

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### PROMOCIONES DERMA EXPERTOS PIEL Y BELLEZA S.A.S Nit 901466159

**DERMA EXPERTOS PIEL Y BELLEZA S.A.S** y su sigla **DERMAEXPERTOS** con sede principal en la ciudad de Envigado, se permite informarles a sus consumidores las políticas y los términos y condiciones de sus promociones, que al ser adquiridas por el usuario y habiéndose informado sobre la existencia de estas políticas, se da por hecho su previa lectura y aprobación.

Estos términos y condiciones se mantendrán publicados en el sitio web oficial de la empresa, podrán ser solicitados por cualquier de los medios de comunicación autorizados y enunciados a continuación:

- Canal de ventas WhatsApp – celular: 319 799 19 12
  - Sitio web oficial [www.dermaexpertos.co](http://www.dermaexpertos.co)
  - Correo oficial [info@dermaexpertos.co](mailto:info@dermaexpertos.co)
  - Publicaciones en el Instagram oficial @dermaexpertos
  - Publicaciones en el Facebook oficial facebook.com/dermaexpertosco/
1. Las promociones no son reembolsables. Solo en caso de previo análisis del caso particular, donde amerite un reembolso, este será aplicado, pero el usuario no se hace acreedor del derecho de reembolso solo por el hecho de haber efectuado la compra o caso de insatisfacción.
  2. Las promociones son de uso exclusivo de la persona que la adquiera, no se autoriza la transferencia de esta, ni la reventa. Una vez adquirida, de no ser usada, se autoriza la congelación de la misma por el término de 2 años. De no congelarse la promoción, se dará por entendido la renuncia a esta misma.
  3. Las promociones no podrán ser compartidas, es decir, las zonas ofertadas en cada promoción serán de uso exclusivo de la persona que las adquiere. No se autoriza bajo ninguna circunstancia hacer uso compartido por dos o más usuarios, beneficiándose de la misma promoción.
  4. Las promociones se deberán comprar íntegras. Es decir, de las zonas enunciadas no podrá descontarse ninguna de estas del valor del paquete promocional.
  5. El intercambio de zonas dentro de una promoción, solo serán autorizadas por la administración y estas no podrán ser modificadas por ninguna persona de la planta laboral de DermaExpertos. Incluye: Enfermeras, recepcionistas o personal de mercadeo.
  6. De comprarse una promoción con un valor específico y dado el caso que este mismo paquete promocional, sea publicado en un futuro con un valor menor, el usuario no se hace acreedor de ninguna compensación, ni saldo a favor por la diferencia de ambos valores.
  7. Las promociones son de pago completo, no se autoriza la compra fraccionada de esta, ni el crédito directo por parte de la compañía.

#### **DERECHOS DE LA USUARIA Y/O USUARIO:**

1. Recibir un trato profesional y una atención oportuna por parte de nuestro personal.
2. Exigir la documentación pertinente de su tratamiento, esto incluye: copia del consentimiento informado, copia de su historia clínica y copia de su estado de facturación.
3. Solicitar información acerca de los productos que le sean aplicados, así como documentación y registros legales de cada uno de nuestros equipos o insumos utilizados durante el tratamiento.
4. Recibir su tratamiento en su totalidad una vez adquirido.
5. En caso de inconformidad, sea cual fuere la circunstancia, tiene derecho de notificarlo al canal destinado PQR's [info@dermaexpertos.co](mailto:info@dermaexpertos.co) y recibir una respuesta por parte de la compañía, dentro del plazo establecido (2) días hábiles a partir de la notificación.
6. Exigir su debida facturación, por cada sesión recibida.
7. Ser informada en su totalidad sobre el tratamiento que se va a realizar, despejar todas sus dudas previo y posterior a la firma del consentimiento informado y recibir asesoría médica pertinente y exclusivamente orientada al tratamiento, por parte del personal, durante todo su tratamiento.
8. Congelar su plan actual por un período máximo de dos años, bajo previa notificación a la línea de agendamiento por motivos de fuerza mayor, entre ellos: Accidente, embarazo, viaje al exterior o cualquier condición que ponga en riesgo su salud y sea contraindicada con el tratamiento láser. Dichas condiciones deben ser comprobables, para efectuar la suspensión del servicio de manera temporal por el período establecido no mayor a dos años.

#### **DEBERES DE LA USUARIA Y/O USUARIO:**

1. Notificar de manera oportuna cualquier medicamento o tratamiento que inicie alterno a la depilación láser, que pueda poner en riesgo el tratamiento o su salud.
2. Asistir a sus citas 10 minutos antes de lo programado, para evitar retrasos en agenda y poder brindarle un servicio oportuno dentro de los tiempos establecidos de la agenda.
3. No solicitar zonas adicionales dentro de una sesión, bajo el compromiso de realizar el pago posterior a la sesión. Ni bajo ningún pretexto.
4. Dar un trato respetuoso a nuestro personal.
5. Adherirse y cumplir las recomendaciones que se le entregan previo a su inicio de tratamiento.
6. Consultar oportunamente todas las dudas sobre el tratamiento que se pretende realizar.
7. Pronunciarse ante los canales establecidos para Peticiones, quejas, reclamaciones o felicitaciones. [info@dermaexpertos.co](mailto:info@dermaexpertos.co) ante cualquier solicitud que el canal de agendamiento o de ventas no logren resolverle.
8. Cuidar el espacio donde se le brinda el servicio. No actuar con intenciones lascivas, dañinas, ni agresivas en contra de la infraestructura o el personal de la compañía.
9. Respetar el agendamiento de sus citas y de las demás usuarias. Al cancelar dos citas previamente asignadas, se sancionará con una sesión. Es decir, la inasistencia a dos citas, se asumirán como una sesión y se descontará de su paquete. Para evitar sanciones, la usuaria o el usuario podrá hacer cancelación de su cita con antelación de 48 horas y de esta manera, no incurrirá en incumplimiento que ocasione sanciones.