

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

CPS GROUP S.A.S.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. GENERALIDADES	3
1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
1.2. DEFINICIONES	3
CAPITULO II. CAUSALES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION	4
2.1 DERECHO DE RETRACTO	4
2.2 CANCELACIONES	4
CAPITULO III. SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO	4
CAPITULO IV. TIEMPO Y CONDICIONES PARA DEVOLUCION DEL DINERO	5
CAPITULO V. CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES EN LAS QUE NO PROCEDE LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	5
CAPITULO VI. POLITICAS ESPECIALES PARA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO	5
6.1 DEVOLUCIÓN EN CASO DE MUERTE DEL PACIENTE O CLIENTE:	5
6.2 DEVOLUCIÓN EN CASO DE PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD DEL PACIENTE O CLIENTE	5
CAPITULO VII INFORMACIÓN DE CONTACTO	6
CÁPITULO VIII VIGENCIA	6
CAPÍTULO IX ACTUALIZACIONES	6

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

CPS GROUP S.A.S. sociedad legalmente constituida e identificada con NIT: 901.084.309-9 por medio del presente y conforme a las disposiciones de la ley 1480 de 2011 y las demás normas concordantes se permite proferir la POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO, en la cual EL PACIENTE o EL CLIENTE podrá encontrar toda la información y procedimiento para llevar a cabo la devolución de los dineros que se soliciten. Es así que el ámbito de aplicación de esta política será para los PACIENTES o CLIENTES que por decisión autónoma, libre y consciente tomen a decisión de cancelar el servicio contratado con CPS GROUP S.A.S. y que por consiguiente deseen la devolución de los dineros entregados como pago por dichos servicios.

1.2. DEFINICIONES

Así mismo con el ánimo de que esta política sea entendida en su totalidad CPS GROUP S.A.S. realiza el siguiente glosario de términos o definiciones:

- **Anulación de manera oportuna:** Se entenderá por parte de CPS GROUP S.A.S. que un PACIENTE o CLIENTE realiza una cancelación cuando esta sea presentada con 20 días de anticipación. Así mismo, en caso de reagendar alguna cita, se entenderá presenta de manera oportuna una solicitud de cancelación la fecha inicial programada y no la fecha del reagendamento.
- **Cancelación:** Hecho mediante el cual el PACIENTE o CLIENTE anula de manera oportuna de la realización de un servicio previamente contratado con CPS GROUP S.A.S.
- **Derecho de retracto L. 1480/211, Art 47:** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. (...) El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos: 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor. (...)
- **Devolución de dinero:** Hecho mediante el cual el PACIENTE o CLIENTE solicita el retorno del dinero entregado por este a CPS GROUP S.A.S. por la prestación de un servicio. Sea motivada dicha devolución en el derecho de retracto o, posterior al inicio de ejecución de la prestación del servicio contratado.
- **Ejercicio de derecho de retracto:** El derecho de retracto de entenderá ejercido desde el momento en el que EL PACIENTE o EL CLIENTE radique el FORMATO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO mediante cualquiera de los medios establecidos en esta política.
- **Ejercicio de devolución de dinero:** Se entenderá ejercido desde el momento en el que EL PACIENTE o EL CLIENTE radique el FORMATO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO mediante cualquiera de los medios establecidos en esta política.
- **Formato de solicitud de devolución de dinero:** Documento mediante el cual EL PACIENTE o EL CLIENTE expresan los motivos de la solicitud de devolución de dinero y aportan toda la información para proceder con dicha solicitud.

- **Inasistencia:** Hecho mediante el cual el PACIENTE o CLIENTE no asiste a una cita o procedimiento programado sin que el CPS GROUP S.A.S. tenga conocimiento de este hecho, es decir, que ocurra sin que haya previa cancelación.
- **Política:** Directrices dadas por la GERENCIA de CPS GROUP S.A.S. respecto del objeto del documento, para que sea desarrollada dicha situación conforme a las indicaciones allí planteadas.
- **Paciente o cliente:** Persona natural o jurídica que haya adquirido mediante el pago total o parcial para sí misma o para una tercera persona alguno de los servicios ofrecidos por CPS GROUP S.A.S.

CAPITULO II. CAUSALES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION

2.1. DERECHO DE RETRACTO: Al adquirir un servicio ofrecido por la sociedad CPS GROUP S.A.S, y al realizar el pago total o abono del valor del servicio, EL PACIENTE contará con un plazo máximo de 5 días hábiles de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, para ejercer su derecho de retracto, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 del estatuto del consumidor, sin que por parte de la sociedad se haga retención alguna del valor entregado. De conformidad con la misma norma NO HABRA LUGAR a ejercer el derecho de retracto cuando la prestación del servicio contratado haya comenzado con el acuerdo del consumidor. Es decir, cuando el servicio contratado deba ser realizado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del contrato.

2.2. CANCELACIONES: Ahora bien, cualquier otro motivo de cancelación se atenderá a lo siguiente:

1. Cuando la solicitud de devolución este motivada en la cancelación del servicio adquirido y si la misma se presenta antes de 30 días de la fecha estipulada de la realización del procedimiento, se realizará la devolución del dinero entregado hasta la fecha, aplicando retención del 10%.
2. Cuando la solicitud de devolución motivada en la cancelación del servicio adquirido y si la misma se presenta antes de 15 días de la fecha estipulada de la realización del procedimiento, se realizará la devolución del dinero entregado hasta la fecha, aplicando retención del 30%.
3. Cuando la solicitud de devolución motivada en la cancelación del servicio adquirido y si la misma se presenta dentro de las 48 horas previas a la fecha en que se encuentre programada la prestación del servicio, la sociedad no realizara devolución del dinero entregado hasta la fecha.

CAPITULO III. SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO.

Para realizar la cancelación del servicio contratado y devolución de dinero el PACIENTE o CLIENTE deberá diligenciar el **FORMATO DE SOLICITUD DE DEVOLUCION DE DINERO**, el cual se encuentra en nuestra página Web www.CPS_GROUP.com o solicitarlo de manera virtual al correo electrónico administracion@ciruplastia.com o de manera presencial en las instalaciones de CPS GROUP S.A.S. en la Carrera 15 # 92 – 29, Consultorio 801.

Una vez este formulario sea diligenciado en su totalidad y se tenga la totalidad de los documentos anexos relacionados en el formato, el PACIENTE O CLIENTE, deberá radicarlo de manera virtual al correo electrónico administracio@ciruplastia.com con el nombre del asunto devolución de dinero, o de manera presencial en de las instalaciones de la empresa.

Así mismo deberá acompañar dicho formato con una relación breve de las razones por las que solicita la cancelación del servicio adquirido, la información bancaria a la que se hará la devolución, la copia de todos los soportes de pago y demás documentos que demuestren los motivos o razones que soportan la solicitud.

CAPITULO IV. TIEMPO Y CONDICIONES PARA DEVOLUCION DEL DINERO

Para todos los casos enunciados en el acápite “**CAUSALES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION**”, conforme en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, CPS GROUP S.A.S. contará con el término máximo de 30 días calendario contados a partir del ejercicio del derecho de retracto o el ejercicio de devolución de dinero.

Por otro lado, en caso de que los dineros entregados por parte del PACIENTE o EL CLIENTE se hayan recibido en dólares o cualquier otra moneda diferente a los pesos colombianos, se procederá a hacer la devolución teniendo en cuenta la TRM que se encontraba a la fecha de la entrega del dinero. En este caso también se aplican los tiempos ya mencionados en el párrafo anterior.

Asi mismo, EL PACIENTE o CLIENTE deberá asumir el costo o bancario e impuestos que genere la devolución del dinero.

CAPITULO V. CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES EN LAS QUE NO PROCEDE LA DEVOLUCIÓN DE DINERO

- Cuando se ejerza el derecho de retracto fuera del tiempo establecido en la Ley y esta política.
- Por concepto de consultas a las que no se asista y exámenes médicos preoperatorios salas de cirugía, anestesia, hospitalización .
- Los dineros que sean recibidos por la adquisición de servicios en promoción.

CAPITULO VI. POLITICAS ESPECIALES PARA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO CONTRATADO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO.

- 6.1 **DEVOLUCIÓN EN CASO DE MUERTE DEL PACIENTE O CLIENTE:** En caso de que EL PACIENTE o CLIENTE fallezcan por cualquier motivo antes de la realización del servicio contratado con CPS GROUP S.A.S., podrá un familiar que se encuentre hasta el cuarto grado de consanguinidad o primero de afinidad debidamente acreditado en las condiciones de ley, allegar solicitud de devolución de dinero conforme a las estipulaciones acá consagradas. En este caso CPS GROUP S.A.S. realizará la devolución del 80% del valor total o parcial pagado por el PACIENTE o CLIENTE fallecido. Será retenido el 20% de dicho valor por concepto del trabajo administrativo y operativo que haya realizado CPS GROUP S.A.S. para el desarrollo de la prestación del servicio adquirido.
- 6.2 **DEVOLUCIÓN EN CASO DE PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD DEL PACIENTE O CLIENTE:** En caso de que EL PACIENTE o CLIENTE sea privado de la libertad con motivo de un proceso penal en curso o culminado mediante sentencia condenatoria a éste. EL PACIENTE O CLIENTE podrá realizar la solicitud de devolución de dinero en las condiciones acá estipuladas, caso en el cual se le realizará la devolución del 80% de valor total o parcial pagado por el procedimiento contratado. Será retenido el 20% de dicho valor por concepto del trabajo administrativo y operativo que haya realizado CPS GROUP S.A.S. para el desarrollo de la prestación del servicio adquirido.
- 6.3 En los demás casos particulares, las solicitudes de devolución se pondrán en consideración del departamento jurídico y gerencia. Caso en el cual la respuesta será otorgada a los 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud. Los demás aspectos continuaran conforme a lo acá estipulado.

CAPITULO VII INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con CPS GROUP S.A.S o envíe su consulta directamente o través de los siguientes canales de comunicación:

Empresa: CPS GROUP S.A.S	NIT: 901.084.309-9
Domicilio: Carrera 15 #92-29, Oficina 802 Bogotá D. C	Teléfono: Tel: (601) Móvil: 314-299-7288
Página Web: www.doctormonroy.com	Correo electrónico: administracion@ciruplastia.com

CÁPITULO VIII VIGENCIA

La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación.

CAPÍTULO IX ACTUALIZACIONES

CPS GROUP S.A.S. podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones en el Estatuto del Consumidor y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web y sitios informativos de consulta masiva de CPS GROUP S.A.S.

Última actualización: 15 de septiembre de 2023