

## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN**

### **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN.**

Describir el procedimiento que se lleva a cabo en la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**, para dar tratamiento y respuesta a las solicitudes de devolución de los dineros entregados como pago por parte de nuestros pacientes.

#### **ALCANCE:**

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar o denegar las solicitudes de devolución de los dineros entregados como pago de los servicios contratados con la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**

### **POLÍTICAS GENERALES PARA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO.**

Para realizar la cancelación del servicio contratado y devolución de dinero el cliente deberá radicar su solicitud, relacionando de manera clara y específica las razones por las cuales solicita la devolución y/o cancelación, los datos de la cuenta en la que se hará la devolución en caso de ser aprobada su solicitud, aportando copia de todos los soportes de pago y demás documentos que demuestren condiciones, motivos o razones que soportan la solicitud de devolución y/o cancelación, y deberá enviar este escrito a través del correo electrónico [info@linarodriguez.co](mailto:info@linarodriguez.co) o al WhatsApp No. 3102347320 o presencialmente en las instalaciones de la compañía, ubicadas en la siguiente dirección: Carrera 30 No. 1 - 850 CN 801 Puerto Colombia – Atlántico.

#### **CAUSALES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION.**

Al adquirir un servicio ofrecido por la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**, y al realizar el pago total o abono del valor del servicio, el cliente contará con un plazo máximo de cinco **(05) días hábiles** contados a partir de la fecha en que realizó el pago, para ejercer su derecho de retracto, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 del estatuto del consumidor, sin que por parte de la sociedad se haga retención alguna del valor entregado.

#### **Excepciones al Derecho de Retracto:**

No habrá lugar al Derecho de Retracto en los siguientes casos:

1. Cuando la prestación del servicio adquirido deba ser realizado dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde que se realizó el pago total o parcial, no le será aplicable el Derecho de Retracto.



LINA RODRIGUEZ  
CIRUGÍA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA

2. Cuando la solicitud de devolución se presente antes de las cuarenta y ocho (48) horas a la fecha en que se tiene programada la prestación del servicio, la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.** realizará la devolución del dinero entregado hasta la fecha, aplicando retención del veinte por ciento (20%).
3. Si la solicitud de devolución se realiza dentro de las cuarenta y ocho (48) horas previas a la fecha en que se encuentre programada la prestación del servicio, la **sociedad CORPOPLASTIC S.A.S.** no realizará devolución del dinero entregado hasta la fecha.

#### **PLAZO PARA DEVOLUCION DEL DINERO.**

Para todos los casos antes enunciados la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**, contará con el término máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud para realizar la devolución del dinero.

En caso de que los dineros entregados se hayan recibidos en dólares, se procederá a realizar la devolución teniendo en cuenta la Tasa Representativa del Mercado (TRM) que se encontraba a la fecha de la entrega del dinero.

#### **POLITICAS ESPECIALES PARA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO.**

- Los dineros entregados por concepto de consultas no serán reembolsables. Sólo se reembolsará si la Dra. Lina Rodríguez por motivos de fuerza mayor se ve forzado a cancelar su cita médica.
- Los dineros que sean recibidos por la adquisición de servicios en promoción y planes de ahorro, no serán reembolsables.
- En caso que, el paciente no pueda realizarse la totalidad de los procedimientos contratados, ya pagados total o parcialmente, alegando falta de tiempo, salida del país o cualquier otro motivo, no podrá solicitar la devolución del dinero que no haya llegado a consumir.
- 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 80% del valor total o parcial pagado para la realización del procedimiento contratado hasta la fecha de la solicitud, aplicando una retención del 20%, la cual podrá ser utilizada dentro de los próximos seis (06) meses contados a partir de la fecha en que la devolución se haga efectiva. El paciente podrá utilizar ese 20% para la realización de cualquier



LINA RODRIGUEZ  
CIRUGÍA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA

procedimiento en la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**, si dentro del término anteriormente estipulado no se realiza procedimiento alguno, el valor retenido no podrá ser devuelto ni utilizado en ningún tratamiento y/o procedimiento.

- En caso que el paciente sea privado de la libertad y notifique de acuerdo al procedimiento aquí estipulado, cuarenta y ocho (48) horas hábiles previas a la programación de su cirugía, se hará efectiva la devolución del 80% de valor total o parcial pagado por el procedimiento contratado. El veinte por ciento (20%) restante, será retenido por el término de un (1) año contado a partir de la fecha en que la devolución se haga efectiva. Si dentro del término anteriormente estipulado no se realiza procedimiento alguno, el valor retenido no podrá ser devuelto de manera posterior ni podrá utilizarse en otro tratamiento y/o procedimiento.
- Para las citas y/o cirugías reprogramadas por causas que obedecen al paciente, se generará un cargo extra del 10% sobre el valor total de servicio. El cual será descontado del anticipo dado.
- Para las citas y/o cirugías reprogramadas con menos de veinticuatro (24) horas hábiles a la fecha del procedimiento, por causas que obedecen al paciente, se generará un cargo extra del veinte por ciento (20%) sobre el valor del servicio, valor que será descontado del anticipo dado.
- Para las citas y/o cirugías no asistidas, de las cuales no se reciba la debida justificación se perderá la totalidad pagada.
- Se aclara que, para efectos de determinar el término de las solicitudes de devolución de dinero se tendrá presente la fecha inicial programada y no la nueva fecha reagendada.
- Para todos los casos antes enunciados la sociedad **CORPOPLASTIC S.A.S.**, contará con el término máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud para realizar la devolución del dinero.
- En los demás casos particulares, las solicitudes de devolución se pondrán en consideración del departamento jurídico y gerencia.