



Bellatrix

un mundo de salud y belleza

**POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS,
DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE SERVICIOS DE LA
CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S.**

CO-PO-02

Elaborado por:

Profesional Atención al Usuario

Revisado por:

Subdirección Científica y Calidad

Aprobado por:

Gerente

Fecha de Aplicación

07/06/2025

Version

03

Descripción del Cambio

Incremento el ítem de cambios y devoluciones - vigencias en los servicios - cesión del servicio, saldos a favor y llegada tarde o no Presentación a una cita

	PROCESO COMERCIAL Y MERCADEO POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S	CO-PO-02
		Versión: 3
		Fecha: 07/06/2025
		Página 1 de 5

INTRODUCCIÓN

En **CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S.**, estamos comprometidos con brindar atención médica, estética y quirúrgica de excelencia. Para garantizar la calidad de nuestros servicios y la eficiencia en la atención al cliente, hemos establecido la siguiente política de cancelación, reprogramación y devoluciones.

Le invitamos a leer cuidadosamente este documento, el cual define las condiciones aplicables al derecho de retracto, cambios, devoluciones y garantías en los servicios adquiridos en CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S.

En los casos no contemplados expresamente en esta política, se aplicará lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor), en lo que sea pertinente.

1. POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS PARA SERVICIOS.

1.1. 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 tres (3) 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 de retracto al correo servicioalcliente@bellatríz.com o presentarla personalmente al área encargada, 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.

1.2. GARANTÍA.

CLÍNICA 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:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- El hecho de un tercero;
- Inobservancia de las recomendaciones, directrices y periodicidad, para la

	PROCESO COMERCIAL Y MERCADEO POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S	CO-PO-02
		Versión: 3
		Fecha: 07/06/2025
		Página 2 de 5

prestación del servicio por parte del consumidor.

1.3. 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, 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 dirigido al correo: servicioalcliente@bellatríz.com o en el buzón digital de PQRSF <https://www.sigiswo.com/portals/82d13dcf-65b8-4e4d-a1c8-5460af11a658/pqrsfs/new>, a lo cual se dará respuesta en un término máximo de 15 días hábiles cuando son peticiones generales.

Es importante recalcar que el cambio de procedimientos se puede realizar únicamente entre los mismos, mas no es posible un cambio servicio-producto. 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. Se deberá enviar la solicitud al correo servicioalcliente@bellatríz.com o presentarla personalmente al área encargada para brindarle respuesta oportuna, adjuntando certificación bancaria a nombre del usuario.

Una vez se realice el análisis del motivo de la solicitud del dinero se brindará al paciente la respuesta correspondiente a través de correo electrónico. Cabe resaltar que en cuanto sea recibida la solicitud de devolución, esta será radicada únicamente los días lunes en el área contable y los pagos correspondientes serán depositados en las cuentas suministradas el día viernes siguiente a la radicación de la solicitud.

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.

Cirugía Plástica y Procedimientos Quirúrgicos

Para agendar una cirugía, se solicita un anticipo o depósito inicial, el cual sólo puede ser reembolsable salvo caso fortuito o fuerza mayor, que impida la prestación del servicio de manera definitiva y únicamente se puede solicitar dentro de los primeros 30 días de haberse realizado dicho anticipo. Este pago asegura el quirófano, equipo médico y bloque de tiempo con el cirujano.

El monto total debe cubrirse al menos 5 días hábiles antes de la intervención.

En caso de no completarse el pago en ese plazo, la cirugía podrá ser reprogramada o cancelada.

1.4 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

	PROCESO COMERCIAL Y MERCADEO POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S	CO-PO-02
		Versión: 3
		Fecha: 07/06/2025
		Página 3 de 5

Todo servicio o plan adquirido deberá ser activado por el paciente en un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de facturación. Para efectos de programación y prestación del servicio, se entiende por activación la toma efectiva de la primera cita o sesión correspondiente. Una vez vencido dicho plazo sin activación, el servicio se considerará expirado y no podrá ser redimido, salvo justificación documentada por fuerza mayor o calamidad, que será evaluada por la Dirección Científica o Gerencia Administrativa.

1.5 CESIÓN DEL SERVICIO

Los pacientes que hayan adquirido un plan o procedimiento podrán **ceder su servicio a un tercero** únicamente si el servicio **no ha sido iniciado** y el nuevo beneficiario cumple con las condiciones médicas requeridas para su realización. Se descontará una sesión del plan, con el fin de brindar concepto y valoración apta para que el nuevo usuario pueda recibir las sesiones a satisfacción.

Esta solicitud debe realizarse por escrito dirigido al correo: servicioalcliente@bellatriz.com o en el buzón digital de PQRSF: <https://www.sigiswo.com/portals/82d13dcf-65b8-4e4d-a1c8-5460af11a658/pqrsfs/new> e ir acompañada de una copia del documento de identidad del titular y del tercero.

Clínica Bellatríz se reserva el derecho de autorizar la cesión si esta compromete la calidad o seguridad del procedimiento, conforme a la evaluación médica correspondiente.

La cesión no aplica para servicios quirúrgicos o tratamientos personalizados en los que se haya iniciado alguna etapa clínica o administrativa.

1.6 SALDOS A FAVOR

Todo paciente que cancele un servicio con antelación y no pueda tomarlo, podrá **acceder a un saldo a favor**, el cual podrá ser utilizado dentro de un **plazo máximo de 6 meses** desde la fecha de facturación.

El saldo podrá ser redimido en otros procedimientos ofrecidos por la Clínica, siempre que el paciente cumpla con los requisitos médicos correspondientes.

1.7 VIGENCIAS EN LOS SERVICIOS

Todo servicio facturado, así como bonos y obsequios deben ser ejecutados en un tiempo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de compra.

Se exceptúan:

- Controles en Dermatología y Cirugía Plástica derivados de la compra de

	PROCESO COMERCIAL Y MERCADEO POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S	CO-PO-02
		Versión: 3
		Fecha: 07/06/2025
		Página 4 de 5

procedimientos, los cuales tienen una vigencia de dos (2) meses

- 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 24 horas de anticipación, para así poder ser reprogramada dicha cita. La reprogramación solo se podrá realizar en dos oportunidades.

Primera cita perdida: el área de recepción se comunicará con el paciente para la reprogramación de su cita.

Segunda cita perdida: el área de recepción se comunicará con el paciente para la reprogramación de su cita según disponibilidad de agenda y se le recordará sobre la política de reprogramación.

Tercera cita perdida: para la programación de citas el usuario tendrá que comunicarse con la clínica y agendar su cita de acuerdo a la disponibilidad de agenda.

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.

Con el propósito de ofrecer una mejor oportunidad en la cita de procedimientos láser la reprogramación de una cita que haya sido perdida se hará un mes y medio después, sin excepción.

Tratándose de procedimientos de centro de estética, si el plan cumplió un año sin completarse, 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 dejará evidencia en historia clínica de las llamadas realizadas e inasistencias.

1.8 LLEGADA TARDE O NO PRESENTACIÓN A UNA CITA

Estimado(a) usuario: Cuando un paciente llega tarde o no se presenta a una cita, se desaprovecha tiempo valioso que pudo haber sido utilizado para proveer atención médica a otro paciente. Para poder reducir el número de citas perdidas, Clínica Bellatríz ha creado una política sobre llegar tarde o faltar a las citas. Esta política le ayudará a entender su responsabilidad de llegar a tiempo y cumplir con sus citas.

Una **No Presentación** se define como faltar a una cita programada sin dar aviso con la debida antelación.

Si llega **más de 15 minutos tarde a su cita**, se considerará como **cita perdida** y tendrá

 un mundo de salud y belleza	PROCESO COMERCIAL Y MERCADEO POLÍTICAS DE RETRACTO, GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y VIGENCIAS DE LA CLÍNICA BELLATRIZ S.A.S	CO-PO-02
		Versión: 3
		Fecha: 07/06/2025
		Página 5 de 5

que reprogramar la cita para otro momento. Esto puede ser más tarde en el día, o puede ser varios días, dependiendo de la disponibilidad de agenda.

Si usted no puede asistir a una cita programada, por favor modifíquela o cáncélela con 24 horas de anticipación para poder ofrecer esa cita a otra persona que requiera el servicio. No asistir a su cita y no cumplir con este requerimiento se considerará como una cita perdida.

Agradecemos su comprensión y confianza.

Estas políticas nos ayudan a garantizar una atención organizada, respetuosa y de alta calidad para todos nuestros pacientes.

 Clínica Bellatríz

 3128965332

 servicioalcliente@bellatríz.com

 <https://www.bellatríz.com/>

2. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

FECHA DEL CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN 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 médica y reprogramación de servicios
07/06/2025	3	Incremento el ítem de CAMBIOS Y DEVOLUCIONES en cuanto a la solicitud y respuesta, cambios entre servicio-producto y donde presentar solicitud. Incremento en el ítem de VIGENCIAS EN LOS SERVICIOS sobre la reprogramación de las citas. Incremento de los ítems CESIÓN DEL SERVICIO, SALDOS A FAVOR y LLEGADA TARDE O NO PRESENTACIÓN A UNA CITA.