

## POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En **LUVANIA INNOVACIÓN ESTÉTICA**, nos importa la satisfacción de nuestros Clientes. Con el fin de ofrecer un servicio de calidad y atender cualquier inquietud de forma eficiente, hemos establecido las siguientes políticas para la gestión de cambios y devoluciones, conforme a la legislación vigente.

**LUVANIA** establece dos tipos de compras: **PRESENCIALES Y A DISTANCIA**

- **Compras Presenciales:** Al asistir a nuestras instalaciones y firmar el contrato de prestación de servicios, el cliente ha recibido asesoría previa y un tratamiento personalizado. Por esta razón, las compras realizadas de manera presencial no son susceptibles de retracto y/o desistimiento.
- **Compras a Distancia:** si el cliente desea ejercer su derecho de retracto, podrá solicitar la devolución del dinero dentro de los 5 días hábiles posteriores a la compra. La devolución solo aplicará si la prestación del servicio no ha iniciado y/o el producto comprado no ha sido utilizado ni alterado y se encuentra en su estado original, aplica a compras realizadas fuera del establecimiento comercial o a distancia (internet, vía telefónica)

En caso de presentarse alguna circunstancia que le imposibilite continuar con el tratamiento debido a (Pérdida de la capacidad económica, Cambio de domicilio y/o cualquier otra circunstancia que trunque la normal ejecución del contrato y que no sea atribuible a **LUVANIA**) tendrá como principal alternativa de devolución, la cesión del saldo a favor de una persona designada libremente por él titular, o el traslado a otro centro de **LUVANIA** ubicado en un sector diferente de la ciudad. **Saldo a favor:** El saldo otorgado por el cambio del tratamiento será equivalente al valor neto de los procedimientos realizados y se descontarán los valores correspondientes de las citas tomadas.

El cliente que realice una solicitud de devolución basada en una situación de salud, estará obligado a entregar a **LUVANIA** los respectivos documentos que permitan acreditar el diagnóstico de salud sobreviniente para ser evaluado por **LUVANIA**.

### EXCLUSIONES DE CAMBIOS.

- **Fajas post-operatorias:** Debido a su naturaleza como productos de uso íntimo, **no podrán ser cambiadas ni devueltas**, conforme a la legislación vigente.
- Si el paciente incumple con las instrucciones post-tratamiento o modifica las recomendaciones dadas por el profesional sin consultar previamente.

## REQUISITOS DE SOLICITUD

Para realizar un cambio de un tratamiento o producto adquirido, debe hacerlo en un término de 5 días y cumplir con los siguientes requisitos:

1. **Titular:** La solicitud del cambio debe ser realizada por el titular del contrato.
2. **Factura o recibo original:** Es necesario presentar la factura o el recibo original de compra como comprobante de la transacción, para verificar la titularidad del derecho.
3. **Solicitud:** Deberá anexar una carta en la que indique las razones del cambio. El centro tendrá un plazo de **15 días hábiles** para evaluar la solicitud y brindarle una respuesta.

## CONTACTOS

Si desea presentar una solicitud, lo puede realizar a través de los siguientes canales:

1. Página web: <https://luvania.com/pqr>
2. Enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@luvania.com](mailto:servicioalcliente@luvania.com) explicando el motivo del cambio y adjuntando información correspondiente al titular del contrato.

Al realizar la compra de nuestros productos y servicios, ya sea en línea o de manera presencial, el cliente **acepta** automáticamente los términos y condiciones establecidos en este documento. Estas disposiciones están conforme a la normativa vigente y son de conocimiento público, disponibles en nuestras instalaciones y en la página web.

### Modificaciones de la Política

**LUVANIA** se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, con el fin de ajustarla a nuevas normativas o procedimientos internos. Cualquier cambio será informado al paciente oportunamente.