmado no pueda asistir, deberá informar de su no comparecencia como mínimo con 12 horas de anticipación, para así poder ser reprogramada dicha cita. La reprogramación solo se podrá realizar en dos oportunidades.

Si no se informa y solicita la reprogramación de manera oportuna, y se trata de una cita de control por procedimiento, la persona perderá el derecho y deberá pagar una nueva cita de control con costo para especialista.

Tratándose de procedimientos de centro de estética, si el plan cumplió un año sin completarse, se notificará por oficio que el valor de las sesiones pendientes se convierte en un abono para un nuevo plan, dado que no se obtendrán resultados con su reprogramación.

De todas las observaciones, se dejara evidencia en historia clínica de las llamadas realizadas e inasistencias.

Comuníquese y cúmplase,

MARIA CRISTINA GONZALES
Gerente

4. DESCRIPCION DE CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

FECHA DEL CAMBIO	NUEVA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
24/06/2021	1	Creación del documento
05/05/2022	2	Se incrementa en el ítem 3.4 VIGENCIAS EN LOS SERVICIOS, vigencia de consulta medica y reprogramación de servicios