

POLÍTICA DE REEMBOLSOS DE CLÍNICA JUVENTUD

En Clínica Juventud, nos comprometemos a brindar un servicio de alta calidad a todos nuestros pacientes. Reconocemos que pueden surgir circunstancias en las que sea necesario realizar reembolsos por servicios no utilizados o insatisfactorios. Por lo tanto, hemos establecido la siguiente política de reembolsos para garantizar una experiencia transparente y justa para nuestros pacientes:

Reembolsos por Servicios no Utilizados:

- Si un paciente ha pagado por servicios que no ha utilizado, tiene derecho a un reembolso completo del monto abonado.
- El paciente debe notificar a la clínica lo antes posible sobre su deseo de cancelar o posponer un servicio para ser elegible para un reembolso.
- Los reembolsos se procesarán dentro de un plazo razonable, dentro de los 15 días hábiles posteriores al pago, después del plazo establecido el reembolso será del 50% del total.
- Los reembolsos en efectivo deben ser el mismo día del pago dentro del horario de atención de la clínica que es de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 7 am a 2 pm.

Reembolsos por Servicios Insatisfactorios:

- Si un paciente está insatisfecho con la calidad de los servicios recibidos, puede solicitar un reembolso total o parcial.
- El paciente debe presentar una queja formal explicando los motivos de su insatisfacción.
- La Dirección de Clínica Juventud revisará cada caso individualmente dentro de los siguientes 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja formal y determinará si procede un reembolso.
- Los reembolsos en efectivo deben realizarse una vez que la Dirección de la Clínica Juventud determine que son procedentes, el mismo día dentro del horario de atención de la clínica que es de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 7 am a 2 pm, en el supuesto de que el reembolso deba realizarse por medio de transferencia electrónica de fondos, este deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes al dictamen emitido por la Dirección de la Clínica Juventud.

Procedimiento para Solicitar Reembolsos:

- Los pacientes deben presentar una solicitud de reembolso por escrito a recepcion1@clinicajuventud.com.mx con copia a albertogonzalez@clinicajuventud.com.mx con asunto "reembolso" o llenar el formulario en buzón de quejas a la administración de la clínica, proporcionando detalles completos sobre el servicio en cuestión, la fecha de compra, monto, folio, forma de pago y los motivos de la solicitud.
- La administración revisará cada solicitud de manera oportuna turnará a la Dirección de la Clínica quien y proporcionará una respuesta dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.
- La acción para solicitar el reembolso por algún servicio prescribe 15 días naturales a partir de realizado el pago.

Excepciones:

- No se otorgarán reembolsos en los siguientes casos:
 - Servicios utilizados parcialmente.
 - Cancelaciones o cambios de citas realizados con menos de 24 horas de anticipación, a menos que sea por una emergencia médica.
 - Servicios que hayan sido utilizados de acuerdo con lo establecido y sin problemas.

Política de Revisión:

Clínica Juventud se reserva el derecho de revisar y modificar esta política de reembolsos en cualquier momento, según sea necesario. Cualquier cambio se comunicará claramente a los pacientes.

En Clínica Juventud, valoramos la satisfacción del paciente y nos esforzamos por proporcionar servicios de la más alta calidad en todo momento. Esta política de reembolsos está diseñada para garantizar la transparencia y la equidad en todas nuestras interacciones con los pacientes. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre esta política, no dude en comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente.