

## **Política de Reservas, Cancelaciones y Modificaciones de Citas**

Con el objetivo de garantizar una correcta organización de la agenda, optimizar los tiempos de atención y ofrecer el mejor servicio a todas nuestras clientas y clientes, el centro establece la siguiente política de reservas, confirmaciones, modificaciones y cancelaciones de citas.

### **1. Reserva de citas**

Para determinadas citas, especialmente aquellas realizadas fuera del horario habitual de atención, primeras visitas, servicios de larga duración o tratamientos que requieran la asignación exclusiva de tiempo y recursos, el centro podrá solicitar un **pago anticipado de 10 €** en concepto de señal y garantía de reserva.

Dicho importe deberá abonarse mediante **Bizum** o cualquier otro método de pago previamente autorizado por el centro.

La cita no se considerará confirmada hasta que el importe haya sido recibido correctamente.

### **2. Aplicación del importe abonado**

La cantidad entregada en concepto de reserva será descontada íntegramente del importe total del tratamiento o servicio contratado el día de la cita.

En ningún caso este importe supondrá un coste adicional para el cliente cuando la cita se realice con normalidad.

### **3. Cambios y modificaciones de cita**

Las citas podrán modificarse o reprogramarse sin penalización siempre que se comuniquen con una antelación mínima de **3 horas** respecto a la hora programada.

Toda solicitud de cambio estará sujeta a disponibilidad de agenda del centro.

Cuando la modificación se comunique dentro del plazo establecido, el importe entregado como señal podrá mantenerse para la nueva cita acordada.

### **4. Cancelaciones fuera de plazo**

En caso de cancelación con menos de **3 horas de antelación**, el centro entenderá que no ha sido posible reasignar ese espacio horario a otro cliente, generando un perjuicio organizativo y económico.

Por ello, el importe abonado en concepto de reserva **no será reembolsable**, quedando compensado como gasto de bloqueo de agenda y tiempo reservado.

### **5. Incomparecencia a la cita**

Si el cliente no acude a la cita reservada sin previo aviso, o no responde a los intentos razonables de contacto realizados por el centro, se considerará la cita como **no presentada**.

En este supuesto:

- Se perderá automáticamente el importe abonado como señal.
- La cita se dará por atendida a efectos de reserva de agenda.
- El centro podrá solicitar pago anticipado completo para futuras reservas.

## **6. Retrasos**

Se ruega puntualidad para garantizar el correcto funcionamiento de la agenda diaria.

En caso de retraso, el centro se reserva el derecho de:

- Reducir el tiempo del tratamiento para no perjudicar a citas posteriores.
- Reprogramar la cita si el retraso impide prestar el servicio correctamente.
- Aplicar la política de cancelación si el retraso equivale a una incomparecencia efectiva.

## **7. Devoluciones**

Salvo en casos imputables directamente al centro (error organizativo, imposibilidad de prestar el servicio o cierre no previsto), los importes entregados en concepto de reserva **no serán objeto de devolución en efectivo ni mediante transferencia**, aplicándose exclusivamente según las condiciones descritas en este documento.

## **8. Aceptación de condiciones**

La solicitud y confirmación de una cita implica el conocimiento y aceptación expresa de la presente política de reservas y cancelaciones.

El centro agradece la comprensión y colaboración de sus clientes, ya que estas medidas permiten ofrecer una atención puntual, profesional y de calidad a todas las personas atendidas.