

POLÍTICA DE COMPRAS

(Por favor, leer detenidamente antes de iniciar su tratamiento)



01 Frecuencia y continuidad de sesiones

Para obtener los mejores resultados:

Tratamientos Corporales: 2 sesiones semanales

Láser de Depilación: Primeras 3 sesiones: cada 30 días

Siguientes sesiones: cada 45 a 60 días bajo indicación médica.

Láser Harmony: 1 sesión cada 30 días

Sueroterapia: 1 sesión semanal

Inyectables Faciales / Corporales: Según indicación médica

02 Cancelaciones y retrasos

Confirmación de citas: Se realiza un día antes. Las citas de los lunes se confirman los sábados.

Cancelaciones: Con al menos **24 horas de anticipación**, de lo contrario, se tomará como cita asistida y se descontará del paquete.

Retrasos: Si llegas tarde a tu cita, te esperaremos hasta **15 minutos** y podremos darte atención en el tiempo proyectado de la misma; debemos ser respetuosos con el tiempo de los demás usuarios. Pasado este tiempo, no te podremos atender y la cita será tomada como asistida.

En caso que la cancelación de citas provenga directamente de BRASSIA IPS, se procederá a reprogramar la cita sin afectación del tratamiento y sus sesiones.

03 Abandono del tratamiento

Si dejas de asistir por más de 1 mes a tratamientos corporales, o 90 días a tratamientos láser, sin una debida notificación y justificación; el tratamiento se considerará abandonado. Dicho abandono implica:

- Pérdida de las sesiones restantes.
- Sin derecho a reposición o reembolso.



04 Paquetes y congelación del tratamiento

- No se pueden congelar los paquetes, excepto por:
 - **Embarazo:** Presentando constancia médica y tendrás un plazo máximo de 8 meses posterior al parto para darle continuidad al tratamiento.
 - **Motivos de viaje:** congelación válida por un periodo de 1 mes, con el debido documento de justificación. Pasados 15 días de la fecha de regreso a la ciudad, se cancelará el tratamiento.

En caso de presentarse **dos (2) cancelaciones o inasistencias consecutivas** a las citas programadas, el paquete será cancelado automáticamente y se aplicarán las mismas políticas de abandono aquí establecidas.

En los eventos en que el paquete sea congelado y el usuario decida retomarlo en un año calendario diferente (por ejemplo, de 2025 a 2026), este deberá asumir el pago correspondiente al ajuste derivado del incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) aplicable, como requisito previo para la reactivación del paquete.

Cambios y devoluciones 05

No se aceptarán cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- **Productos que no estén en perfecto estado:** No se aceptarán cambios de productos que presenten alteraciones, daños en el empaque, estén abiertos o no conserven los sellos de seguridad intactos.
- **Productos de maquillaje:** No se aceptan cambios ni devoluciones de productos de maquillaje, debido a que son artículos de uso personal, incluso si cumplen con las condiciones generales de cambio.
- **Productos antioxidantes:** No se aceptarán cambios de productos antioxidantes si la solicitud se debe a un cambio en la coloración (por ejemplo, a tonos naranja o marrón). Este cambio es una reacción natural que se produce por la exposición al oxígeno y no afecta la eficacia del producto ni representa un riesgo para la piel.
- **Productos en promoción:** Los productos adquiridos en promoción o con descuento **no tienen cambio ni devolución.**
- En el caso de promociones especiales que incluyan productos adicionales (como obsequios o regalos), el paciente dispone de un plazo máximo de 45 días para reclamarlos, siempre que la compra haya sido pagada en su totalidad y no existan saldos pendientes. Vencido este plazo, se perderá el derecho a reclamarlos, sin lugar a reembolsos ni reposiciones.

06 OTROS TÉRMINOS

- Los paquetes adquiridos son intransferibles.
- El personal asignado para tu atención puede variar según la disponibilidad, en cada sede.
- No realizamos devoluciones de dinero una vez iniciado el tratamiento.
- En caso de desistir de un tratamiento ya iniciado, independientemente del motivo, se descontará el costo de cada sesión al precio regular (sin aplicar descuentos de promoción, al momento de la compra), incluyendo cualquier obsequio, si fuese el caso.
- Para casos específicos por temas legales o médicos donde se debiese realizar devolución del dinero, se aplicará un cobro administrativo y financiero del 8% sobre el valor pagado. La empresa contará con un plazo máximo de 30 días hábiles, para realizar dicha devolución.
- Para tratamientos corporales, el tratamiento incluye un kit de panty y top desechable que se entregará al inicio de la primera sesión. En caso de pérdida u olvido para las sesiones posteriores, será necesario adquirir un nuevo KIT al precio vigente en su momento.
- En los eventos en que ocurra el fallecimiento del paciente sin haber finalizado el tratamiento previamente pagado, la solicitud de devolución de dinero por parte de sus herederos deberá estar debidamente soportada. La persona que manifieste tal calidad tendrá la carga de probarla conforme a lo previsto en el artículo 1321 del Código Civil; en caso contrario, la solicitud se entenderá como no presentada.

CONSULTA MÉDICA PERSONALIZADA Y REDENCIÓN

Las consultas médicas personalizadas incluyen un plan de tratamiento orientativo y tienen un costo cuyo valor **es redimible en cualquier servicio o tratamiento que el paciente desee adquirir**, siempre que la compra se realice el mismo día de la cita de valoración.

Para reservar la cita, se debe realizar **un abono del 60% del valor total de la consulta**, el cual garantiza el espacio en la agenda de la profesional. El saldo restante de la consulta se cancelará en la sede el día de la cita. Los tratamientos bajo modalidad de **Promoción o Plan Separe** se rigen exclusivamente por las condiciones de la Sección 07.

Este valor no es reembolsable en caso de cancelación, no asistencia o cualquier otra causa atribuible al paciente.



07

OTRAS

GENERALIDADES

- **Vigencia:** Los tratamientos pagados y no iniciados tendrán una vigencia máxima de **seis (6) meses** contados a partir de la fecha de compra. Cumplido este término, el paquete se entenderá cancelado sin lugar a reembolso. Si el inicio se efectúa en un año calendario posterior a la compra, se deberá cancelar la diferencia para ajustar al **precio de lista vigente**.
- **Plan Separe y Promociones:** Para congelar el precio de una promoción, se requiere un pago inicial del **60%**. El 40% restante debe ser cubierto en un plazo máximo de **30 días calendario**.
- **Garantía de Inicio: Sin excepción,** para dar inicio a la primera sesión de cualquier tratamiento, el valor total del paquete debe estar cancelado al **100%**. La mora en el saldo del Plan Separe después de 30 días facultará a BRASSIA IPS para liberar el cupo y aplicar las políticas de cancelación vigentes.
- **Derecho de Admisión:** BRASSIA IPS se reserva el derecho de admisión y permanencia para garantizar la seguridad de sus colaboradores, pacientes e instalaciones.

Sede Laureles:
Circular 3 # 74-49

Sede El Poblado:
Calle 2 # 20-50 / L 2107
Edificio Q-Office
Medellín - Antioquia



311 616 7388
321 220 5620
www.esteticabrassia.com

