1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos a tener en cuenta para realizar las devoluciones a los pacientes en caso de aplicar

2. **ALCANCE**: desde la solicitud del paciente hasta la respuesta al paciente confirmando o negando la devolución con su respectiva sustentación.

3. **RESPONSABLES:** Líder Financiero, Gerente, Líder de Calidad, Auxiliar de calidad y Contabilidad.

4. **DEFINICIONES:**

Abono : dinero entregado anticipadamente que permanece como saldo a favor del paciente.
Servicio Facturado Y No Prestado: requiere revisión para establecer la causa y proceder según corresponda.
Servicio Parcialmente Prestado: solo podrá analizarse devolución respecto del componente efectivamente no ejecutado, cuando proceda.
Servicio Completamente Prestado: no corresponde una devolución simplemente porque el paciente manifieste posteriormente insatisfacción; debe activarse el proceso de calidad/PQRS y evaluación clínica.

5. **ASPECTOS GENERALES:** N.A
6. **POLIRICAS DE ENFOQUE DIFERENCIAL E IGUAL:**
   N.A
7. **MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS Y DEMÁS NECESARIO PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO**

   EQUIPOS E INSUMOS NECESARIO: N.A

   TECNOLOGÍA: Tecnología

   PAPELERÍA: N.A

8. **INFRAESTRUCTURA NECESARIA:** N.A

9. **POLÍTICAS DE CAMBIOS, REEMBOLSO, DEVOLUCIÓN Y/O CANCELACIÓN.**

Mery Alvarez Medicina Estética SAS, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 900.176.114-1 detalla a continuación, las políticas de cambios, reembolso, devolución y/o cancelación de productos y servicios, según corresponda:

10. **CONSIDERACIONES.**

Los pedidos, pagos, y anticipos que realice un tercero a través de cualquiera de los medios de contacto de la empresa solo se concretarán como venta o contabilización si cuando efectúe el pago del pedido este garantiza que la información que nos proporciona en la solicitud o pedido es exacta, verdadera y completa. No se está en la obligación de aceptar un pedido, contabilizar un abono o realizar una factura si el pago es rechazado por la plataforma de pagos o institución financiera, o si la compra es considerada como una operación sospechosa de SARLAFT o fraude; según las nuevas estipulaciones del ministerio de salud solo se ha de facturar aquellos servicios médicos que el paciente se realice, de lo contrario permanecerá como abono hasta el día en que se realice el procedimiento donde se procederá a facturar. La empresa tendrá derecho en todo momento a verificar cualquier tipo de operación y decidir si lo acepta o lo rechaza por los motivos expuestos.

En caso de compras a domicilio de productos, se realizará la entrega en la dirección indicada por el cliente del territorio colombiano, en caso de retrasos en la entrega de un envío o uno de los envíos no es correcto, esto no le dará derecho al cliente a solicitar el reembolso o la devolución de ningún otro envío toda vez que se pueden presentar contingencias externas a la esfera de control de la empresa y los pedidos de entrega pueden extenderse por más tiempo al establecido en nuestros términos y condiciones y no dará en ningún momento derecho de indemnización.

Los tiempos de entrega estimados en la ciudad de Medellín es de hasta 3 días hábiles, para el resto del país puede tardar hasta 10 días hábiles. Cabe resaltar que el retraso en las entregas no es responsabilidad de la empresa debido a casos de fuerza mayor como retrasos y dificultades logísticas propias de las empresas transportadoras a nivel nacional.

Al recibir, el cliente un envío a domicilio de la empresa, debe revisar el contenido en presencia del mensajero o transportista que su recado no esté alterado, que los productos se encuentre en orden con lo que se adquirió, que todo se encuentre en buen estado y en detectar alguna anomalía o defecto, debe anotar cualquier anomalía en la planilla del transportista y se debe de comunicar a la empresa vía correo electrónico a la dirección direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com ; de lo contrario la empresa no se hará responsable por los daños que puedan presentar los envíos.

En caso de que el cliente encuentre el paquete o los productos que se le enviaron por mensajería o transportadora con señales de maltrato, ya sea golpes, aperturas, perforados o humedad, el cliente no está en la obligación de recibir el producto o puede dejar una anotación en el manifiesto de entrega o guía ya que todos los productos enviados por la empresa cumplen con los requisitos de empaque. Posteriormente debe proceder a reportarlo al correo electrónico direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com.

Los productos que se ofrecen a través de la página web, por televentas o en las sedes están sujetos a disponibilidad de inventario, por lo que es probable que alguno de los

artículos se agote antes de que se formalice el contrato de venta. En estas circunstancias, la empresa podrá ofrecer un producto equivalente en términos de calidad, precio y función, y se podrá elegir libremente si deseas o no aceptar este producto sustituto o de lo contrario solicitar la devolución del dinero pagado para lo cual en todos los casos debe solicitarlo en los puntos de atención anteriormente descritos y la empresa contará con hasta 15 días hábiles para realizar la revisión e inicio del proceso de devolución vía transferencia bancaria propia del comprador. En caso que la compra se haya realizado con tarjeta de crédito inicialmente se procederá a devolver el pago directamente a la tarjeta, en caso que esto no sea posible por el proveedor de la tarjeta debido a restricciones o a dificultades en el proceso de identificación del pago, se procederá a realizar la devolución por transferencia descontando un valor equivalente al 10% asociado a los costos de las adquirencias e impuestos de las tarjetas de crédito.

Si se descubre después de celebrar el contrato de venta que no es posible suministrar los productos pedidos por circunstancias ajenas a nuestra esfera de control, como por ejemplo una avería en la entrega, la empresa tendrá el derecho a terminar el contrato. Naturalmente, se informará inmediatamente al respecto y se reembolsaran los pagos que hayan realizado o se podrá ofrecer otro producto equivalente en términos de calidad, precio y función. Por favor tener en cuenta que la empresa cuenta hasta con 15 días hábiles para revisar y proceder con la ejecución de la respectiva devolución.

Al realizar compras por cualquiera de los medios estipulados para ello, se está aceptando de manera libre y voluntaria para que la empresa comparta la factura de venta con las autoridades tributarias que correspondan, en todo caso, la factura se entregará electrónicamente a el correo electrónico que el cliente indique, una vez se haya recibido el pago y procesado la compra, lo anterior enmarcado en las normas exigidas por la DIAN en materia de facturación electrónica.

La solicitud de cambio o devolución la deberá hacer el cliente mediante correo electrónico direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com utilizando el formato F-GAU-14 Formato solicitud devolución de dinero el cual puede solicitar en cualquiera de los medios de contacto con la empresa, tener en cuenta que el formato debe de estar firmado por el titular de la factura y anexar el documento de identificación.

11. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:

Tipos de devoluciones.

a. **Derecho de retracto**: cuando legalmente resulte procedente.
b. **Devolución por imposibilidad médica**: el profesional determina que el procedimiento no puede realizarse.
c. **Devolución por decisión de la IPS**: por indisponibilidad, cancelación atribuible a la clínica, etc.
d. **Devolución voluntaria solicitada por el paciente**: cuando no exista necesariamente una obligación legal de devolver.

e. **Reversión de pago**: tiene reglas particulares para pagos electrónicos.

1. El respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto del producto o servicio, sin incluir el valor del transporte, mantenimiento de fibroblastos, toma de muestras de sangres o sedación, en caso de que tenga lugar, el cual es asumido por el cliente.
2. Para poder cambiar de procedimiento, el cliente deberá de haber pagado por el procedimiento y lo deberá tener como procedimiento a favor en el sistema, es decir, ya no se le debe de haber realizado el procedimiento que desea cambiar. En caso de productos, el cambio se realiza por un mismo producto o de características similares al pedido por el cliente.
3. La empresa no devuelve pagos de sedación en caso de no asistir al procedimiento cuando no tenga una justa causa para su inasistencia o si no avisa con 36 horas de antelación.
4. La manifestación de insatisfacción respecto del resultado de un procedimiento médico o estético no constituye por sí misma una causal automática de devolución de dinero. Estos casos deberán ser evaluados inicialmente mediante el proceso de atención al usuario, calidad y valoración por el profesional tratante, según corresponda.
5. En caso que el motivo sea porque manifiesta ejercer su derecho de retracto. El cliente debe notificar a la empresa máximo 5 días hábiles después de haber realizado la compra de un servicio o producto si desea ejercer su derecho de retracto siempre y cuando ya no se lo haya realizado o iniciado a aplicar el producto. El derecho se debe de informar por escrito y debe firmarlo el titular de la factura. Los datos que deben relacionar en su comunicación son nombre completo, número de Identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, fecha de realización de la compra, servicios adquiridos que desea devolver o cambiar, motivo y servicios por los que desea cambiar. Para dicha gestión, la empresa cuenta con 15 días hábiles después de recibida la misiva para su evaluación y gestión.
6. No será necesaria la factura, solo con el nombre y cédula del comprador será suficiente para verificar siempre y cuando la información se encuentre en orden en el sistema de la empresa.
7. Debe tener en cuenta que: Los servicios o productos en promoción o con descuento no tienen cambio a no ser que sea por causas de fuerza mayor.
8. El cambio debe realizarse sobre el mismo valor o superior al servicio adquirido, pagando el excedente, según sea el caso.
9. En caso que la solicitud no cumpla con los criterios de la política de cambios y devoluciones, se le informará por medio de correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio o devolución.
10. Para devolución del dinero, hacer la solicitud vía correo electrónico al correo direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com adjuntando el formato **F-GAU-14 Formato**

solicitud devolución de dinero junto con copia de la identificación del solicitante que debe ser igual a aquella en la factura de compra.

11. En caso que el cliente solicite la devolución a un número de cuenta distinto al de la persona registrada en la factura de compra, deberá anexar documento del titular de la cuenta y carta de autorización.

12. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIO DE SERVICIOS FACTURADOS:

1. Para todo tipo de devoluciones, se aceptan en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de facturación. Solo será aplicable para devolución aquellos conceptos de la facturación que no se hayan realizado previamente el cliente.
2. En caso de que la queja sea por temas de fuerza mayor, imposibilidad médica para realizarse algún servicio, el cliente debe de solicitar un cambio o devolución manifestando la causa para lo cual la empresa cuenta hasta con 15 días hábiles para poder responder. En caso de productos, si se presentan fallas de calidad del producto, fecha de vencimiento, reacciones alérgicas, el mismo será devuelto al laboratorio y se devolverá el dinero al cliente o se le cambiará por un producto que tenga características similares al pedido por el cliente.
3. Las solicitudes se hacen de manera personal por quien figura en la factura. En caso de ser una persona jurídica, se debe de solicitar por el representante legal o sus suplentes anexando un certificado de existencia y representación legal con 30 días calendario de vigencia. Si un menor de edad, se realiza la solicitud por quien halla asistido como responsable al momento de la generación de la factura.
4. Para gestionar la devolución se debe de enviar por correo electrónico el formato **F-GAU-14 Formato Solicitud de Devolución**, el cual puede solicitar en cualquiera de los canales de atención. Este formato debe de estar completamente diligenciado y firmado anexando una copia de la identificación. Esta información se puede recibir de manera física en cualquiera de las sedes de la institución o de manera digital al correo direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com
5. Se cuenta con un plazo para la gestión una vez recibida la solicitud de 15 días hábiles.
6. En caso de ser un pago con tarjeta de crédito, se deberá hacer una deducción del 10% al valor solicitado debido a los gastos administrativos y financieros que conllevan las compras con datáfono.
7. La empresa solo podrá hacer devoluciones a cuentas bancarias en Colombia.
8. La devolución solo se puede realizar en pesos colombianos, en caso de requerir una tasa de conversión se tomará el valor de referencia de compra de divisas en casas de cambio del día del pago.
9. No se permiten devoluciones en efectivo, todos los trámites se realizarán a través de transferencias bancarias.
10. Las compras que se realizan a través de aliados de crédito como Sistecredito, Flamingo, Meddipay o Addi deberán realizarse por el valor total de la factura y solo

aplicará de acuerdo a los términos y condiciones de dichos proveedores en conjunto con los de la empresa Mery Alvarez Medicina Estética SAS.

11. Los casos no previstos en esta política serán evaluados en el comité de calidad o comité financiero.

13. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIO DE PRODUCTOS:

1. Un producto que se cambió, no aplica para precios especiales, ni descuentos adicionales.
2. Un producto se podrá cambiar, solamente por un producto, de igual o mayor valor siempre y cuando se cancele la diferencia de monto al momento de la compra.
3. Una vez se recibe el producto por parte de la empresa, se verificarán las condiciones en que se encuentra el producto, para informar si el producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio, para otro producto o devolución del dinero.
4. En caso de productos, la empresa pone a disposición cualquiera de sus sedes para poder recibir los productos para cambios y/o devoluciones, en caso de no poder asistir el cliente deberá asumir el costo de recolección del producto.
5. Si un producto requiere algún cambio por defecto de fabricación o garantía, se remite el caso al área de calidad. Debe de traer el producto físico, junto con la factura dentro del tiempo por el que rige la garantía del producto. El área de calidad aplicará la política de garantías según corresponda.
6. Si el producto ha sido abierto, no se podrá hacer devolución de dinero sino cambio de producto.
7. Debido a temas de higiene y calidad, no se aceptan devoluciones en productos gastados.
8. En caso de reacciones alérgicas el cliente debe anexar registros multimedia: Para posterior evaluación del caso, el laboratorio exige dichas pruebas, en caso de ser necesario se manejará en comité de calidad.
9. En caso de reacciones alérgicas: El producto debe contener las dos terceras partes de su contenido original para realizar la devolución del dinero o cambio.
10. Si el producto se nota que se ha sido utilizado con menos de la mitad del producto, está en mal estado, estropeado o no se envía en su envase original, La empresa no aceptará la devolución y no podrá reembolsar el dinero.

14. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE ABONOS REALIZADOS:

1. Las devoluciones de abonos se pueden sin restricción de tiempo.
2. En caso de que supere el año se deberá realizar una deducción de 10% por concepto de gastos financieros y tributarios.
3. En caso de ser un pago con tarjeta de crédito, inicialmente se procederá a devolver el pago directamente a la tarjeta, en caso que esto no sea posible por el proveedor de la tarjeta debido a restricciones o a dificultades en el proceso de identificación

del pago se deberá hacer una deducción del 10% al valor solicitado debido a los gastos administrativos y financieros que conllevan las compras con datáfono.

4. Las solicitudes se hacen de manera personal por quien figura en la factura. En caso de ser una persona jurídica, se debe de solicitar por el representante legal o sus suplentes anexando un certificado de existencia y representación legal con 30 días calendario de vigencia. Si un menor de edad, se realiza la solicitud por quien halla asistido como responsable al momento de la generación de la factura.
5. Para gestionar la devolución se debe de enviar por correo electrónico el formato **F-GAU-14 Formato Solicitud de Devolución**, el cual puede solicitar en cualquiera de los canales de atención. Este formato debe de estar completamente diligenciado y firmado anexando una copia de la identificación. Esta información se puede recibir de manera física en cualquiera de las sedes de la institución o de manera digital al correo direccionadministrativa@clinicameryalvarez.com con copia a admonintranet.meryalvarez@gmail.com.

Para ambas políticas de devolución se debe tener en cuenta que los siguientes elementos no podrán ser devueltos:

- Tarjetas de Regalo
- Productos que fueron adquiridos en promoción
- Mentoneras o fajas ya destapadas o usadas

15. POLÍTICA DE CANCELACIONES.

Existen servicios correlacionados con la prestación de servicios de la empresa como lo son la toma de muestras médicas, la solicitud de anestesia, entre otros que requieren de una planeación entre diferentes empresas por lo que la IPS procura confirmar previamente con el cliente para que no haya inconvenientes al momento de la prestación del servicio. En caso de cancelar un procedimiento que requiera de la coordinación de diferentes empresas se le cobrará al cliente una costos efectivamente causados por servicios de terceros previamente programados si no notifica de la cancelación 24 horas antes de la prestación del servicio, siempre y cuando no se presenten situaciones de fuerza mayor.

La multa varía según el cobro de cada proveedor y esto se le notificará al cliente al momento de llamar a confirmar la cita.

16. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE	VERSIÓN
2024-07-06	Se crea la política	Santiago Osorio- director financiero	01
2026-01-06	Actualización de las consideraciones, la política de cambios y devoluciones, y las políticas relacionadas con la devolución de abonos realizados.	Santiago Osorio- director financiero	01

17. BIBLIOGRAFIA:

- Ministerio de Salud y Protección Social. **Resolución 3100 de 2019.** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Bogotá, D.C.

13. ANEXOS: N.A