

## POLÍTICAS Y TÉRMINOS DEL SERVICIO DEL CENTRO

### **1. POLÍTICA Y TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN.**

Las políticas de este documento son de conocimiento de nuestros clientes antes de la compra de nuestros servicios.

De las partes

Redefine Asset Management identificada con RUC: 20607736431, con domicilio fiscal en calle Alcanfores 142 Miraflores, provincia y departamento de Lima, es dueña de la marca “Psicoactiva”.

EL CLIENTE: Es la persona que solicita y/o paga los servicios de Psicoactiva a través de sus diferentes canales de atención como e-commerce, transferencia bancaria, depósito en cuenta, o de manera presencial en el centro, para lo cual acepta las presentes condiciones de contratación informadas con anterioridad.

Los términos y condiciones se encuentran de manera visible en las instalaciones de nuestro centro. Independientemente si se encuentra dentro o fuera del Perú, el presente servicio se rige por la legislación peruana.

### **2. OBJETO DEL CONTRATO.**

Acuerdo y aceptación expresa entre las partes de las condiciones para contratar los servicios de Psicoactiva. Los servicios a contratar son los mismos que se detallan en la orden de compra emitida desde nuestra página web oficial: [www.psicoactiva.pe](http://www.psicoactiva.pe). O aquellos informados por las profesionales luego de la consulta inicial.

#### **DE LA CONSULTA INICIAL**

La consulta inicial es realizada por el Director del Centro o profesional a quien el centro designe, la consulta inicial puede ser sesión online o evaluación presencial. La consulta inicial tiene el costo señalado en la orden de compra o en comprobante emitido por el centro. Toda cita inicial es previo pago.

La finalidad de la consulta inicial es que el cliente pueda conocer las necesidades y sus requerimientos, según las consideraciones que indique el profesional de Psicoactiva. De acuerdo a la evaluación del profesional de Psicoactiva en la cita inicial se continuará con el servicio. Psicoactiva si y solo si brindará servicios cuando el cliente pase por cita inicial, la cita inicial no es sesión psicológica ni terapia, es una sesión para determinar el estado del paciente. En caso el cliente tenga la opinión de otro profesional o de otro centro, de igual manera deberá pasar por cita inicial. La cita inicial puede durar 45 minutos a 60 minutos de acuerdo a la indicación del profesional a cargo. Primero solo se realizará el pago por cita inicial. Solo después de pasar por cita inicial y con la indicación del profesional de Psicoactiva se podrán pagar por los otros servicios.

Solo luego de la sesión inicial se podrá comprar paquetes de servicios, el cual debe coincidir con la orientación del profesional. En caso el cliente haya pagado por los servicios después, antes o

con la cita inicial, y luego de la cita inicial con el profesional de psicoactiva considere que no realizará la sesión pagada no hay devolución de dinero.

El cliente se compromete a seguir las indicaciones de los profesionales. En caso de que el cliente no siga la consigna brindada por el profesional en la entrevista inicial o en los servicios pagados es el cliente quien se hace responsable de la efectividad del proceso diagnóstico o terapéutico, esto debido a que en la ficha de derivación del cliente se precisan de manera específica las recomendaciones del profesional y es el paciente quien de manera voluntaria deberá seguir las recomendaciones.

No hay devolución del dinero, si posterior a la cita inicial y pago del servicio recomendado por el profesional de psicoactiva, el cliente considere no continuar con el servicio o considere que debería llevar un servicio diferente al recomendado por el profesional.

En caso de error en el pago por parte del cliente o error en el sistema de generación de citas, debe ser informado de manera inmediata por correo electrónico [consultas@psicoactiva.pe](mailto:consultas@psicoactiva.pe), a nuestro whatsapp o por nuestras redes sociales. No será agendada la consulta inicial hasta solucionar el inconveniente. No se debe confundir la consulta inicial con servicios de terapia o algún otro servicio diferente al de consulta inicial. El cliente se encuentra sujeto al horario disponible de atención de Psicoactiva.

### **3. PAGO DEL SERVICIO**

Para la contratación de nuestros servicios EL CLIENTE deberá realizar el pago de forma presencial en nuestro centro por nuestras diferentes formas de pago Yape, Plin, POS, efectivo, otros. Por el e-commerce podrá completar el formulario de pago luego de elegir el servicio.

En caso de generar la orden de compra y el pago lo realice mediante agente bancario o transferencia bancaria, deberá enviar el comprobante al whatsapp autorizado en nuestras redes oficiales o al correo [consultas@psicoactiva.pe](mailto:consultas@psicoactiva.pe), también escribir directamente a [consultas@psicoactiva.pe](mailto:consultas@psicoactiva.pe) para solicitar ayuda con el pago.

El centro tiene la facultad de contrastar el ingreso de dinero a las cuentas bancarias para proceder con agendar la cita. En caso de no haber ingresado el dinero a las cuentas del centro, el centro no es responsable por alguna operación errónea del cliente.

En caso de compra de los servicios a través de las pasarelas de pago, son estas pasarelas las únicas receptoras de los datos relacionados a la tarjeta de crédito o débito de EL CLIENTE, los mismos que garantizan el viaje encriptado de dichos datos, para seguridad de EL CLIENTE, por lo tanto, ni Psicoactiva, ni nadie de su equipo de trabajo accederán a los datos bancarios del cliente. En Psicoactiva nos encargamos de su seguridad informática, por lo tanto la pasarela de pago es la responsable de la seguridad de sus datos al momento de la compra por nuestra web, ningún trabajador de Psicoactiva tiene acceso a sus datos bancarios.

Una vez confirmado el pago del servicio elegido, Psicoactiva procederá al envío del comprobante de pago dentro del plazo razonable. La firma del consentimiento informado, la información del

servicio adquirido, el formulario de recolección de la información para realizar el servicio, deberán ser firmados e informados luego del pago.

Las coordinaciones con el asesor de ventas del servicio deberán de ser realizado como plazo máximo de 72 horas siguientes al día del pago y en los horarios de atención establecido, cualquier comunicación fuera de nuestro horario de atención será respondido al día siguiente. En caso el pago se realice fuera del horario de atención al día siguiente hábil será atendido y agendada su cita.

En caso el cliente haya recibido la información del costo por el servicio, esta cotización tiene un periodo de vigencia máximo de 30 días naturales contados desde el día siguiente de la cita inicial.

En caso el cliente haya pasado por consulta inicial, y haya pasado más de 30 días naturales para tomar el servicio sugerido por el profesional. Pasado este tiempo el cliente deberá volver a hacer una consulta inicial y pagar por esta nueva consulta.

Las promociones o descuento (se encuentran sujetas a sus propios términos y condiciones), se aplicará solamente a aquellos servicios que aún no hayan sido pagado y según sus propios términos y condiciones. Si el cliente ya ha contratado algún servicio, no se podrá aplicar la promoción o descuento con efectos retroactivos. Ante esta situación no hay devolución de dinero.

Todos los pagos por promociones, sorteos, convenios, y otros se rigen con sus propios términos y condiciones, los mismos que serán comunicados al público en nuestra página web y redes oficiales.

Pago fraccionado; se puede realizar el pago fraccionado para aquellos servicios diferentes a los de cita inicial, en caso cada cuota del pago corresponda a una terapia, ésta se debe hacer previamente; es decir, no se dará el servicio en caso no se complete el pago antes de la sesión del día.

Con respecto al tiempo del proceso de evaluación, se precisa que el paciente puede alargar su proceso de evaluación hasta un lapso de 30 días calendario; es decir, distanciar las sesiones de evaluación más de 30 días hace que la evaluación inicie desde la fase inicial, pues en ese periodo de tiempo el paciente ha podido tener cambios, progresos o haber estado sometido a estímulos que hayan modificado su comportamiento o condición.

Antes de todo pago el cliente es conocedor que no hay devolución de dinero.

#### **4. CONDICIONES DEL SERVICIO**

Cada servicio de Psicoactiva representa un tratamiento diferente, y por tratarse de servicios personales prestados están sujetos a la disponibilidad de Psicoactiva y al horario del equipo encargado de la realización del servicio, por eso, en todo momento el cliente será avisado de cuando es la fecha estimada de atención y prestará el servicio. Así mismo, al terminar la cita inicial es informado de la atención que necesita.

Todo cliente tiene tolerancia de hasta 10 minutos para llegar a su cita. Posterior a esa tolerancia se pierde la cita y no habrá devolución de dinero por esa fecha de cita.

Reprogramación de citas; solo aplica la reprogramación de citas en caso de problemas de salud y duelo.

en caso no asistir a su cita tiene hasta 24 horas antes para cancelarla y 15 días hábiles contados desde la fecha de su cita cancelada para reprogramar su cita. En caso de no comunicarse para reprogramar en el plazo mencionado se entenderá como desistimiento del servicio, no hay devolución de dinero. El cliente solo podrá reprogramar hasta una vez el servicio. La reprogramación del servicio solo se puede dar dentro de los 30 días naturales contados a partir del día de la comunicación para la reprogramación. En caso de no asistir a su reprogramación no hay devolución de dinero ni opción de volver a realizar una reprogramación. En caso de perder la reprogramación y aun tener sesiones pagadas también se perderán, no hay devolución de dinero.

EL CLIENTE, puede cancelar el servicio en cualquier momento, sin embargo, por tratarse de servicios que generan una inversión de tiempo de Psicoactiva desde el momento de contratarse, el dinero no puede ser reembolsado.

Si los pagos han sido fraccionados, tampoco se devolverá el dinero que ya haya sido abonado. En todos los casos, se deberá llenar una ficha de cancelación de servicio la cual debe ser solicitada por los canales oficiales para formalizar su pedido.

Psicoactiva está en su derecho de negarse a prestar alguno de los servicios, ya sea por indisponibilidad de tiempo, por no ser la indicación del profesional a cargo o por cualquier motivo razonable para Psicoactiva y el contexto.

En caso de situaciones fortuitas y causas ajenas al centro que Psicoactiva considere exponga a nuestros clientes, profesionales y público en general, se podrá reprogramar las citas sin costo alguno y será comunicado a cada uno de nuestros clientes.

El cliente se compromete al adecuado cuidado de los bienes mobiliarios donde se realiza el servicio, en caso de deterioro, pérdida o destrucción es responsabilidad del cliente asumir el costo de la reparación o el costo del bien en el menor plazo posible, en el caso de poner el bien este debe ser de la misma marca, año, calidad, diseño, e idéntico al bien destruido. En responsabilidad del cliente cuidar sus cosas personales, psicoactiva no es responsable por la pérdida de sus artículos personales.

En el caso de la atención a menores de edad, el cliente es responsable por la información brindada a Psicoactiva, de su veracidad, actualización de la información del menor de edad y la autorización para tomar los servicios.

## **5. IDIOMA**

Los servicios prestados, están brindados únicamente en español.

## **6. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Es obligación del cliente leer las condiciones de contratación y en caso de conformidad proceder a su aceptación mediante el marcado de las casillas que se observan en la página web, o manifestando su aprobación de manera física y pagando en la recepción del centro.

Cualquier duda sobre nuestras políticas del servicio pueden consultarlo al correo [consultas@psicoactiva.pe](mailto:consultas@psicoactiva.pe). En el caso de contratar el servicio de manera presencial en el centro, se dará por aceptado las presentes políticas con el pago del servicio.

## **7. CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO DEL SERVICIO**

En caso de desistimiento este debe ser comunicado de manera expresa e indubitable a Psicoactiva y una vez recibida, Psicoactiva procederá a la disolución del vínculo sin hacer la devolución de los importes pagados, por tratarse de servicios, ni se le emitirá ningún documento tipo informe psicológico, neuro pediátrico, psiquiátrico o neuropsicológico.

## **8. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

Redefine se reserva el derecho de modificar las condiciones de contratación, no afectando en ningún caso dichas modificaciones a las contrataciones (es decir servicio pagado) realizadas con anterioridad a cualquiera de ellas, respetándose los términos y condiciones publicados en nuestro centro y la Web en el momento de la aceptación por EL CLIENTE.

En caso de modificaciones a nuestros servicios lo publicaremos en nuestras redes oficiales dentro de un plazo razonable previo. Si tienes alguna pregunta sobre la política de contratación, la información que hemos recopilado en línea, las prácticas de este sitio o sus relaciones con este sitio web, contáctame en el Correo electrónico: [consultas@psicoactiva.pe](mailto:consultas@psicoactiva.pe) o [consultas@redefine.pe](mailto:consultas@redefine.pe).

Actualizado al 01 de diciembre del 2022.