



**POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**  
**Diana Pulgarín Odontología Estética S.A.S.**  
**NIT. 900.921.231-1**

Diana Pulgarín Odontología Estética, es ampliamente reconocida por ser una empresa seria que ofrece a sus clientes servicios en atención odontológica; Resaltando en el mercado por la calidad de las materias primas, insumos y profesionales empleados en sus procedimientos.

Para adquirir los servicios ofrecidos por nuestra compañía, hemos dispuesto diferentes métodos de contacto, bien sea a través del portal web, de la línea telefónica, línea WhatsApp o la atención personal en las sucursales habilitadas (Cali y Medellín, Colombia), canales por medio de los cuales en pro de asesorar adecuadamente a nuestros clientes les informamos idóneamente los pro y los contras del procedimiento a realizar; las indicaciones y contraindicaciones del mismo; Y adicionalmente, realizamos una valoración personalizada de nuestros clientes para adecuar nuestros servicios a las necesidades específicas que presente, respecto de la cuales le hacemos algunas recomendaciones y salvedades, esto con el fin de que nuestros clientes tengan claridad en todo momento del servicio y condiciones del servicio ofrecido.

En complementación a lo anterior y en especial atención al Estatuto Del Consumidor (Ley 1480 del 2011) nos permitimos presentarles formalmente, a todos nuestros clientes y posibles clientes lo concerniente a las políticas sobre las garantías, cambios y devoluciones que se puedan presentar durante la prestación del servicio contratado así:

**LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y CONTACTO:**

Los servicios prestados por nuestra empresa se prestan en las siguientes sucursales:

**CALI:** Calle 5 D N° 38 A- 35 Torre 1, Consultorio 1017 o 1013, Santiago de Cali. TELEFONO: (032) 345 - 0997

**MEDELLÍN:** Carrera 42 sur - 145 Edificio Ofi7 la Francia, oficina 806. CELULAR: (+57) 322 2251 706

En caso de acordar la prestación del servicio en lugar diferente al referido, y siempre que esto se haga a solicitud del CLIENTE, este asumirá por su cuenta y riesgo, los gastos y costos que el traslado de los profesionales que sean requeridos para realizar y garantizar la prestación del servicio.



## **CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.**

El procedimiento odontológico a realizar mediante la prestación del servicio es el de rehabilitación dental, el cual consta de modificar el tamaño, color y forma de los dientes expuestos al sonreír y hablar. El procedimiento se realiza mediante carillas dentales las cuales son piezas finas que se unen al diente natural en la parte frontal, cubriendo la superficie dental visible con materiales como resina o cerámica, esto, a elección del paciente.

## **GARANTIAS EN NUESTROS PROCEDIMIENTOS:**

Respecto de los materiales e insumos utilizados en el desarrollo de todos los procedimientos y servicios odontológicos brindados por la compañía y sus profesionales, la compañía garantiza la utilización de productos de primera calidad y profesionales capacitados, con amplia experiencia en la odontología.

Se deja totalmente claro, que la compañía tiene una obligación de medio, es decir la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según lo establecido en las normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas, o en las ordinarias y habituales del mercado, en todo momento se deberá observar las condiciones de calidad en la prestación del servicio.

Se les informa a nuestros clientes que la obligación de la compañía para con el usuario, estará atada, no al resultado, sino a la debida diligencia, cuidado, y acatamiento de las normas y condiciones habituales del mercado. En caso de que el cliente desee presentar una reclamación por garantía de nuestros servicios, deberá, hacerlo con observancia a lo estipulado en el artículo 21 del estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011), que prescribe lo siguiente: Artículo 21 Ley 1480 de 2011. "Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso. Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un análisis técnico. La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- Hubo fuerza mayor o caso fortuito
  - El hecho de un tercero,
  - Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado (el uso indebido del bien por parte de consumidor).
- Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuirse.



## DE LOS PAGOS Y DEVOLUCIONES DE PAGO.

La compañía en pro de facilitar el acceso de nuestros clientes a los servicios que ofrecemos, ha diseñado distintos métodos de pago, los cuales tienen la característica de requerirse en todo caso de forma anticipada y atenderán al tipo de acuerdo realizado y los cuales son:

- Pago de Contado: el cliente realiza un único pago, para que sea agendada la prestación del servicio contratado, y sea realizado en un término no mayor a 30 días calendario.
- Pago con anticipo: el cliente realiza un abono, al valor total de la prestación del servicio, y mediante acuerdo con la compañía, se conviene como se pagarán las sumas restantes (a fin de que sea sostenida una tarifa, en la prestación del servicio).

Si tienes preguntas específicas o interés respecto de los métodos de pago comunícate al número (+57) 322 2251 706 o a escríbenos a nuestro correo [legal@dianapulgarin.com](mailto:legal@dianapulgarin.com)

Es indispensable que nuestros clientes conozcan que podrán solicitar devoluciones de dinero en caso de hacer uso del derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles que serán contados

a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios (a partir de la entrega del dinero del usuario a la compañía para la realización del procedimiento odontológico), ajustándose así, a lo establecido en el estatuto del consumidor para ejercer el derecho de retracto, esto, en caso de contratar prestación de servicios mediante ventas con utilización de métodos no tradicionales (página Web, WhatsApp, Call Center) y la prestación del servicio no haya comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. En caso que se empezará a ejecutar el servicio antes de los cinco (5) días, el derecho de retracto no será aplicable.

Una vez ejercido el derecho de retracto y el mismo fuere procedente, por medio de solicitud formal del cliente, la compañía dará por terminado el contrato de prestación del servicio y se realizará el reintegro de los dineros que hubiese pagado.

También se podrá solicitar devoluciones de dineros cuando se presente por parte de la compañía incumplimiento en las obligaciones contraídas para la prestación del servicio sin que medie justa causa, y en términos generales, el cliente podrá pedir la devolución de dineros, cuando se encuentre cobijado y amparado por la ley del consumidor para pedir tales devoluciones.



La compañía no realizará devoluciones de dineros de pagos de contado o pagos con anticipos realizados por los usuarios, para garantizar la prestación del servicio, es decir, no procederá devolución de dinero alguna, Solamente procederá la devolución de dinero cuando los usuarios se encuentren cobijados por las excepciones de ley propuestas anteriormente que versan sobre el derecho de retracto que asiste a los usuarios (consumidores) o la devolución de dineros a causa del incumplimiento de la compañía en las condiciones de la prestación de servicios pactada.

### **PROMOCIONES.**

Se aclara que en los casos de promociones y descuentos para los cuales se realizan anticipos, o pagos totales del servicio adquirido, no se realizan devoluciones de dinero, y en todo caso se atenderán a las condiciones y restricciones establecidas en la promoción a la que apliquen.

En términos generales la compañía ofrece a sus clientes la posibilidad de utilizar el dinero aportado para realizar cualquier otro servicio o procedimiento que nuestra compañía ofrezca, y que tenga un valor igual o mayor al del aporte realizado (en caso de que el servicio tenga un costo mayor el cliente pagará a la compañía el dinero restante). Y que para efectuarse dichas posibilidades el cliente deberá presentar solicitud por escrito, acompañada de la constancia del pago realizada. La empresa resolverá la situación, en un término de 15 días hábiles, dando respuesta positiva o negativa.

### **REVERSIÓN DE PAGOS**

El usuario podrá pedir la reversión del pago, cuando este fuere realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, esto, cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el servicio que adquirió no sea realizado en los términos contractuales establecidos entre las partes. para ejercer el derecho a la reversión del pago el usuario (consumidor) deberá acogerse a los términos establecidos en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011. En pro de lo anterior Diana Pulgarín Odontología Estética ha dispuesto para atender cualquier requerimiento respecto de la política de cambios, devoluciones y pagos, los siguientes canales de comunicación:

Página Web: [www.dradianapulgarin.com](http://www.dradianapulgarin.com)

Correo Electrónico: [legal@dianapulgarin.com](mailto:legal@dianapulgarin.com) Teléfono: 322 2251706 Línea WhatsApp: 322 2251706.



Direcciones: Cali: Calle 5 D N° 38 A- 35 Torre 1, Consultorio 1017 o 1013. Horario de Atención: Lunes a viernes 08:00 a 18:00 y sábados 08:am a 12:00.

Medellín: Carrera 42 # 5 Sur - 145. Edificio Ofi7 La Francia oficina 904. Horario de Atención: Lunes a viernes 08:00 a 18:00 y sábados 08:am a 12:00.

La firma del Respectivo contrato de prestación de servicios o la realización de pagos de anticipos o totales por los servicios se entiende como una aceptación de la presente Política, y de las condiciones específicas de las promociones, bonos o descuentos contratados por el cliente.

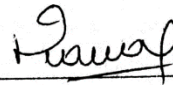
Al confirmar el recibido de este documento por cualquier medio, me adhiero a los términos y condiciones establecidos en el mismo.



1063.293.782

---

Sebastián Matías Romero  
CC. 1.063.293.182  
Asesor Legal  
TP. 336.818 del C. S. de la J.



---

Dr. Diana María Pulgarín Medina  
C.C. N° 67.030.606  
Representante Legal  
Diana Pulgarín Odontología Estética S.A.S