

Para nuestro Centro estético es muy importante la satisfacción de sus pacientes, lo cual motiva exponer lo siguiente por este medio a razón de sus interpelaciones.

Para ello en pro de su satisfacción deseamos poner a su disposición los recursos físicos y de talento humano para poder coadyuvar en solucionar prontamente sus requerimientos, con gusto estamos a su servicio.

## CONSIDERACIONES

En concordancia con la legislación vigente **LUVANIA** informa:

### POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Si usted desea cambiar o efectuar una devolución, de su Tratamiento, o Producto puede solicitarlo de acuerdo con las siguientes políticas.

#### Política en LUVANIA:

1. Se deben efectuar con la Factura o Recibo original de compra (para verificación del titular del derecho).
2. Se debe anexar una carta de solicitud de cambio o devolución indicando las razones que lo motivan. El centro tendrá 15 días hábiles de estudio para dar respuesta a la solicitud y poder tramitarla.
3. **Para hacer uso de la retractación de la compra, para efectos de la devolución, se debe cumplir con el tiempo establecido el cual es de dos (2) días hábiles, caso en el cual habrá reintegro del dinero, (de acuerdo a la legislación actual).**
4. La solicitud de devolución o cambio deberá ser efectuada únicamente por el cliente que efectuó el pago (titular del derecho).
5. Si el plazo para **devoluciones ha expirado, solamente será posible efectuar cambios,** en este caso bajo ninguna circunstancia se devuelve dinero. Si el cliente no encuentra un producto o servicio que se adapte a sus necesidades, se podrá generar un bono a favor que podrá redimir en la(s) siguiente(s) compra(s) o que podrá transferirlo a quien desee, este bono tendrá una vigencia de un año, de igual manera podrá el paciente optar por suspender el tratamiento por el término de una año (o más según casos específicos) para retomarlo posteriormente.

6. El crédito a favor del cliente que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto de los servicios o productos adquiridos. En el caso de ya haber hecho uso de algunos servicios o productos se le será descontado los servicios tomados o productos, para tal efecto se contabilizará con los valores del momento de la solicitud de cambio o devolución, **si se tratase de un paquete promocional la contabilización de los servicios tomados o productos se harán con precios normales no de paquete puesto que el mismo se tomó de forma individual.**
7. En caso de devolución, si su pago fue realizado con tarjeta de crédito o débito, el reintegro puede tomar de 15 a 30 días hábiles, tiempo que tarda la franquicia correspondiente en revertir la transacción.
8. Las fajas Pos-Operatorias por ser prendas de contacto íntimo, se reconocen como ropa interior, por ende después del cliente cerciorarse que la talla adquirida sea la adecuada y la faja sea entregada. No se harán cambios ni devoluciones.
9. **DURACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL PLAN CONTRATADO: la vigencia para la realización del plan contratado será de 6 meses a partir de la adquisición del mismo,** fecha en la cual se activará el plan, el centro brindará acceso a los servicios por el término señalado y en concordancia con el servicio comprado, poniendo a su disposición recursos físicos y de talento humano para la ejecución del servicio, **se aclara que al concluir el término pactado para la toma del servicio cesará también la obligación del centro de brindar acceso al mismo, puesto que la obligación por parte del centro se dará por cumplida.** El usuario que no haya iniciado los servicios podrá por una sola vez ampliar el término de vigencia del plan, lo deberá hacer mediante carta la cual será resuelta en el término de 15 días hábiles otorgando hasta el doble del tiempo inicialmente pactado.
10. Al momento de realizar la compra de nuestros planes el cliente automáticamente se adhiere a los términos y condiciones del centro.

**Nota: estas disposiciones se encuentran conforme a la normatividad vigente, se encuentran publicadas en el centro para que sean de conocimiento público.**