

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TRATAMIENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS EN TOTAL DEFINER BEAUTY SPA

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones") aplicables al acceso y uso de los servicios (los "Servicios") ofrecidos **por TOTAL DEFINER BEAUTY SPA ("El SPA")**.

Cualquier persona que desee hacer uso de los Servicios en **TOTAL DEFINER BEAUTY SPA** podrá hacerlo con sujeción a los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas y principios, así como consentimientos informados.

En consecuencia, todas las operaciones que se realicen para acceder a los servicios prestados en **TOTAL DEFINER BEAUTY SPA**, así como sus efectos jurídicos, se regirán por el presente reglamento y se sujetarán a la legislación aplicable en Colombia.

TODA PERSONA QUE NO ACEPTÉ LAS PRESENTES CONDICIONES, QUE SON OBLIGATORIAS Y VINCULANTES, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR LOS SERVICIOS.

1. CAPACIDAD JURÍDICA

Los Servicios prestados a través de **TOTAL DEFINER BEAUTY SPA** solo están disponibles para personas físicas con capacidad legal para contratar.

No podrán hacer uso de los Servicios quienes carezcan de dicha capacidad ni los menores de edad sin autorización previa de sus padres, tutores, curadores o encargados, a quienes se considerará que actúan en nombre de los menores en el ejercicio de su representación legal.

En el caso de menores de edad, los padres, tutores o representantes legales deberán autorizar formalmente, mediante una carta, su consentimiento para que el menor reciba el procedimiento. Dicha autorización deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

Fotocopia del documento de identidad.

Fotocopia del documento de identidad de los tutores legales.

Carta de autorización firmada por los padres.

El día del procedimiento, el menor debe estar acompañado por uno de sus tutores legales.

2. TÉRMINOS JURÍDICOS

El presente Acuerdo se registrará e interpretará de conformidad con las leyes de Colombia, sin dar efecto a ningún principio de conflicto de leyes. Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, se interpretará en el marco de la misma y en cualquier caso no afectará la validez y aplicabilidad de las disposiciones restantes.

3. POLÍTICAS DE AGENDAMIENTO, REPROGRAMACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS

3.1. La programación de las citas para la adquisición de servicios deberá realizarse únicamente a través de WhatsApp y la página web de Total Definer Beauty Spa.

3.2. Si el paciente ha realizado una compra para un tratamiento, debe seleccionar el tratamiento comprado para programar una cita y seguir los pasos.

3.3. Para agendar la cita, el paciente debe realizar el pago del 100% del valor del tratamiento. Una vez realizado el pago, no se realizarán devoluciones, excepto en los siguientes casos:

- 3.3.1. Ejercicio del derecho de retracto conforme se señala más adelante.
- 3.3.2. Si, al suscribir el FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO al inicio del servicio o durante su ejecución, se determina algún riesgo o contraindicación no informado previamente por el cliente, el servicio no se efectuará y se realizará un cobro equivalente al 30% del valor del tratamiento.

3.4. El paciente debe cancelar y reprogramar sus citas a través de WhatsApp o a través del enlace correspondiente que aparece en el correo electrónico de confirmación de su cita.

3.5. Si se considera pertinente, el paciente deberá realizarse una valoración previa al tratamiento, de manera presencial o virtual, la cual tendrá un costo. En caso de que el paciente decida realizarse el procedimiento, el valor pagado por la valoración será descontado del costo total del tratamiento.

3.6. La confirmación oficial de la cita del paciente, con fecha, hora y dirección, será enviada por correo electrónico y por WhatsApp una vez finalizado el proceso de

programación. Dicha notificación por correo electrónico constituirá la confirmación oficial de su cita.

3.7. El paciente debe diligenciar un formulario clínico de admisión antes de su primera cita para la creación de su historial médico y/o para el seguimiento de los resultados de su tratamiento. Se puede encontrar un enlace a este formulario de admisión en el correo electrónico de confirmación de la cita y en los recordatorios.

3.8. El paciente se compromete a cancelar o reprogramar la cita en un plazo permitido de hasta 24 horas de antelación a través de WhatsApp o mediante el enlace correspondiente que aparece en el correo electrónico de confirmación de su cita, o desde cualquiera de los recordatorios recibidos sobre su cita. De lo contrario, la cita se considerará como completada y, como consecuencia, los resultados del tratamiento pueden verse afectados negativamente debido a la falta de continuidad.

3.9. Aunque la cancelación se realice con más de 12 horas de antelación, no podemos garantizar una cita para el mismo día o incluso para el día siguiente, especialmente en casos de alta ocupación en los que no podemos asignar tiempo para otros pacientes cuyo tiempo también es limitado.

3.10. Si el paciente requiere control, será responsable de reagendarlo dentro de los siete (7) días siguientes y según la disponibilidad de agenda. En caso de no asistir sin previo aviso, perderá la sesión y se considerará abandono del tratamiento, de manera que TOTAL DEFINER BEAUTY SPA no se hace responsable por los resultados obtenidos.

4. RESTRICCIONES Y CONDICIONES DE SERVICIO

4.1. Antes de realizar cualquier procedimiento, cada cliente debe diligenciar un consentimiento informado en el que se expliquen los posibles resultados, contraindicaciones y recomendaciones. Es responsabilidad del cliente proporcionar información veraz sobre su estado de salud.

4.2. Todos los pacientes, sin excepción, deberán firmar el formulario clínico y el respectivo consentimiento informado, así como autorizar la toma de fotografías para la historia clínica. En caso de que no acepten lo anterior, el procedimiento no será realizado y se entenderá como prestado el servicio.

4.3. Las imágenes clínicas serán utilizadas exclusivamente para el seguimiento del tratamiento, salvo que el paciente autorice de forma expresa y por escrito su uso con fines publicitarios o testimoniales.

4.4. El tiempo destinado a cada control o sesión de tratamiento está definido por el profesional a cargo y debe ser cumplido por el paciente para acceder al tratamiento.

4.5. El equipo de TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se reserva el derecho de no realizar, modificar y/o suspender procedimientos por razones de salud del paciente, sin que ello implique incumplimiento por parte de la Empresa.

4.6. El equipo de TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se reserva el derecho de no realizar procedimientos en menores de dieciocho (18) años.

4.7. Independientemente del canal mediante el cual se adquiriera el servicio, todos los procedimientos y/o tratamientos están sujetos a una valoración. Si el tratamiento no es adecuado, se ofrecerá otro tratamiento que se ajuste a las necesidades de cada paciente. En caso de no aceptar el tratamiento recomendado, no se aseguran los resultados solicitados.

4.8. La frecuencia de las citas varía en función del tipo de tratamiento.

4.9. Una cita programada a la que no se asiste se considera un servicio prestado.

4.10. En caso de que no se pueda realizar el tratamiento o la sesión por incumplimiento de las recomendaciones señaladas al momento de la cita, se entenderá el servicio como prestado.

4.11. El paciente debe presentarse a la hora exacta de su cita. Teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda y el respeto por los turnos de otros clientes, si el paciente llega con retraso, la duración de su sesión será ajustada conforme al tiempo restante de la cita inicialmente programada, sin posibilidad de extensión o reprogramación inmediata. Esto aplica para todos los tratamientos.

4.12. Si el retardo es superior a 25 minutos, la cita podrá ser cancelada y se considerará como cita no asistida.

4.13. El tratamiento no incluye fajas, kits, toallas o cualquier otro concepto no indicado para el tratamiento. Por lo tanto, si es necesario para la realización del tratamiento, deberá ser pagado por el paciente al inicio del mismo.

4.14. El equipo de TOTAL DEFINER BEAUTY SPA podrá recomendar productos o servicios alternativos con el fin de optimizar resultados; estos costos adicionales deberán ser asumidos directamente por el paciente. En caso de no acatar las recomendaciones, podrá verse comprometido el resultado.

4.15. Aunque a través de los tratamientos ofrecidos por TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se esperan buenos resultados, no existe garantía explícita o implícita sobre los resultados que puedan obtenerse. Los resultados pueden variar por factores de distinta índole, como cicatrización, calidad de la piel, tono muscular, irregularidades y asimetrías previas, tratamientos médicos y quirúrgicos previos,

tipo genético, grado de adherencia a las recomendaciones realizadas, hábitos de ejercicio, actividad física, alimentación y descanso.

4.16. TOTAL DEFINER BEAUTY SPA no se hace responsable por daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales o especiales derivados del uso de los servicios, cuando estos sean consecuencia de omisión de información, falta de adherencia a las recomendaciones, condiciones propias de salud del paciente o cualquier otra situación ajena al actuar diligente del equipo profesional.

4.17. El número de citas y la frecuencia de asistencia, indicados en su tratamiento, deben seguirse juiciosamente desde el día de la primera sesión para lograr los resultados esperados.

4.18. Las citas no deben reprogramarse, salvo en casos especiales, con una frecuencia superior o inferior a la recomendada porque puede afectar los resultados del tratamiento.

4.19. Una vez realizada la compra, su validez será de tres (3) meses. Esto significa que dispondrá de hasta un máximo de tres (3) meses para iniciar el tratamiento.

4.20. Una vez iniciado el tratamiento, el tiempo máximo para finalizarlo será la duración prevista del tratamiento, salvo por causas médicas justificadas. En tal caso, se suspenderá el tratamiento, pero no se realizará devolución de dinero.

4.21. Por motivos de logística y disponibilidad de agenda, el tratamiento podrá ser realizado por diferentes profesionales del equipo de Total Definer Beauty, todos debidamente capacitados y certificados en los protocolos del servicio.

4.22. El pago de los tratamientos no es transferible y/o endosable a terceros.

4.23. TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquier servicio si el paciente incurre en conductas irrespetuosas, agresivas o inadecuadas hacia el personal o hacia otros clientes, sin derecho a reembolso.

5. FORMAS DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS

5.1. Los productos y servicios ofrecidos en TOTAL DEFINER BEAUTY SPA, salvo que se indique una modalidad diferente para casos concretos u ofertas de determinados bienes o servicios, solo podrán ser abonados con PayPal, Mercado Pago, link de pago, transferencia bancaria y/o efectivo.

5.2. En el caso de realizar un pago con tarjetas de crédito, la EMPRESA solicitará el número de documento de identificación del USUARIO, con el fin de realizar una

validación de riesgo de fraude con las entidades bancarias y asegurar la integración con las distintas pasarelas de pago.

5.3. Ante cualquier sospecha y/o confirmación de compras no autorizadas, la EMPRESA cancelará la compra, revertirá automáticamente el cargo a la tarjeta, y está facultada para iniciar acciones legales contra la persona que realizó la transacción sospechosa. Asimismo, la EMPRESA podrá, en términos de ley, proporcionar la información personal de la persona que realizó la transacción sospechosa a los tarjetahabientes afectados.

5.4. Una vez realizada la compra, el paciente recibirá la factura electrónica en su correo electrónico el día hábil siguiente. En días no hábiles, esta puede tardar de dos (2) a tres (3) días hábiles.

5.5. Los precios pueden cambiar sin previo aviso, pero se respetarán las tarifas confirmadas al momento de agendar.

6. CONTRAINDICACIONES ABSOLUTAS

Las tecnologías que utilizamos no son adecuadas para mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, ni para personas con enfermedades o insuficiencia cardíaca o renal, hipertensión arterial, úlceras, problemas gástricos, diabetes, cirugías realizadas hace menos de tres (3) meses, heridas en la piel o piel muy sensible.

Para condiciones o enfermedades específicas, por favor consulte si el tratamiento de interés está contraindicado. En todos los casos, se realizará una evaluación antes de iniciar su tratamiento para identificar no solo la mejor opción de tratamiento estético para su caso, teniendo en cuenta su condición, particularidades y expectativas, sino también para determinar si el tratamiento deseado está contraindicado para usted.

En consecuencia, usted, como paciente, se compromete desde ahora a informar de manera completa y veraz sobre sus condiciones de salud actuales, antecedentes, medicación, cualquier enfermedad diagnosticada o cualquier información sobre su estado de salud general; de lo contrario, asume la responsabilidad en caso de que el tratamiento tenga algún efecto perjudicial para su salud.

De igual forma, TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se reserva el derecho de no realizar el tratamiento por condiciones de salud del paciente, antecedentes, medicación o cualquier información relevante sobre su salud. TOTAL DEFINER BEAUTY SPA se reserva el derecho de no realizar el tratamiento pagado por razones médicas que puedan poner en peligro el bienestar y la vida del paciente. En tal caso, se aplicará un cobro del 30% del valor pagado si el paciente omitió información relevante que debía ser tenida en cuenta al momento de la adquisición del servicio.

7. EXPECTATIVA DE RESULTADOS PREVISTOS

La medicina no es una ciencia exacta y nadie puede garantizar la perfección absoluta. Por lo anterior, antes de iniciar cada tratamiento y/o procedimiento, el paciente será informado de los resultados y riesgos de la realización del tratamiento mediante un lenguaje claro y comprensible.

Todos los tratamientos estéticos son complementarios, lo que significa que contribuyen o ayudan de forma suplementaria a la solución de un problema estético.

Aunque diversos estudios demuestran la eficacia de las tecnologías utilizadas en TOTAL DEFINER BEAUTY SPA, dichos resultados pueden variar debido a diferentes factores como la cicatrización, la calidad de la piel, el tono muscular, las irregularidades y asimetrías preexistentes, los tratamientos médicos y quirúrgicos previos, el tipo genético, el grado de adherencia a las recomendaciones sobre mejores hábitos de ejercicio, alimentación y descanso, o por no acudir a las citas con la frecuencia indicada. En pacientes con trastornos hormonales (síndrome de ovario poliquístico, menopausia, hirsutismo, diabetes, obesidad mórbida, trastornos metabólicos, hipercolesterolemia, hipotiroidismo, hipertrigliceridemia), estos factores pueden provocar retrasos en la evolución o los resultados del tratamiento.

El paciente debe seguir siempre las instrucciones antes, durante y después del procedimiento, que le serán facilitadas por los profesionales según corresponda. En caso contrario, asumirá la responsabilidad si el tratamiento no produce los resultados deseados o incluso produce algún efecto perjudicial para su salud.

Por lo tanto, el éxito de los resultados depende de distintos factores, y no está garantizado que cumplan las expectativas del paciente.

8. DERECHO DE RETRACTO

TOTAL DEFINER BEAUTY SPA ofrece a sus USUARIOS la posibilidad de ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, siempre y cuando el tratamiento y/o servicio no haya sido programado ni haya comenzado su ejecución. Para las compras realizadas por comercio electrónico, el reembolso se realizará dentro del término legal aplicable, el cual no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que se ejerza el derecho de retracto y se cumplan las obligaciones correspondientes. Para gestionar el retracto, deberá comunicarse por correo electrónico a manager@totaldefinerbeauty.com escribiendo en el asunto "Retracto" e incluyendo en el contenido del correo electrónico sus datos personales y la información de la compra.

9. PROMOCIONES

Las promociones ofrecidas a través de cualquier medio no necesariamente serán las mismas que las ofrecidas a través de otros canales de venta, tales como tiendas físicas, venta telefónica u otros medios. La EMPRESA somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de la normatividad vigente, específicamente a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

En caso de recibir un regalo que forme parte de una promoción, tenga en cuenta que solo podrá recibirlo y utilizarlo usted como comprador y no podrá endosarlo ni transferirlo a otra persona, aunque sea un familiar o amigo.

Además de las condiciones generales establecidas en este documento, cuando la EMPRESA realice promociones por correo electrónico o redes sociales, también serán de aplicación las siguientes condiciones específicas:

- A. El uso del cupón de descuento es totalmente gratuito.
- B. Cuando se ofrezcan cupones de descuento, la publicidad indicará el valor del cupón, el importe mínimo de compra para canjear el bono y las fechas válidas para su canje.
- C. El cupón de descuento se aplica a las compras realizadas exclusivamente en la página <https://www.totaldefinerbeauty.com/> y/o a través de WhatsApp.
- D. Cualquier persona física mayor de dieciocho (18) años puede utilizar el vale de descuento.
- E. El cupón de descuento no es válido para tarjetas regalo ni ventas corporativas. Se entiende por ventas corporativas todas aquellas ventas realizadas a personas jurídicas.
- F. No es acumulable a otras promociones.
- G. El uso del vale solo puede ser utilizado una vez por cada USUARIO.
- H. Al realizar una compra con el cupón, se entiende que el USUARIO ha aceptado plenamente este acuerdo.
- I. El cupón no podrá ser transferido ni cedido a ningún tercero.

10. DERECHOS DE AUTOR

Todos los derechos de autor y propiedad intelectual de la página <https://totaldefinerbeauty.com/es/> son propiedad de PROXIMAB S.A.S. - TOTAL DEFINER BEAUTY SPA. El contenido, que incluye o puede incluir textos, información, imágenes, fotografías, dibujos, logos, diseños, video, multimedia, software, aplicaciones, música, sonidos, lemas, signos distintivos, frases promocionales, modelo de negocio, estrategias de marketing y ventas, entre otros, así como su selección y disposición, es propiedad exclusiva de PROXIMAB S.A.S. o de terceros que hayan otorgado la autorización correspondiente, con todos los derechos reservados. Como tal, dicho contenido se encuentra protegido por las

leyes y tratados internacionales vigentes en materia de propiedad intelectual. Mediante la utilización de la página web, no se confiere al adquirente ningún derecho de alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre el mismo, reservándose PROXIMAB S.A.S. todos estos derechos patrimoniales y extrapatrimoniales.

11. CAMBIOS EN LAS CONDICIONES GENERALES

La SOCIEDAD se reserva el derecho de modificar las presentes condiciones. Cualquier cambio será notificado con antelación y entrará en vigor en la fecha especificada. Las modificaciones serán comunicadas por los canales oficiales y se considerarán aceptadas si el paciente continúa haciendo uso de los servicios.

12. NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, duda o reclamación en relación con las anteriores condiciones generales, la Política de Privacidad o la ejecución de cualquiera de ellas deberá notificarse por escrito a la EMPRESA en la siguiente dirección: manager@totaldefinerbeauty.com