

TÉRMINOS Y CONDICIONES

AFIMA S.A.S.

DR ANDRES DURAN PLASTIC SURGERY S.A.S.

NIT. 901.891.383 – 6

Por favor, lea detenidamente los siguientes términos y condiciones antes de contratar los servicios proporcionados por **DR ANDRES DURAN PLASTIC SURGERY S.A.S.** Al acceder y utilizar nuestros servicios, usted acepta cumplir con estos términos y condiciones. Nuestro objetivo es brindar servicios de cirugía plástica estética y atención de alta calidad.

Procedimientos Quirúrgicos Faciales:

Estiramiento Facial (Ritidoplastia), Bichectomía, Liposucción de Papada, Rinoplastia, Mentoplastia, Otoplastia, Blefaroplastia, Cirugía Endoscópica Facial, Lifting de Cejas, Frontoplastia.

Procedimientos Quirúrgicos Corporales:

Mamoplastia (Aumento, Reducción, Levantamiento), Recambio de Prótesis, Braquioplastia, Crurooplastia, Lipoescultura, Marcación Abdominal, Abdominoplastia, Gluteoplastia o Lipoinyección Glútea, Ginecomastia, Liposucción de Papada, Bichectomía, Otoplastia, Implantes de Pectorales, Implantes de Pantorilla, Rinoplastia, Mentoplastia, Frontoplastia, Blefaroplastia.

Responsabilidad del Paciente:

Es responsabilidad del paciente proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico, incluyendo cualquier condición preexistente, medicamentos que esté tomando y alergias conocidas. Asimismo, debe seguir rigurosamente las instrucciones pre y postoperatorias proporcionadas por el Dr. Andrés Durán. En caso de no suministrar toda la información requerida o no seguir las recomendaciones médicas, la empresa no será responsable por cualquier contratiempo en la operación.

Resultados y Riesgos:

Si bien el Dr. Andrés Durán, se esfuerza por brindar resultados óptimos, los resultados de los procedimientos quirúrgicos pueden variar de un paciente a otro. Existen riesgos asociados con cualquier procedimiento quirúrgico, y es importante comprender y aceptar estos riesgos antes de someterse a cualquier cirugía.

Se informa al paciente que los servicios prestados por nuestra empresa son de medios y no de resultados, lo que significa que, aunque se tomarán todas las medidas necesarias y se seguirán los procedimientos adecuados para lograr los mejores resultados posibles, el éxito final de la cirugía depende también del cuidado postoperatorio que el paciente tenga. La evolución y recuperación del procedimiento están directamente influenciadas por las recomendaciones médicas y las instrucciones proporcionadas por el Dr. Andrés Durán, así como por la disposición y responsabilidad del paciente en seguir dichas indicaciones.

Modificaciones de los Términos y Condiciones:

Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar estos términos y condiciones en cualquier momento. Le recomendamos que revise periódicamente esta página para estar al tanto de los cambios realizados.

Ley Aplicable y Jurisdicción:

Estos términos y condiciones se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en el lugar de operación del Dr. Andrés Durán, es decir, en Colombia. Cualquier disputa que surja en relación con estos términos y condiciones se someterá a la jurisdicción exclusiva de los jueces y tribunales competentes en ese lugar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA CITAS DE VALORACIÓN

Modalidades de Valoración:

1. Preconsulta o Valoración por fotos: Para la valoración a través de la modalidad de “preconsulta” o “valoración por fotos”, el área de agenda médica se encargará de solicitar al paciente diligenciar la encuesta de historial clínico y se le envía un video instructivo de cómo tomar las fotografías requeridas. Todo esto deberá ser enviado por el paciente a través de correo electrónico autorizado para tal fin: agenda@drandresduran.com. Una vez el paciente envía la documentación solicitada, el Dr. Andrés Durán se encarga de realizar un examen físico y evaluar la anamnesis de la historia clínica del paciente. Así mismo, el equipo comercial se encarga de realizar un presupuesto de los servicios que se ofertarán al paciente, que sea acorde con sus necesidades. Este presupuesto es enviado al paciente, dejando clara observación que los valores que en él se relacionan, están sujetos a cambio. En esta modalidad de atención, no existe una interacción entre el paciente y el Dr. Andrés Durán, ya que la valoración se realiza con base a los documentos aportados por el paciente. En todo caso, la compañía **AFIMA S.A.S.** garantiza un adecuado tratamiento

de datos personales de acuerdo con lo establecido en nuestras políticas. En caso de dudas o inquietudes, durante el mes siguiente al envío del presupuesto, el paciente tendrá derecho a solicitar una nueva valoración, sin ningún costo adicional, que podrá ser en la modalidad presencial o virtual, de acuerdo con la disponibilidad de agenda.

2. Valoración Presencial: Para la valoración presencial, es necesario el agendamiento de una cita previa a través de nuestros canales autorizados. Esta cita es agendada de acuerdo con disponibilidad de agenda, y el paciente debe asistir en la fecha programada a nuestras instalaciones, existiendo una interacción física entre el paciente y el Dr. Andrés Durán.

3. Teleconsulta: Para la valoración a través de la modalidad de teleconsulta, es necesario el agendamiento de una cita previa a través de nuestros canales autorizados. Esta cita es agendada de acuerdo con disponibilidad de agenda, y el paciente debe conectarse de manera virtual o remota en la fecha programada, a través de los links de conexión que le sean compartidos por nuestra compañía, existiendo una interacción remota y virtual entre el paciente y el Dr. Andrés Durán, mediada por el uso de las TICS, garantizando un adecuado tratamiento de datos personales de acuerdo con lo establecido en nuestras políticas. Realizado el pago de la cita de valoración, nuestro equipo confirmará por vía electrónica o telefónica, la hora, fecha y día de la agnación de la cita agendada. La valoración podrá realizarse de manera presencial o mediante teleconsulta, según disponibilidad de agenda y a elección del paciente. La consulta de valoración pretende orientar al usuario hacia una información personalizada relacionada con los procedimientos de cirugía plástica y estética, asociada a explicar y describir el alcance, limitaciones y complicaciones de los procedimientos quirúrgicos estéticos que desea realizarse el paciente, y además determinar si el paciente se encuentra apto o no para realizarse el procedimiento conforme a su condición médica.

COTIZACIONES

Una vez realizada y cumplida la cita de valoración, se entrega al paciente un resumen de la atención por escrito vía e-mail y/o WhatsApp, que incluye una cotización. Esta cotización tendrá una vigencia de **tres (3) meses** desde su emisión. Transcurrido este término sin que el paciente contrate los procedimientos ofertados en dicha cotización, esta perderá vigencia y en caso de querer contratar los servicios, deberá solicitar nuevamente una cita de valoración y asumir el costo de esta. Con esta propuesta de servicios de cirugía estética, en ningún caso asegura resultados ni garantiza el éxito de una intervención, toda vez que la obligación del médico es de medios y no de resultados

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS Si el paciente desea contratar los servicios de cirugía estética ofertados, deberá cancelar el veinte por ciento (20%) correspondiente al valor total de la cotización vigente. Una vez realizado este pago, el paciente podrá solicitar el agendamiento de la cirugía. Una vez abonado el veinte por ciento (20%) del valor total del procedimiento, el paciente cuenta con el término de **seis (6) meses** para operarse. Para ello debe contar con las mismas condiciones físicas de la valoración inicial (peso, talla, IMC). Transcurrido el término de seis (6) meses, sin que el paciente se realice el procedimiento contratado, perderá el valor abonado sin que haya lugar a la devolución del dinero. Si el paciente se acoge al Plan de Ahorro Programado, una vez abonado el veinte por ciento (20%) del valor total del procedimiento, el paciente cuenta con el término de **un (1) año** para operarse. Para ello debe contar con las mismas condiciones físicas de la valoración inicial (peso, talla, IMC). Transcurrido el término de un (1) año, sin que el paciente se realice el procedimiento contratado, perderá el valor abonado sin que haya lugar a la devolución del dinero. Al ser el Plan de Ahorro Programado un Plan Promocional, no será objeto de devolución del dinero, salvo en los casos que aplique el Derecho de Retracto, previsto en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor

En caso que la persona no se encuentre en el país podrá transferir el abono cancelado hasta el momento a un familiar hasta tercer grado de afinidad, a quien se le realizará la valoración que será descontado del valor reservado.

REPROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS

Luego de realizado el pago correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor total del procedimiento y agendada la fecha de la cirugía, ésta no podrá ser reprogramada, a excepción de un caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobable y justificable, que deberá ser notificado de manera oportuna. De solicitarse esta reprogramación, se generará un cargo adicional del diez por ciento (10%) extra en el valor total del procedimiento, por concepto de gastos administrativos, el cual será descontado del anticipo dado. En todo caso, la fecha agendada inicialmente solo podrá reprogramarse hasta por dos (2) veces, generando este cargo extra del 10% en cada una de las reprogramaciones. En caso de que el paciente incumpla con la segunda fecha reprogramada, no habrá derecho a una tercera reprogramación y perderá el valor abonado, sin que exista derecho a la devolución del dinero.

En caso de que el paciente solicite la reprogramación de su cirugía con un plazo inferior a las 48 horas antes de la fecha programada, se generará un cargo adicional del 20%. Este cargo tiene como finalidad cubrir los gastos derivados de la reservación del quirófano, el personal médico y auxiliar, el instrumental y demás recursos necesarios

para la realización del procedimiento. Dicho cargo será descontado del anticipo previamente entregado por el paciente.

POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

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

1. La solicitud en primera instancia se realiza ante Laura o Fernanda quienes tienen el contacto con las pacientes, ellas les envían el link de términos y condiciones y el formato de devolución.
2. Las pacientes diligencian ese formato de devolución y lo envían al correo de jurídica el cual debe ir acompañado de: Certificación bancaria, soporte de pagos, justificación de la devolución.
3. El correo una vez llega a jurídica se recepción y en caso de que falte documentación se solicita y si esta todo en orden se le envía un mensaje proforma en el que se estipula que se tienen 15 días hábiles para responder y 15 días luego de notificada la decisión para hacer la devolución del dinero en caso de que sea favorable la decisión.
4. Luego se envía la respuesta con la decisión final, internamente se le envía dicha decisión al área de operaciones para que pueda hacer la devolución.
5. El proceso finaliza con el envío del comprobante de pago de su devolución a la paciente.

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 **AFIMA S.A.S.**

DEFINICIONES:

– **Política:** Directrices dadas por la Dirección de la sociedad **AFIMA S.A.S.** para la toma de decisiones de acuerdo con cada situación.

– **Cancelación:** es la anulación de manera oportuna de la realización de un servicio previamente contratado con la sociedad **AFIMA S.A.S.**

– **Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los servicios de **AFIMA 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 DEVOLUCIÓN DE DINERO**, el cual se encuentra disponible en nuestra página web <https://drandresduran.com/politicas-de-devolucion/> o solicitarlo presencialmente en las instalaciones de la compañía, ubicadas en la siguiente dirección: CL 1 C No 30 – 40 CON 42-44 PI 4 ED High Park Medical Center, Barranquilla – Atlántico. Este formato deberá ser diligenciado y recepcionado de manera presencial en las instalaciones de la sociedad **AFIMA S.A.S.** o vía correo electrónico al email: juridica@drandresduran.com con copia al email: gerencia@drandresduran.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 DEVOLUCIÓN

Al adquirir un servicio ofrecido por la sociedad **AFIMA 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.
- 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 **AFIMA 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 AFIMA 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 **AFIMA S.A.S.**, contará con el término máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente 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.

POLÍTICAS 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 el Dr. Andrés Durán por motivos de fuerza mayor se ve forzado 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 de 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 **AFIMA 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 de que el paciente sea privado de la libertad y notifique de acuerdo con el 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 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/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 **AFIMA 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 el paciente no pueda salir de su país debido a una determinación legal, enfermedad o causa fortuita, se le devolverá el 80% del valor pagado. El 20% restante será retenido por la empresa para cubrir los costos administrativos y de organización derivados de la cancelación o reprogramación del procedimiento.

No obstante, se realizará la devolución del 100% en aquellos casos en que el paciente presente un dictamen médico grave que indique una condición de salud que resulte contraproducente con la realización de la cirugía y que represente un riesgo significativo para su vida o integridad.

- En los demás casos particulares, las solicitudes de devolución se pondrán en consideración del departamento jurídico y gerencia.