

**POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES**  
**BG GROUP MEDICAL S.A.S.**  
**NIT. 901.362.997 – 9**

**OBJETO:**

Describir el procedimiento que se lleva a cabo en la sociedad **BG GROUP MEDICAL 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 **BG GROUP MEDICAL S.A.S.**

**DEFINICIONES:**

- **Política:** Directrices dadas por la Dirección de la sociedad **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** para la toma de decisiones de acuerdo a cada situación.
- **Cancelación:** es la anulación de manera oportuna de la realización de un servicio previamente contratado con la sociedad **BG GROUP MEDICAL S.A.S.**
- **Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los servicios de **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** solicita el retorno del dinero entregado por el servicio antes de haber sido consumido.
- **No show:** Citas no asistida sin previa cancelación.

**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 descargar el archivo **FORMATO SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO**, el cual se encuentra disponible en nuestra página web <https://www.regeneraskin.com/dra-eliana-garcés/> o solicitarlo presencialmente en las instalaciones de la compañía.

Este formato deberá ser diligenciado y recepcionado de manera presencial en las instalaciones de la sociedad **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** o vía correo electrónico al email: [juridica@bggroupmedical.com](mailto:juridica@bggroupmedical.com) con copia al email: [bggroupmedical@gmail.com](mailto:bggroupmedical@gmail.com), 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.

**CAUSALES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION**

Al adquirir un servicio ofrecido por la sociedad **BG GUP MEDICAL S.A.S.**, y al realizar el pago total o abono del valor del servicio, el cliente contará con un plazo máximo de cinco **(5) 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.
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 **BG GROUP MEDICAL 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 **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** no realizará devolución del dinero entregado hasta la fecha.

Teniendo en cuenta que los tratamientos estéticos pueden generar falsas expectativas a los pacientes tales como reducción de medidas, eliminación de la flacidez, erradicación de manchas, depilación definitiva, curación total de condiciones de piel, ausencia de cicatrices, entre muchas otras, la sociedad **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** No promete ni garantiza los resultados de ningún tratamiento, entendiéndose que el resultado de cualquier tratamiento cosmético y estético se ve afectado por factores genéticos ambientales e idiosincráticos de cada paciente y no dependen únicamente de la realización del tratamiento, por lo tanto, **BG GROUP MEDICAL S.A.S.** No realizará devoluciones de dinero por insatisfacción generada por no obtener el resultado deseado durante la realización del procedimiento, ni al culminar el mismo.

### PLAZO PARA DEVOLUCION DEL DINERO

Para todos los casos antes enunciados la sociedad **BG GROUP MEDICAL 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 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 por motivos de fuerza mayor nos vemos forzados a cancelar su cita médica o si al momento de la consulta hay un retraso en la atención superior a 30 minutos y usted decide no esperar más.
- 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, así como tampoco solicitar el cambio por productos que se encuentran dentro de nuestro inventario.
- 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 procedimiento en la sociedad **BG GROUP MEDICAL**

**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 (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 / cirugías canceladas y/o 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/cirugías canceladas y/o 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 no asistidas/no show, 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 **BG GROUP MEDICAL 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.

Como paciente de la sociedad **BG GROUP MEDICAL S.A.S.**, con la firma del presente documento, hago constar que fui informado de estas políticas de devoluciones y cancelaciones, que mis inquietudes y/o preguntas fueron resueltas, por tanto, he entendido y aceptado estas políticas.

-----  
**Firma del Paciente**

**Nombre del Paciente:**

**Tipo y N° de Documento:**

**Fecha y Hora:**