



POLITICAS EMPRESARIALES SUBLIME PLASTIC SURGERY GROUP SAS

POLÍTICA DE RESERVAS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS. Sublime Plastic Surgery Group S.A.S. (Cartagena de Indias, – Colombia).

1. Objeto y Aceptación

La presente política regula las condiciones aplicables a las reservas, devoluciones y reembolsos de los servicios médicos y estéticos especializados ofrecidos por Sublime Plastic Surgery Group S.A.S. Su finalidad es garantizar un manejo transparente de las operaciones comerciales y definir los derechos y deberes del paciente frente a los compromisos adquiridos.

La aceptación del presupuesto y el pago del abono o reserva implican la aceptación expresa e informada de todas las condiciones aquí descritas. Estas políticas son vinculantes jurídicamente entre Sublime Plastic Surgery Group y el paciente, tanto en Colombia como en Estados Unidos.

2. Definiciones

- **Reserva o intención de cirugía:** Pago anticipado que el paciente realiza para garantizar la fecha del procedimiento y congelar el valor del presupuesto.
- **Devolución:** Operación mediante la cual se retorna una suma pagada por el paciente cuando el servicio no ha sido prestado y no se han generado costos médicos o administrativos significativos.



- **Reembolso:** Restitución total o parcial de los valores pagados, una vez iniciado el proceso médico-administrativo, cuando se justifique por causas de fuerza mayor o ajenas al paciente o la empresa.
- **Crédito a favor:** Valor no reembolsado que puede ser aplicado a un nuevo procedimiento dentro del plazo definido.
- **Servicios quirúrgicos:** Procedimientos médicos o estéticos invasivos que requieren programación en quirófano y equipo médico especializado.

3. Aplicación y Alcance

Estas políticas aplican a todos los servicios y procedimientos médicos y estéticos comercializados por Sublime Plastic Surgery Group S.A.S., en Colombia, salvo las excepciones expresamente indicadas.

4. Exclusiones y Procedimientos no sujetos a devolución o reembolso

No procederá devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- Cuando el paciente cancele el procedimiento por decisión unilateral sin causa médica o administrativa comprobable.
- Cuando se trate de paquetes promocionales, procedimientos combinados o descuentos especiales expresamente identificados como no reembolsables.
- Cuando se haya iniciado el proceso preoperatorio con exámenes médicos, evaluaciones, reservas de quirófano o compra de insumos específicos.



- Cuando el paciente no cumpla las condiciones médicas necesarias para la cirugía por omisión o falsedad en la información suministrada.
- Cuando se presenten inconvenientes médicos derivados del incumplimiento de instrucciones prequirúrgicas.
- Cuando el paciente no asista a la cita prequirúrgica o quirúrgica programada (No Show).

5. Política de Reserva

Para confirmar una fecha de cirugía o procedimiento, el paciente deberá realizar un pago mínimo de USD 1.000 (o su equivalente en pesos colombianos a la TRM del día). Este valor corresponde a la intención de cirugía y tiene como finalidad garantizar la reserva de quirófano, disponibilidad de personal médico y congelación del presupuesto.

El valor de la reserva no será reembolsable, salvo en los casos expresamente señalados en esta política (ver numeral 6). En caso de reprogramación justificada (por fuerza mayor o causa médica comprobada), la reserva podrá aplicarse a una nueva fecha dentro de los 6 meses siguientes. Si transcurridos los 6 meses no se reprograma el procedimiento, se entiende desistido sin reembolso.

6. Procedimiento de Devolución y Reembolso

6.1. Solicitud

Toda solicitud de devolución o reembolso deberá realizarse por escrito, mediante correo electrónico dirigido al área administrativa de Sublime Plastic Surgery Group, indicando:

- Nombre completo del paciente.

- Número de documento de identidad.
- Fecha del pago y monto abonado.
- Motivo de la solicitud.
- Comprobante de pago o transferencia.

6.2. Tiempos y condiciones

Concepto	Condición de aviso	Retención o descuento	Tipo de operación
Reserva cupo quirúrgico	No aplica	100% del valor	No hay devolución
Cuando el paciente paga la totalidad del valor del presupuesto antes de la fecha de la cirugía y hay cancelación con más de 30 días de antelación	Se acepta cancelación sin penalidad	10% del valor abonado por gastos administrativos	Reembolso Parcial
Cuando el paciente paga más del 50% del valor del presupuesto y hay cancelación entre 15 días antes	Se acepta cancelación con penalidad	15% del valor abonado	Reembolso parcial
Cuando el paciente paga hasta el 50% o menos del valor del presupuesto y hay cancelación con menos de 15 días o inasistencia	No aplica devolución ni reembolso	100% del valor abonado	No aplica

Nota: cuando el paciente opte por reprogramar su procedimiento, el valor pagado, (no la reserva) se tendrá **Crédito a favor**, hasta a fecha de su reprogramación, que deberá realizarse dentro de los 6 meses subsiguientes a la primera cancelación.



6.3. Tiempos de respuesta

Las devoluciones aprobadas se procesarán en máximo **60 días hábiles**; para transferencias internacionales, hasta **90 días hábiles**.

7. Condiciones Geográficas y Canales de Pago

Los pagos realizados en Colombia serán devueltos únicamente a la misma cuenta bancaria desde la cual se efectuó el pago.

Los pagos realizados en Estados Unidos serán devueltos al mismo origen de la transferencia, descontando comisiones bancarias y costos de intermediación.

Sublime no asumirá pérdidas por fluctuaciones cambiarias entre la fecha del pago y la fecha del reembolso.

8. Garantías del Servicio

Sublime Plastic Surgery Group garantiza la idoneidad profesional, la infraestructura médica y la calidad de los insumos empleados en los procedimientos. No obstante, el resultado estético puede variar conforme a las características fisiológicas del paciente; no se garantizan resultados, sino el cumplimiento técnico y ético del procedimiento.

Si el procedimiento no puede realizarse por causas atribuibles a Sublime, se reembolsará el valor pagados, menos 10% de la suma consignada, cuando se trate de anticipo correspondiente al 50% del presupuesto o se reprogramará el procedimiento según elección del paciente.

9. Publicación, Entrega y Aceptación



Esta política estará publicada permanentemente en la página web o medio masivo digital). Será enviada electrónicamente a cada paciente antes del pago o junto con su presupuesto final y se entregará copia física a quienes contraten de forma presencial.

El pago o firma del presupuesto constituye aceptación expresa de las condiciones.

10. Contacto

Para solicitudes o aclaraciones:

Email: administracion@sublimesurgey.com

Colombia: Cartagena de Indias – Bolívar

Línea de contacto: +57 3153340912