

 SMADIA DRA. MARÍA ANGÉLICA DÍAZ	POLÍTICA DE ABONOS, PAGOS Y NO DEVOLUCIÓN DE DINERO	FECHA: FEBRERO-2024
		VERSIÓN: 01
		APROBÓ: GERENCIA

1. OBJETO

Informar de manera previa, clara, expresa y suficiente a todo paciente o consumidor las condiciones aplicables al pago de abonos, anticipos o valores totales por concepto de procedimientos, tratamientos o servicios ofrecidos por Smadia Medical Group S.A.S., en cumplimiento del deber de información consagrado en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los pagos, abonos o anticipos realizados por pacientes en cualquiera de las sedes de Smadia Medical Group S.A.S., con independencia del medio de pago utilizado, y hace parte integral de toda cotización y de todo recibo de caja expedido por la clínica.

3. MARCO LEGAL

- ❖ Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), artículos 3°, 5°, 23, 24 y 47.
- ❖ Artículo 47, Ley 1480 de 2011 — Derecho de retracto. Aplica únicamente a ventas por métodos no tradicionales o a distancia; no aplica a contratos celebrados de manera presencial en las instalaciones de la clínica.
- ❖ Código Civil Colombiano, artículos 1602 y 1603, sobre fuerza obligatoria de los contratos y buena fe contractual.
- ❖ Ley 1755 de 2015, sobre el derecho fundamental de petición, aplicable al trámite de solicitudes relacionadas con esta política.

4. CONTENIDO DE LA POLÍTICA

4.1 Naturaleza de los pagos y abonos. Todo valor entregado a Smadia Medical Group S.A.S. como pago total o abono para la realización de un procedimiento o tratamiento constituye la adquisición del servicio correspondiente. Dicho valor queda destinado a la reserva de la agenda médica, la programación de recursos y la gestión administrativa asociada al servicio contratado.

4.2 No devolución en dinero. Smadia Medical Group S.A.S. no realiza devoluciones en dinero de los valores pagados o abonados por concepto de procedimientos o tratamientos, salvo en los casos señalados en el numeral 4.5 de esta política.

 SMADIA DRA. MARÍA ANGÉLICA DÍAZ	POLÍTICA DE ABONOS, PAGOS Y NO DEVOLUCIÓN DE DINERO	FECHA: FEBRERO-2024
		VERSIÓN: 01
		APROBÓ: GERENCIA

4.3 Alternativas de uso del saldo. En caso de no realización, cancelación o desistimiento del procedimiento, el valor pagado se mantendrá como saldo a favor del paciente y podrá utilizarse, a elección del paciente, bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

- ❖ Saldo congelado: el valor queda disponible por un término de hasta dieciocho (18) meses contados desde la fecha de compra o de realización del abono, para ser redimido en cualquier procedimiento o servicio ofrecido por la clínica.
- ❖ Redención en otro tratamiento: el valor se aplica al costo de un procedimiento o tratamiento distinto, de valor igual o superior, con el pago de la diferencia a cargo del paciente si aplica.
- ❖ Transferencia a un tercero: el saldo puede cederse a un tercero designado por el paciente, previa solicitud y autorización escrita.

4.4 Descuento administrativo. Cuando así se encuentre pactado expresamente en el contrato u orden de servicio suscrito por el paciente, la clínica podrá descontar del saldo a favor un porcentaje administrativo de hasta el [PORCENTAJE]% del valor pagado, correspondiente a los costos de gestión, agendamiento y administración asociados al servicio contratado.

4.5 Excepción — imposibilidad de prestación del servicio por tiempo indeterminado. Cuando Smadia Medical Group S.A.S. se encuentre en imposibilidad de prestar el servicio contratado por un tiempo indeterminado, el paciente tendrá derecho a solicitar la devolución del valor pagado, sin que en dicho caso se aplique el descuento administrativo del numeral 4.4. Fuera de este supuesto, el paciente dispondrá del valor pagado bajo las alternativas descritas en el numeral 4.3.

4.6 Derecho de retracto. El derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 no resulta aplicable a los servicios contratados de manera presencial en las instalaciones de Smadia Medical Group S.A.S., por no tratarse de ventas realizadas por métodos no tradicionales o a distancia.

5. INFORMACIÓN PREVIA Y ACEPTACIÓN

Esta política se pone en conocimiento del paciente antes de la realización de cualquier pago o abono, a través de: (i) su publicación permanente en el sitio web de Smadia Medical Group S.A.S.; (ii) la leyenda incluida en toda cotización entregada al paciente; y (iii) el mensaje incluido en el recibo de

 SMADIA DRA. MARÍA ANGÉLICA DÍAZ	POLÍTICA DE ABONOS, PAGOS Y NO DEVOLUCIÓN DE DINERO	FECHA: FEBRERO-2024
		VERSIÓN: 01
		APROBÓ: GERENCIA

caja expedido al momento del pago. La realización de un pago o abono por parte del paciente, con posterioridad a la entrega de la cotización correspondiente, se entiende como manifestación de que ha leído, conoce, entiende y acepta los términos de esta política.

6. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Esta política entra en vigencia a partir del 01 de febrero de 2024 y aplica a los pagos y abonos realizados desde dicha fecha en adelante. Smadia Medical Group S.A.S. podrá actualizar esta política, publicando la versión vigente en su sitio web con la fecha de la actualización correspondiente.

7. CONTACTO

Para consultas relacionadas con esta política, el paciente puede comunicarse con el área de Servicio al Cliente de Smadia Medical Group S.A.S. a través de los canales oficiales publicados en el sitio web.

SMADIA MEDICAL GROUP S.A.S. SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTA POLÍTICA. CUALQUIER CAMBIO SERÁ INFORMADO A TRAVÉS DE SU SITIO WEB OFICIAL.