

POLÍTICA DE AGENDAMIENTO, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

Clínica Dra. Valentina Aravena

La presente Política regula las condiciones aplicables a la reserva de horas, cancelaciones y devoluciones de prestaciones de la Clínica Dra. Valentina Aravena, de conformidad con la **Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, especialmente sus artículos **3, 3 bis, 12, 12 A y 16**, y demás normativa chilena aplicable.

1. Reserva y confirmación de horas

Toda reserva de hora requiere el pago anticipado de un **abono de \$20.000 (veinte mil pesos)**. Este pago permite confirmar y reservar el horario seleccionado para la atención del paciente.

La hora se entenderá confirmada una vez recibido el abono y enviada la confirmación correspondiente por la Clínica. Las condiciones de contratación serán puestas a disposición del paciente antes del pago, conforme a los **artículos 3 letra b), 12 y 12 A de la Ley N.º 19.496**.

2. Cancelación o anulación con 48 horas de anticipación

El paciente podrá cancelar o anular su cita hasta **48 horas antes de la fecha y hora reservadas**. Si la cancelación se comunica dentro de dicho plazo, podrá solicitar la **devolución íntegra del abono de \$20.000** o, si lo prefiere, mantenerlo a su favor para reprogramar una nueva hora, sujeto a disponibilidad de agenda.

3. Cancelación con menos de 48 horas, inasistencia o atraso

Si el paciente cancela o anula con **menos de 48 horas de anticipación**, no se presenta a su cita o llega con un atraso que imposibilite realizar la atención dentro del horario reservado, el abono de **\$20.000 será imputado al valor de una consulta profesional**, correspondiente al tiempo profesional y horario reservado para dicha atención.

En estos casos, el monto no quedará disponible para una nueva reserva y será necesario efectuar un nuevo abono para agendar otra hora. Esta condición se informa previamente al paciente y se aplicará respetando los **artículos 12 y 16 de la Ley N.º 19.496**.

4. Devoluciones

Cuando corresponda una devolución conforme a esta política o a la legislación vigente, ésta será procesada en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde la aceptación de la solicitud.

La devolución se realizará **al mismo medio de pago utilizado originalmente**, siempre que sea técnicamente posible. Los plazos posteriores que pueda requerir un banco, emisor de tarjeta o plataforma de pago para reflejar el abono son independientes del plazo de procesamiento de la Clínica.

5. Cancelación por parte de la Clínica

Si la Clínica debe cancelar una hora por una causa atribuible a ésta, el paciente podrá optar por reprogramar su atención manteniendo íntegramente su abono o solicitar la devolución del **100% del monto abonado**, de acuerdo con el **artículo 12 de la Ley N.º 19.496**.

6. Derecho a retracto en contrataciones a distancia

En contrataciones efectuadas a través de la página web, medios electrónicos, WhatsApp u otros medios de comunicación a distancia, serán aplicables las disposiciones del **artículo 3 bis de la Ley N.º 19.496**, en aquellos casos en que legalmente corresponda el derecho a retracto.

Si respecto de un servicio la Clínica ejerce la facultad legal de excluir el derecho a retracto, dicha circunstancia deberá ser informada al consumidor de manera **inequívoca, destacada y fácilmente accesible antes de la contratación y del pago**, conforme a la legislación vigente.

7. Condiciones clínicas de la prestación

La reserva de una hora y el pago del abono **no garantizan la realización de un procedimiento específico**. Toda prestación se encuentra sujeta a evaluación profesional, antecedentes clínicos, indicaciones, contraindicaciones y condiciones de seguridad.

Si el profesional determina que un procedimiento no puede realizarse por razones clínicas o de seguridad, se informarán las alternativas disponibles y, cuando corresponda, se efectuará la devolución de los montos pagados por prestaciones no realizadas.

8. Información y aceptación de esta política

La presente política deberá encontrarse disponible para el paciente antes de efectuar el pago. Conforme al **artículo 12 A de la Ley N.º 19.496**, en las contrataciones electrónicas las condiciones deben ser puestas a disposición del consumidor de forma que pueda conocerlas previamente a manifestar su consentimiento.

La aceptación de esta política no implica renuncia a ninguno de los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación chilena.

CASILLA DE ACEPTACIÓN PARA AGENDAMIENTO WEB

■ He leído y acepto la Política de Agendamiento, Cancelaciones y Devoluciones de Clínica Dra. Valentina Aravena.

La casilla debe mostrarse antes de confirmar el pago y contener un enlace directo a esta política. Se recomienda que el sistema no permita finalizar el agendamiento mientras la casilla no haya sido marcada.

Marco normativo: Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 3, 3 bis, 12, 12 A y 16, y demás normas aplicables.