

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La clínica **DIANA PULGARIN IPS S.A.S.**, en adelante DIANA PULGARÍN, es ampliamente reconocido por ser una firma seria que ofrece a sus clientes servicios la mejor experiencia en atención odontológica; resaltando en el mercado por la calidad de las materias primas, insumos y profesionales empleados para adelantar sus procedimientos.

Para adquirir los servicios ofrecidos por nuestra compañía, hemos dispuesto diferentes métodos de contacto, bien sea a través del portal web, líneas telefónicas, WhatsApp o la atención personal en los establecimientos habilitados (Pereira - Colombia), canales por medio de los cuales en pro de asesorar adecuadamente a nuestros clientes les informamos idóneamente los pro y los contras de los procedimientos a realizar, las indicaciones y contraindicaciones de los mismos y, adicionalmente, realizamos una valoración personalizada de nuestros clientes para adecuar nuestros servicios a las necesidades específicas que presente, respecto de la cuales le hacemos algunas recomendaciones y salvedades, esto con el fin de que nuestros clientes tengan claridad en todo momento del servicio y condiciones del servicio ofrecido.

En complementación a lo anterior y en especial atención al Estatuto Del Consumidor (Ley 1480 del 2011) nos permitimos presentarles formalmente, a todos nuestros clientes y posibles clientes lo concerniente a las políticas sobre las garantías, cambios y devoluciones que se puedan presentar durante la prestación del servicio contratado así:

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y CONTACTO:

❖ **PEREIRA:** Av. Juan B Gutiérrez # 18-70 Edificio Oval Medical Consultorio 405
CELULAR: (+57) 304 4915188

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.

El procedimiento odontológico por realizar abarca una serie de tratamientos orientados a restaurar y mejorar la salud bucal y estética. Esto incluye procedimientos como la rehabilitación oral, periodoncia, endodoncia entre otras especialidades mediante el uso de carillas, coronas, implantes, y otros tratamientos restauradores que modifican el tamaño, forma, color y funcionalidad de los dientes. Los materiales utilizados, como resina compuesta, cerámica, se eligen según las necesidades y preferencias del paciente, con el objetivo de lograr una sonrisa natural, saludable y armoniosa.

GARANTÍAS EN NUESTROS PROCEDIMIENTOS:

Respecto de los materiales e insumos utilizados en el desarrollo de todos los procedimientos y servicios odontológicos brindados por la compañía y sus profesionales, la compañía garantiza la utilización de productos de primera calidad y profesionales capacitados, con amplia experiencia en la odontología.

Se deja totalmente claro, que la compañía tiene una obligación de medio, es decir la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según lo establecido en las normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas, o en las ordinarias y habituales del mercado, en todo momento se deberá observar las condiciones de calidad en la prestación del servicio.

Se les informa a nuestros clientes que la obligación de la compañía para con el usuario, estará atada, no al resultado, sino a la debida diligencia, cuidado, y acatamiento de las normas y condiciones habituales del mercado. En caso de que el cliente desee presentar una reclamación por garantía de nuestros servicios, deberá, hacerlo con observancia a lo estipulado en el artículo 21 del estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011), que prescribe lo siguiente: Artículo 21 Ley 1480 de 2011. “Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso. Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un análisis técnico. La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- ❖ Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
- ❖ El hecho de un tercero.
- ❖ Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado (el uso indebido del bien por parte del consumidor).
- ❖ Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuir.

DE LOS PAGOS Y DEVOLUCIONES DE PAGO.

La compañía en pro de facilitar el acceso de nuestros clientes a los servicios que ofrecemos ha diseñado distintos métodos de pago, los cuales deben requerirse de forma anticipada y atenderán al tipo de acuerdo realizado:

- ❖ Pago de Contado: El cliente realiza un único pago, para que sea agendada la prestación del servicio contratado, y sea realizado en un término no mayor a 30 días calendario.

❖ Pago con anticipo: El cliente realiza un abono, al valor total de la prestación del servicio, y mediante acuerdo con la compañía, se conviene como se pagarán las sumas restantes (a fin de que sea sostenida una tarifa, en la prestación del servicio).

Si tienes preguntas específicas o interés respecto de los métodos de pago comunícate al número (+57)3008486858 o a esríbenos a nuestro correo legal@dradianapulgarin.com.

Es indispensable que nuestros clientes conozcan que podrán solicitar devoluciones de dinero en caso de hacer uso del derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles que serán contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios (a partir de la entrega del dinero del usuario a la compañía para la realización del procedimiento odontológico), ajustándose así, a lo establecido en el estatuto del consumidor para ejercer el derecho de retracto, esto, en caso de contratar prestación de servicios mediante ventas con utilización de métodos no tradicionales (página Web, WhatsApp, Call Center) y la prestación del servicio no haya comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. En caso de que se empezará a ejecutar el servicio antes de los cinco (5) días, el derecho de retracto no será aplicable.

Una vez ejercido el derecho de retracto y el mismo fuere procedente, por medio de solicitud formal del cliente, la compañía dará por terminado el contrato de prestación del servicio y se realizará el reintegro de los dineros que hubiese pagado.

También se podrá solicitar devoluciones de dineros cuando se presente por parte de la compañía incumplimiento en las obligaciones contraídas para la prestación del servicio sin que medie justa causa, y en términos generales, el cliente podrá pedir la devolución de dineros, cuando se encuentre cobijado y amparado por la ley del consumidor para pedir tales devoluciones.

La compañía no realizará devoluciones de dineros de pagos de contado o pagos con anticipos realizados por los usuarios, para garantizar la prestación del servicio, es decir, no procederá devolución de dinero alguna, solamente procederá la devolución de dinero cuando los usuarios se encuentren cobijados por las excepciones de ley propuestas anteriormente que versan sobre el derecho de retracto que asiste a los usuarios (consumidores) o la devolución de dineros a causa del incumplimiento de la compañía en las condiciones de la prestación de servicios pactada.

NOTA: Cuando sea procedente el retracto la compañía realizará el balance de los procedimientos realizados al momento de la solicitud de devolución y procederá a

devolver el saldo a favor que quedare al paciente, una vez surtidos los trámites administrativos para tal fin.

PROMOCIONES.

Se aclara que en los casos de promociones y descuentos para los cuales se realizan anticipos, o pagos totales del servicio adquirido, no se realizan devoluciones de dinero, y en todo caso se atenderán a las condiciones y restricciones establecidas en la promoción a la que apliquen.

En términos generales la compañía ofrece a sus clientes la posibilidad de utilizar el dinero aportado para realizar cualquier otro servicio o procedimiento que nuestra compañía ofrezca, y que tenga un valor igual o mayor al del aporte realizado (en caso de que el servicio tenga un costo mayor el cliente pagará a la compañía el dinero restante). Y que, para efectuar dichas posibilidades el cliente deberá presentar solicitud por escrito, acompañada de la constancia del pago realizado. La empresa resolverá la situación, en un término de 15 días hábiles, dando respuesta positiva o negativa.

REVERSIÓN DE PAGOS

El usuario podrá pedir la reversión del pago, cuando éste fuere realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, esto, cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el servicio que adquirió no sea realizado en los términos contractuales establecidos entre las partes. Para ejercitar el derecho a la reversión del pago el usuario (consumidor) deberá acogerse a los términos establecidos en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011. En pro de lo anterior Diana Pulgarín ha dispuesto para atender cualquier requerimiento respecto de la política de cambios, devoluciones y pagos, los siguientes canales de comunicación:

Página Web: www.dradianapulgarin.com

Correo Electrónico: legal@dradianapulgarin.com

PEREIRA: Av. Juan B Gutiérrez # 18-70 Edificio Oval Medica Consultorio 405

CELULAR: (+57) 304 4915188

Lunes a jueves 08:00 a 17:30 viernes 08:00 a 18:00 y sábados 08:00 a 12:00

La firma del Respectivo contrato de prestación de servicios o la realización de pagos de anticipos o totales por los servicios se entiende como una aceptación de la presente Política, y de las condiciones específicas de las promociones, bonos o descuentos contratados por el cliente.

En constancia firmo a los _____ días del mes de _____ del 202_

Firma: _____

Nombre: _____

Identificación: _____

Celular: _____

Email: _____

