POLÍTICA DE COMPRAS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

BESENS – Medicina Estética

En Besens buscamos garantizar transparencia en nuestros procesos comerciales. La adquisición de tratamientos, procedimientos, productos y paquetes se encuentra sujeta a las siguientes condiciones, de conformidad con la legislación colombiana vigente.

1. Compras presenciales y derecho de retracto

Las compras realizadas voluntariamente en nuestras instalaciones no están sujetas, por regla general, al derecho legal de retracto establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, salvo los casos expresamente contemplados por la ley.

Las solicitudes de cancelación por decisión personal del paciente serán evaluadas conforme a las condiciones comerciales y contractuales aplicables.

2. Cancelaciones y gastos administrativos y financieros

Las cancelaciones voluntarias aceptadas por Besens podrán estar sujetas a un descuento de hasta el **7% del valor objeto de devolución**, correspondiente a costos administrativos y financieros asociados al procesamiento de pagos, comisiones de datáfono, plataformas de recaudo y movimientos bancarios.

Este cargo no constituye una retención en la fuente y no se aplicará cuando legalmente corresponda la devolución íntegra del dinero.

3. Vigencia de precios y tratamientos

Los tratamientos y paquetes adquiridos bajo promociones o descuentos especiales conservarán sus condiciones comerciales durante **90 días calendario** desde la fecha de compra, salvo que la oferta establezca una vigencia diferente.

Vencido este plazo, cuando así se haya pactado válidamente, el paciente podrá optar por:

- Realizar el tratamiento adquirido, asumiendo la diferencia frente a la tarifa vigente.
- Cambiar el saldo disponible por otro tratamiento ofrecido por Besens.
- Ceder el saldo disponible a un tercero, previa autorización y valoración médica cuando corresponda.

El vencimiento de la vigencia promocional no genera por sí mismo un derecho automático a devolución de dinero por desistimiento voluntario.

La finalización de la vigencia comercial tampoco implica la pérdida automática del dinero pagado ni autoriza modificaciones unilaterales de obligaciones previamente contratadas.

4. Compras promocionales y descuentos especiales

Los tratamientos, procedimientos y paquetes adquiridos con promociones, descuentos o beneficios especiales están sujetos a las condiciones específicas de cada oferta.

Las compras promocionales no generan un derecho automático a devolución de dinero por cancelaciones voluntarias o cambios de decisión del paciente.

Cuando el paciente decida no continuar con el tratamiento por circunstancias personales, Besens ofrecerá como alternativas el cambio por otro procedimiento o la cesión del saldo disponible a un tercero.

Esta disposición comprende situaciones como cambios de residencia, viajes, salida del país, dificultades de disponibilidad o decisiones personales de no continuar con el tratamiento.

Las solicitudes de cambio o cesión podrán presentarse de manera inmediata a través de los canales oficiales de la clínica, sujetas a disponibilidad, valoración médica y condiciones comerciales aplicables.

5. Paquetes parcialmente utilizados

Cuando un paciente adquiera un paquete promocional y posteriormente solicite su cancelación voluntaria, los servicios efectivamente prestados podrán liquidarse a su **precio individual vigente al momento de la compra, sin el descuento condicionado a la adquisición del paquete completo**, conforme a las condiciones pactadas y legalmente aplicables.

El saldo disponible se determinará descontando los procedimientos efectivamente realizados y los beneficios promocionales utilizados que corresponda incluir en la liquidación.

El saldo resultante podrá utilizarse para otros tratamientos o cederse a un tercero, sin perjuicio de las devoluciones que legalmente correspondan.

6. Obsequios y beneficios promocionales

Los servicios, sesiones o productos entregados como obsequio dentro de una promoción forman parte de las condiciones comerciales de la oferta.

Cuando el paciente solicite la cancelación voluntaria de un paquete, los beneficios promocionales efectivamente utilizados podrán considerarse en la liquidación, de acuerdo con las condiciones específicas de la promoción.

No se cobrarán obsequios no entregados ni procedimientos promocionales no realizados.

7. Cambios de tratamientos y cesión a terceros

Los pacientes podrán solicitar el cambio de tratamiento o la cesión del saldo disponible a otra persona.

Estas solicitudes estarán sujetas a disponibilidad, autorización administrativa y valoración médica cuando corresponda.

Cuando el nuevo tratamiento tenga un valor superior al saldo disponible, el paciente deberá asumir la diferencia correspondiente.

La cesión no implica la transferencia automática de una indicación médica ni de un consentimiento informado.

Los cambios y cesiones no garantizan la conservación indefinida de tarifas o beneficios promocionales.

8. Solicitudes de cancelación y devolución

Toda solicitud deberá presentarse a través de los canales oficiales de atención de Besens, indicando los datos de la compra y el motivo correspondiente.

El área administrativa evaluará cada caso considerando la fecha de compra, medio de pago, condiciones comerciales, servicios prestados, beneficios utilizados y costos financieros documentados.

Cuando proceda legal o contractualmente una devolución de dinero, esta se realizará por un medio de pago permitido y dentro de los plazos aplicables.

9. Disposiciones generales

Las políticas comerciales, de cancelación y devolución de Besens se encuentran disponibles para consulta en nuestra página web y canales oficiales.

Las condiciones aplicables serán las correspondientes a la fecha de contratación y a las características de cada compra o promoción.

Besens podrá actualizar esta política para compras futuras, sin afectar retroactivamente los derechos adquiridos por los pacientes.

Ninguna disposición de esta política limita las garantías legales, los derechos irrenunciables del consumidor ni las devoluciones obligatorias establecidas en la legislación colombiana.

BESENS – Medicina Estética