

TERMINOS Y CONDICIONES

INVERSIONES DERMATOLÓGICAS S.A.S.

Los términos y condiciones (en adelante T&C) aquí descritos regulan y resultan aplicables a la adquisición de bienes y/o servicios por parte de los Clientes, incluyendo, pero sin limitarse, a la compra de productos, la realización de procedimientos médicos y/o dermatológicos, así como a cualquier otro servicio ofrecido por el prestador. Así mismo, los presentes términos y condiciones regulan e integran los contratos especiales que sean suscritos entre las partes para la realización de procedimientos, los cuales se entenderán complementados e interpretados de manera armónica con lo aquí dispuesto.

En este sentido, los términos y condiciones establecen los derechos, deberes, obligaciones, alcances y responsabilidades que asumen las partes con ocasión de la relación contractual que se genera desde el momento en que el Cliente accede, solicita, contrata o adquiere cualquiera de los productos o servicios disponibles, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de los canales digitales habilitados. La compra de productos, el acceso, uso y/o contratación de los servicios implica el conocimiento, lectura y aceptación expresa de la totalidad de los términos y condiciones aquí previstos, los cuales constituyen un acuerdo vinculante entre el Cliente y el prestador, y se entienden integrados a cada operación o contrato sin perjuicio de las autorizaciones, consentimientos informados o documentos adicionales que deban suscribirse conforme a la naturaleza del servicio adquirido.

1. Objetivo

El objetivo de los presentes términos y condiciones es regular de manera clara, transparente y equilibrada la relación jurídica que se establece entre el prestador y el Paciente y/o Cliente, con ocasión de la adquisición de productos, la contratación de servicios y la realización de procedi

mientos médicos y/o dermatológicos. Así mismo, buscan garantizar la protección de los derechos del Cliente, brindándole información suficiente, veraz y oportuna que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas.

En desarrollo de lo anterior, los términos y condiciones delimitan los derechos y deberes del consumidor, incluyendo, entre otros, las condiciones aplicables al alcance de las garantías legales y/o contractuales, las políticas de cambios, devoluciones y reembolsos, así como las exclusiones que resulten aplicables de conformidad con la naturaleza del bien, servicio o procedimiento contratado y la normativa vigente.

Adicionalmente, los presentes términos y condiciones incluyen la descripción general de los procedimientos médicos y/o dermatológicos ofrecidos, sus objetivos, alcances, posibles riesgos, efectos secundarios, contraindicaciones, limitaciones, cuidados previos y posteriores, recomendaciones médicas y demás aspectos relevantes para su adecuada comprensión, sin perjuicio de la información personalizada que deba ser suministrada por el profesional de la salud tratante y de los consentimientos informados que deban suscribirse de manera previa a la realización de cada procedimiento.

De igual forma, los términos y condiciones establecen los lineamientos y procedimientos internos para la adecuada ejecución de los servicios y procedimientos, definiendo las etapas, requisitos, autorizaciones, consentimientos y responsabilidades asociadas a su prestación, con el fin de asegurar estándares de calidad, seguridad, ética profesional y cumplimiento normativo, en beneficio tanto del Cliente y/o Cliente como del prestador.

2. Información y datos Inversiones Dermatológicas S.A.S. - Dermalaser

Estos T&C regulan la adquisición de bienes o servicios ofrecidos por Inversiones Dermatológicas S.A.S. (en adelante Dermalaser), sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT. 900386914-8 con domicilio principal en Santiago de Cali y, datos de contacto:

- Correo electrónico: info@dermalaser.com.co
- Teléfono/ WhatsApp: +57 (322) 227 7993

3. Adquisición de bienes y servicios médicos para la salud humana y dermatológicos

El presente acápite regula las condiciones aplicables a la adquisición de productos físicos y/o la contratación de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos ofrecidos por el prestador, los cuales podrán ser adquiridos por los Clientes a través de los distintos canales de venta habilitados, incluyendo atención presencial en las instalaciones, canales telefónicos, plataformas digitales, página web, redes sociales, enlaces de pago electrónicos u otros medios que se dispongan para tal fin.

En todos los casos, la disponibilidad de los productos o servicios médicos, sus características, indicaciones, precios, condiciones comerciales, restricciones y demás información relevante será informada previamente al Cliente a través del canal correspondiente, sin perjuicio de la valoración médica posterior y del criterio clínico del profesional tratante.

La compra de productos y/o la contratación de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos se entenderá perfeccionada una vez el Cliente haya manifestado su aceptación expresa y se haya efectuado el pago correspondiente conforme al canal de venta utilizado. No obstante, la ejecución efectiva de los servicios médicos estará siempre sujeta a la valoración clínica previa, al consentimiento informado y al criterio profesional del dermatólogo o personal médico tratante, quien podrá modificar, posponer o abstenerse de realizar el procedimiento

cuando existan razones médicas, contraindicaciones o riesgos para la salud del Cliente.

El Cliente se obliga a suministrar información veraz, completa y actualizada para efectos de facturación, contacto, valoración clínica, entrega de productos y seguimiento de la relación contractual.

Los productos físicos comercializados cuentan con la garantía legal prevista en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor y demás normas que la complementen, adicionen o modifiquen, la cual ampara la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado del producto en los términos, plazos y condiciones allí establecidos. Dicha garantía no será aplicable a los servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, los cuales se rigen por una obligación de medio y por las condiciones propias del acto médico asistencial.

Las presentes condiciones podrán ser modificadas en cualquier momento. Será responsabilidad del Cliente leerlas y revisarlas periódicamente cada vez que vaya a adquirir un producto o contratar servicios médicos, independientemente del canal utilizado. Las condiciones vigentes al momento de la celebración de cada compra o contratación serán las aplicables a la respectiva relación contractual.

Aquellos Clientes que accedan o contraten desde otros países lo harán por su propia iniciativa y bajo su exclusiva responsabilidad. Cualquier reclamación, controversia o disputa derivada de la interpretación, ejecución o aplicación de los presentes Términos y Condiciones, así como de la adquisición de productos o prestación de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, se regirá por las leyes de la República de Colombia.

3.1. Prohibiciones

El Cliente/Usuario se obliga a abstenerse de realizar, directa o indirectamente, cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Proporcionar información falsa, inexacta, incompleta o no verificable.
- b) Infringir derechos de propiedad intelectual derivados del uso del sitio web
- c) Publicar contenido ilegal, abusivo, difamatorio, fraudulento, ofensivo, engañoso o que vulnere derechos de terceros.
- d) Suplantar la identidad de cualquier persona, incluyendo empleados, representantes o usuarios.
- e) Generar virus, programas o códigos destinados a interrumpir, dañar o vulnerar la seguridad del sitio web o de sus usuarios.
- f) Descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar el código fuente del sitio.
- g) Crear múltiples perfiles con el fin de obtener beneficios indebidos (descuentos, promociones, actividades especiales), lo cual facultará a Dermalaser para cancelar órdenes, bloquear cuentas y restringir accesos.
- h) Realizar operaciones fraudulentas durante el registro o en procesos de compra.
- i) Incumplir los presentes T&C o cualquier disposición legal aplicable.
- j) El incumplimiento de estas prohibiciones podrá dar lugar a acciones legales en su contra y a la obligación de indemnizar los perjuicios causados a Dermalaser, a otros usuarios o a terceros.

3.2. Medios de pago

El Cliente podrá realizar el pago de sus productos o servicios únicamente a través de los medios, cuentas y plataformas autorizadas por Dermalaser, las cuales son: a) Tarjeta de crédito o débito; b) PSE; c) Addi; d) Efectivo.

Todas las compras realizadas por el Cliente estarán sujetas a: a) Validación de los medios de pago; b) Validación de la información personal del Cliente; c) Disponibilidad del producto, d) Los precios publicados incluyen IVA.

Ningún funcionario, colaborador o representante del prestador está autorizado para solicitar pagos o transferencias a cuentas personales, ni a través de plataformas como Nequi, Daviplata u otros medios similares. Todos los pagos deberán realizarse únicamente por los canales y medios oficiales informados. Cualquier solicitud diferente deberá considerarse irregular y ser reportada de inmediato, sin que exista responsabilidad por pagos efectuados por fuera de los medios autorizados.

Cualquier intento de fraude deberá ser reportado de inmediato al correo: info@dermalaser.com.co

3.3. Garantía legal de productos

Dermalaser responde por la garantía legal exclusivamente respecto de los productos físicos comercializados, tales como productos dermocosméticos, skincare u otros bienes tangibles, en los términos previstos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que la complementen, adicionen o modifiquen.

La garantía legal ampara la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado del producto durante el término correspondiente a su naturaleza, condiciones de uso y a la información suministrada al momento de la venta. La garantía procederá cuando el producto presente defectos de fabricación, elaboración, calidad o idoneidad, siempre que haya sido utilizado conforme a sus instrucciones de uso, conservación y almacenamiento.

La garantía legal prevista en este numeral no será aplicable a servicios dermatológicos, médicos o procedimientos clínicos, los cuales se rigen por las disposiciones relativas a obligaciones de medio y por las condiciones específicas del servicio prestado.

La garantía no será procedente cuando el daño, deterioro o alteración del producto sea consecuencia de un uso inadecuado, indebido o distinto al recomendado, manipulación incorrecta, almacenamiento inapropiado o intervención de terceros no autorizados. Se consideran, entre otros, supuestos de exclusión:

- cambios de color, olor o textura derivados de exposición a calor, humedad, luz solar o contaminación;
- daños ocasionados por la mezcla con sustancias o productos no recomendados;
- deterioro por apertura prolongada, derrames o contaminación del envase;
- efectos o reacciones atribuibles a condiciones particulares de la piel, cuero cabelludo o estado de salud del consumidor, siempre que dichas situaciones no correspondan a un defecto del producto.

En caso de proceder la garantía legal, y de conformidad con la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá optar por la reposición del producto por otro de las mismas características, la devolución total del dinero pagado o, cuando sea procedente, el cambio por otro producto de igual valor. Si el consumidor elige un producto de mayor valor, deberá pagar la diferencia correspondiente.

Para hacer efectiva la garantía, el Cliente deberá presentar la reclamación a través de los canales oficiales dentro del término legal correspondiente, aportando información razonable que permita evaluar el caso, incluyendo, cuando sea posible, el número de lote de fabricación y evidencia del defecto alegado, sin que ello implique cargas desproporcionadas.

Cuando la garantía sea procedente, los costos asociados a la devolución, recogida o reposición serán asumidos por Dermalaser. En los demás casos, dichos costos estarán a cargo del Cliente. No se aceptarán devoluciones de productos abiertos, usados o manipulados, salvo cuando se trate de un defecto de fabricación, calidad o idoneidad debidamente verificado y amparado por la garantía legal, teniendo en cuenta las excepciones legales aplicables a bienes de uso personal.

Dermalaser podrá rechazar las solicitudes de garantía cuando se demuestre que el producto no presenta defecto alguno o que la afectación es atribuible a una

causal de exclusión prevista en la ley, informando al consumidor de manera clara y motivada las razones de dicha decisión.

3.3.A. Reembolso

Como regla general, una vez realizado el pago de productos y/o servicios, no habrá lugar a devolución de dinero por desistimiento voluntario del Cliente, cambios de opinión, inconformidad subjetiva con resultados esperados o interrupción del tratamiento por decisión personal.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos legales del consumidor, por lo que procederán reembolsos únicamente en los casos expresamente previstos en la normativa vigente o en los presentes Términos y Condiciones, incluyendo:

- La aplicación de la garantía legal respecto de productos físicos, cuando corresponda conforme a la Ley 1480 de 2011.
- El ejercicio válido del derecho de retracto en los eventos legalmente aplicables.
- Los casos de reversión del pago conforme a la normativa aplicable.
- Otras situaciones en las que exista obligación legal de devolución.

Tratándose de servicios médicos, dermatológicos o procedimientos clínicos, el desistimiento voluntario del Cliente una vez iniciado el servicio no dará lugar a reembolso, en atención a que dichos servicios constituyen obligaciones de medio y su ejecución implica la asignación de recursos profesionales, clínicos y operativos.

Cuando proceda un reembolso conforme a las causales legales aplicables:

- Pagos con tarjeta débito: se realizará transferencia a cuenta bancaria del titular (hasta 30 días calendario, o el término legal aplicable).
- Pagos con tarjeta de crédito: se efectuará reintegro al saldo de la tarjeta utilizada (hasta

30 días calendario, sujeto a los tiempos del banco emisor).

Todos los reembolsos se realizarán a nombre del comprador registrado y a una cuenta bancaria colombiana certificada o al mismo instrumento de pago utilizado en la compra.

En los casos en que la devolución no corresponda a una obligación legal sino a una autorización excepcional y discrecional de Dermalaser, el Cliente asumirá los costos financieros, comisiones bancarias, cargos transaccionales o gastos administrativos asociados al proceso.

Dermalaser no será responsable por retrasos, retenciones o condiciones propias de las entidades financieras durante el proceso de devolución.

En caso de que el Cliente no reciba el reembolso dentro del plazo indicado, deberá contactar primero con su banco o entidad emisora antes de comunicarse con el equipo de atención al cliente.

Todas las solicitudes serán respondidas dentro de los términos previstos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

3.4. Paquetes promocionales y desistimiento anticipado

Cuando el usuario adquiera servicios agrupados en paquetes, planes o programas que incluyan un precio preferencial, descuento o beneficio económico condicionado a la compra conjunta o al cumplimiento total del número de sesiones contratadas, dicho beneficio se entenderá otorgado exclusivamente bajo la premisa de ejecución completa del paquete.

En caso de que el usuario decida desistir, cancelar, suspender o interrumpir voluntariamente el tratamiento antes de completar la totalidad de las sesiones incluidas, se procederá a recalcular el valor de los servicios efectivamente utilizados conforme a la tarifa individual vigente de cada sesión o servicio, sin

aplicación del descuento o beneficio inicialmente otorgado.

En consecuencia, el usuario deberá asumir la diferencia económica resultante entre el valor promocional pagado y el valor total que habrían tenido los servicios recibidos de manera individual. La empresa podrá efectuar los ajustes correspondientes, incluyendo cobros adicionales o compensaciones según corresponda.

En ningún caso el precio del paquete promocional constituirá referencia para la determinación del valor individual de las sesiones o servicios que lo componen, ni dará lugar a prorrateos, fraccionamientos o cálculos proporcionales del beneficio económico otorgado.

3.5. Derecho de retracto

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto en las compras realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato o adquisición del servicio o producto, siempre que se cumplan los requisitos legales aplicables.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por métodos no tradicionales o a distancia aquellos mecanismos de contratación en los cuales el consumidor no tiene contacto físico directo con el proveedor al momento de la adquisición, incluyendo, entre otros, compras realizadas a través de páginas web, plataformas digitales, redes sociales, enlaces de pago electrónicos, WhatsApp, televentas, call center, mensajes electrónicos, aplicaciones móviles u otros canales remotos similares.

No se considerarán métodos no tradicionales o a distancia las compras o contrataciones realizadas de manera presencial en las instalaciones físicas de Dermalaser, en las cuales el Cliente tenga contacto directo con el personal de la compañía al momento de la adquisición.

En aquellos casos en que la reserva, valoración, asesoría o proceso de contratación haya iniciado de forma presencial en las instalaciones de Dermalaser, la posterior realización del pago mediante medios electrónicos o enlaces digitales no convertirá la operación en una venta a distancia para efectos del derecho de retracto.

3.5.A. Aplicación del derecho de retracto en servicios médicos para la salud humana y dermatológicos

Tratándose de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos ofrecidos por Dermalaser, el derecho de retracto únicamente será procedente cuando el servicio contratado no haya comenzado a ejecutarse.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá que el servicio ha iniciado cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- Realización de valoración médica o consulta dermatológica inicial.
- Apertura de historia clínica con intervención profesional.
- Programación y asistencia a la primera sesión.
- Ejecución total o parcial de cualquier procedimiento o tratamiento.
- Preparación individualizada del tratamiento o asignación de recursos clínicos específicos.

Una vez iniciado el servicio con el acuerdo del Cliente, no procederá el derecho de retracto conforme a lo establecido en la normativa vigente.

3.5.B. Aplicación del derecho de retracto respecto de productos físicos

Respecto de productos físicos comercializados por Dermalaser (incluyendo productos dermocosméticos o *skincare*), el derecho de retracto procederá únicamente cuando estos no hayan sido utilizados, abiertos, manipulados o alterados y se encuentren en las mismas condiciones en que fueron entregados, salvo las excepciones legales aplicables a bienes de uso

personal, productos perecederos o aquellos que por su naturaleza no puedan ser devueltos.

Cuando proceda el derecho de retracto, Dermalaser efectuará la devolución de las sumas pagadas dentro de los términos legales, sin realizar descuentos o retenciones distintos a los expresamente permitidos por la normativa vigente. Los costos de transporte y devolución del bien serán asumidos por el Cliente cuando corresponda conforme a la ley.

3.5.C. Condiciones económicas del derecho de retracto y devoluciones

Cuando proceda el ejercicio válido del derecho de retracto conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, Dermalaser realizará la devolución total de las sumas pagadas por el Cliente, sin efectuar descuentos, retenciones o cargos adicionales, dentro de los términos legales aplicables. En estos casos, Dermalaser asumirá los costos asociados al proceso de devolución, salvo aquellos expresamente asignados al consumidor por la ley, como los costos de transporte para la devolución de bienes cuando corresponda.

En aquellos eventos en los que la solicitud de devolución no corresponda al ejercicio válido del derecho de retracto ni a otra obligación legal de reembolso, cualquier devolución que Dermalaser decida autorizar de manera excepcional tendrá carácter estrictamente comercial y discrecional. En dichos casos, el Cliente asumirá los costos financieros, comisiones bancarias, cargos transaccionales, costos administrativos o cualquier otro gasto asociado al procesamiento de la devolución.

3.6. Reversión en el pago

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección al consumidor y comercio electrónico, cuando la adquisición de servicios o productos se realice a través de mecanismos no presenciales o digitales, tales como Internet, plataformas electrónicas, enlaces de pago, PSE, WhatsApp, Call Center, televentas u otros canales remotos, y el pago se efectúe

mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar la reversión del pago en los casos expresamente previstos por la ley.

4.6.1. Causales de reversión del pago

La reversión procederá únicamente en las siguientes situaciones:

- a) Cuando exista fraude en la transacción.
- b) Cuando se trate de una operación no solicitada por el Cliente.
- c) Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro del término informado, siempre que se trate de bienes físicos comercializados por Dermalaser.
- d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, aplicable exclusivamente a bienes físicos.
- e) Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso, conforme a las disposiciones legales aplicables.

Tratándose servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, las causales relacionadas con la entrega, recepción o defectos del producto solo serán aplicables cuando exista suministro de bienes o productos físicos asociados, y no respecto de la ejecución de actos médicos o servicios asistenciales.

4.6.2. Particularidades aplicables a servicios médicos para la salud humana y dermatológicos

Los servicios médicos para la salud humana y dermatológicos constituyen prestaciones de carácter asistencial sujetas a una obligación de medio y no de resultado. En consecuencia, la inconformidad subjetiva del Cliente frente a los resultados obtenidos, expectativas personales no alcanzadas o percepciones individuales sobre la eficacia del tratamiento no constituirán causal válida para solicitar la reversión del pago cuando el servicio haya sido efectivamente prestado conforme a los estándares profesionales aplicables. La asistencia del Cliente a valoraciones

médicas, la firma de consentimientos informados, la apertura de historia clínica, la programación y asistencia a citas, la ejecución total o parcial del procedimiento o cualquier registro clínico o administrativo verificable constituirán indicios objetivos de autorización y utilización del servicio contratado.

4.6.3. Condiciones y procedimiento para solicitar la reversión

Para que proceda la reversión del pago, el Cliente deberá:

- a) Presentar por escrito la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o desde la fecha en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o incorrecto, según aplique.
- b) Presentar la respectiva queja ante Dermalaser a través de los canales oficiales de atención.
- c) Devolver el producto o bien cuando ello sea procedente conforme a la ley.
- d) Notificar simultáneamente la reclamación al emisor del instrumento de pago utilizado.

4.6.4. Procedimiento interno de verificación

Sin perjuicio del derecho legal del Cliente a solicitar la reversión, Dermalaser podrá requerir información y documentación razonablemente necesaria para verificar la procedencia de la solicitud y dar cumplimiento a las obligaciones legales aplicables.

En particular, el Cliente deberá:

- Identificarse plenamente como titular del medio de pago o acreditar su legitimación.
- Indicar de manera expresa la causal legal que fundamenta la reversión.
- Presentar una declaración escrita en la que describa los hechos alegados.
- Aportar los soportes disponibles relacionados con la causal invocada, incluyendo constancias

del reporte ante el emisor del instrumento de pago cuando aplique.

Dermalaser podrá realizar verificaciones internas razonables mediante la revisión de registros de contratación, confirmaciones electrónicas, comunicaciones previas, validaciones de identidad, contratos de prestación de servicios médicos, consentimientos informados, historia clínica, registros de asistencia presencial, evidencia clínica u otros soportes verificables.

4.6.5. Validación de autorización y alegaciones de fraude u operación no solicitada

Cuando la solicitud de reversión se fundamente en la existencia de fraude o en la alegación de operación no solicitada, el Cliente deberá aportar información suficiente que permita la verificación razonable de la causal invocada.

La simple manifestación unilateral del Cliente no será considerada suficiente para efectos de la verificación interna cuando existan registros objetivos que evidencien la autorización, contratación o utilización efectiva del servicio o producto.

La asistencia presencial, la firma de contratos de prestación de servicios médicos, consentimientos informados, la validación de identidad, las confirmaciones electrónicas, el uso efectivo del servicio o cualquier evidencia verificable de participación activa en la contratación o ejecución constituirán indicios objetivos de autorización del pago.

Lo anterior no limita el ejercicio de los derechos legales del consumidor ni las facultades de las autoridades competentes, pero podrá ser utilizado por Dermalaser como elemento probatorio para controvertir solicitudes de reversión.

4.6.6. Alcance de la reversión

La reversión del pago no constituye automáticamente reconocimiento de incumplimiento por parte de

Dermalaser ni aceptación de responsabilidad sobre los hechos alegados.

3.7. Naturaleza del servicio y resultados.

Los servicios médicos para la salud humana y dermatológicos ofrecidos por Dermalaser corresponden a actos médicos y procedimientos de carácter asistencial que se rigen por una obligación de medio y no de resultado. En consecuencia, Dermalaser se compromete a prestar los servicios con la debida diligencia, idoneidad profesional, criterios científicos, protocolos clínicos y estándares de calidad aplicables, sin que ello implique la garantía de un resultado específico, determinado o uniforme.

Los procedimientos dermatológicos pueden variar significativamente entre Clientes, en atención a factores individuales tales como condiciones biológicas y fisiológicas, edad, tipo de piel, antecedentes médicos, estado de salud general, hábitos de vida, adherencia a las recomendaciones médicas y postoperatorias, respuesta orgánica al tratamiento, número de sesiones realizadas y combinación con otros procedimientos o productos.

El Cliente reconoce que los resultados esperados se encuentran condicionados no solo a la correcta ejecución técnica del procedimiento, sino también al cumplimiento estricto de las indicaciones médicas, cuidados posteriores, hábitos personales saludables y asistencia oportuna a las sesiones programadas. La interrupción, aplazamiento prolongado o no realización de la totalidad de las sesiones recomendadas puede afectar de manera directa la eficacia del tratamiento y los resultados obtenidos.

Así mismo, se informa que algunos tratamientos pueden requerir ajustes, sesiones adicionales, complementación con otros procedimientos o, en determinados casos, la suspensión del tratamiento inicialmente propuesto, decisión que será adoptada por el profesional tratante atendiendo a criterios médicos y de seguridad del Cliente.

En ningún caso la información suministrada por Dermalaser, ya sea de forma verbal, escrita, publicitaria, digital o a través de imágenes de referencia, casos clínicos o material promocional, constituye una promesa de resultado, garantía de éxito o compromiso de obtención de efectos idénticos a los exhibidos o esperados por el Cliente. En consecuencia, no existe garantía absoluta ni del cien por ciento (100%) respecto de los resultados del tratamiento.

En el Anexo Técnico 1 el Cliente podrá encontrar las advertencias, contraindicaciones y recomendaciones para cada uno de los procedimientos dermatológicos ofrecidos por Dermalaser.

3.7.A. Particularidades de tratamientos con tecnología láser y dispositivos energéticos

Los procedimientos realizados mediante tecnología láser, luz pulsada intensa (IPL) u otros dispositivos energéticos dermatológicos implican una respuesta biológica individual que puede variar significativamente entre Clientes, dependiendo de factores como el fototipo cutáneo, características del vello o lesión tratada, condiciones hormonales, exposición solar, hábitos personales, uso de medicamentos, antecedentes médicos y adherencia a las indicaciones previas y posteriores al procedimiento.

El Cliente reconoce que los tratamientos láser generalmente requieren múltiples sesiones para alcanzar resultados progresivos y que la respuesta al tratamiento puede ser parcial, gradual o variable, sin que ello implique falla en la prestación del servicio.

Asimismo, se informa que pueden presentarse efectos secundarios temporales propios del procedimiento, tales como enrojecimiento, sensibilidad cutánea, inflamación leve, cambios transitorios en la pigmentación u otras reacciones esperadas dentro de la práctica clínica habitual, siempre que se encuentren dentro de parámetros normales.

La exposición solar sin protección, el incumplimiento de las recomendaciones médicas, la omisión de

información relevante sobre el estado de salud o el uso de productos o medicamentos contraindicados pueden aumentar el riesgo de efectos adversos y afectar los resultados del tratamiento, circunstancias que serán responsabilidad del Cliente.

Algunos tratamientos pueden requerir sesiones adicionales, mantenimiento periódico o ajustes en el plan inicialmente propuesto para optimizar resultados.

En ningún caso se garantiza la eliminación total, definitiva o permanente de vello, lesiones o condiciones tratadas, ni resultados idénticos entre distintos Clientes.

3.7.B. Inconformidad con resultados y terminación anticipada por percepción subjetiva

La percepción individual del Cliente respecto de los resultados obtenidos no constituirá, por sí sola, incumplimiento por parte de Dermalaser ni causal automática de cancelación, reembolso o terminación anticipada del tratamiento, siempre que el servicio haya sido prestado conforme a los estándares profesionales, protocolos clínicos y condiciones previamente informadas.

El Cliente reconoce que los tratamientos dermatológicos requieren un proceso progresivo y acumulativo, cuyo resultado depende de la realización completa del plan terapéutico recomendado, así como del cumplimiento de las indicaciones médicas y hábitos de cuidado personal.

En caso de que el Cliente decida suspender o cancelar el tratamiento antes de completar las sesiones recomendadas, dicha decisión se entenderá como terminación anticipada por voluntad del Cliente y dará lugar a la aplicación de las condiciones comerciales vigentes para paquetes promocionales, incluyendo la pérdida de beneficios económicos asociados y la liquidación de las sesiones utilizadas conforme a la tarifa individual aplicable.

Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad de evaluación médica para analizar ajustes razonables al tratamiento cuando clínicamente proceda.

3.7.C. Información médica, preexistencias y actualización continua

El Cliente tiene el deber de informar de manera completa, veraz y oportuna cualquier condición médica preexistente, antecedente clínico, diagnóstico dermatológico, alergias, tratamientos médicos previos, uso de medicamentos, estado hormonal, embarazo, lactancia, procedimientos recientes, sensibilidad cutánea, tipo de piel, fototipo u otras circunstancias que puedan resultar relevantes para la adecuada valoración, aplicación de productos o realización de procedimientos dermatológicos.

El Cliente reconoce que los resultados de los tratamientos pueden verse influenciados por factores individuales tales como características biológicas y fisiológicas, hábitos personales, adherencia a las recomendaciones médicas y condiciones preexistentes, así como por información clínica no suministrada, incompleta o inexacta. La omisión o falta de actualización de información relevante puede generar contraindicaciones médicas, aumentar el riesgo de efectos adversos o interferir en los resultados del tratamiento, circunstancias que no serán atribuibles a Dermalaser cuando deriven de información no informada oportunamente por el Cliente.

El deber de información del Cliente tiene carácter continuo durante toda la vigencia del tratamiento o paquete contratado, por lo que deberá comunicar inmediatamente cualquier cambio relevante en su estado de salud, condiciones médicas, tratamientos farmacológicos, hábitos personales, exposición solar reciente, procedimientos realizados por terceros u otras circunstancias que puedan afectar la seguridad, compatibilidad o eficacia del procedimiento.

Todas las condiciones preexistentes y características individuales del Cliente estarán sujetas a la evaluación y validación del dermatólogo o profesional tratante. La

aptitud médica para la realización de procedimientos no se entenderá como permanente ni definitiva, por lo que cada sesión o intervención podrá estar sujeta a reevaluación clínica previa. Dermalaser podrá modificar, reprogramar, posponer o suspender procedimientos cuando, bajo criterio profesional, se identifiquen riesgos para la salud, contraindicaciones médicas o incompatibilidad con el tratamiento propuesto.

3.8. Servicios personales e intransferibles

Los servicios médicos para la salud humana y dermatológicos ofrecidos por Dermalaser son de carácter personal e intransferible, y se prestan exclusivamente a favor del Cliente que ha sido previamente evaluado, valorado y registrado en la historia clínica correspondiente. En consecuencia, dichos servicios no podrán ser cedidos, transferidos, compartidos, sustituidos ni utilizados por terceros distintos al Cliente para quien fueron contratados o autorizados, independientemente de vínculos familiares, comerciales o de cualquier otra naturaleza.

Cualquier intento de transferencia, suplantación o uso indebido del servicio facultará a Dermalaser para abstenerse de prestar el procedimiento, suspender el tratamiento o darlo por terminado, sin que ello genere derecho a reembolso, compensación o reclamación alguna.

Se exceptúan de esta regla únicamente las *gift cards*, bonos, tarjetas o certificados de regalo emitidos expresamente por Dermalaser al portador, los cuales se registrarán por sus condiciones particulares de uso, vigencia y redención, las cuales serán informadas al momento de su adquisición, y, en todo caso, se encuentran regulados en la presente política.

La aceptación de los presentes términos y condiciones implica el reconocimiento expreso por parte del Cliente del carácter personalísimo de los servicios y de la imposibilidad de transferirlos a terceros bajo cualquier modalidad.

3.9. Servicios condicionados en el tiempo y productos con vencimiento

Los servicios o procedimientos ofrecidos por Dermalaser, en especial aquellos que implican el uso de productos inyectables, medicamentos, dispositivos médicos o insumos de uso específico, se encuentran condicionados en el tiempo debido a la naturaleza del producto, sus condiciones de almacenamiento, preparación, apertura, reconstitución y fecha de caducidad o vencimiento.

En caso de adquisición de servicios el agendamiento del procedimiento deberá realizarse dentro de un plazo de 30 (treinta) días, con el fin de garantizar la seguridad, eficacia y calidad del tratamiento. Una vez el producto haya sido asignado, preparado, separado del inventario o abierto para el procedimiento, este no podrá ser reutilizado, reasignado ni conservado indefinidamente.

La no asistencia del Cliente a la cita programada, la reprogramación extemporánea, la inasistencia injustificada o el incumplimiento de los plazos establecidos darán lugar a la pérdida del producto y del servicio asociado, sin que ello genere derecho a reembolso, reposición o compensación para el Cliente, en atención a la caducidad, vencimiento o inutilización del insumo.

3.10. Cambio o canje de productos o servicios

Como regla general, los servicios y productos adquiridos por el Cliente no son susceptibles de cambio, sustitución o canje por otros servicios o productos ofrecidos por Dermalaser.

No obstante, y únicamente de manera excepcional, Dermalaser podrá, a su exclusivo criterio y previa evaluación interna, autorizar el canje de determinados servicios o productos por otros ofrecidos por la compañía. Dicho canje constituirá una facultad discrecional de Dermalaser y no un derecho automático ni exigible por parte del Cliente.

En caso de autorizarse un canje, este solo podrá realizarse cuando el servicio o producto original no haya sido utilizado, aplicado, abierto, preparado o ejecutado, y siempre que el nuevo servicio o producto resulte compatible desde el punto de vista médico, técnico y operativo. Tratándose de servicios ya iniciados, sesiones realizadas o productos inyectables, cosméticos, médicos o de uso personal que hayan sido abiertos, preparados o aplicados, no procederá el canje, sin perjuicio de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Cuando el canje sea autorizado, el valor del servicio o producto original será liquidado conforme al precio individual vigente correspondiente, y el valor resultante podrá aplicarse como abono para la adquisición del nuevo servicio o producto. Si existiere diferencia de precio, esta deberá ser asumida por el Cliente. En ningún caso se generará derecho a devolución de dinero, compensación en efectivo ni reconocimiento de beneficios promocionales no aplicables.

Los canjes autorizados estarán igualmente sujetos a la vigencia de los tratamientos, disponibilidad de agenda, condiciones sanitarias y demás políticas internas de Dermalaser.

3.11. Descuentos y promociones

Para efectos de este acápite, se entiende por promoción toda oferta temporal en la que se otorgan condiciones especiales en precios, paquetes, servicios adicionales, sorteos, bonificaciones o beneficios extraordinarios a los consumidores.

Los descuentos, promociones, beneficios comerciales y ofertas especiales ofrecidos por Dermalaser son de carácter temporal, limitado y excepcional, y se encuentran sujetos a condiciones específicas de vigencia, disponibilidad, cupos, servicios aplicables y demás restricciones que sean informadas al momento de su publicación, ofrecimiento o contratación.

Los descuentos y promociones tendrán un término de tiempo determinado, el cual podrá estar asociado a una fecha específica, una campaña comercial, un número limitado de cupos o un periodo promocional definido. Una vez vencido dicho término, el descuento o promoción perderá automáticamente su validez, sin que ello genere derecho a su prórroga, reconocimiento posterior o aplicación retroactiva.

Cuando una promoción incluya un precio especial o preferencial, dicho valor se entenderá vigente únicamente durante el periodo promocional definido o dentro de las condiciones expresamente señaladas por Dermalaser. En consecuencia, el precio promocional no se considerará un precio permanente ni quedará congelado de manera indefinida. Si el Cliente decide adquirir, programar, ejecutar o continuar el servicio una vez finalizada la vigencia de la promoción, deberá asumir el valor pleno o tarifa regular vigente al momento de la contratación o prestación del servicio.

Los descuentos y promociones no son acumulables entre sí ni con otros beneficios comerciales, salvo que Dermalaser indique expresamente lo contrario. Así mismo, estos beneficios aplicarán únicamente sobre los servicios, productos o condiciones expresamente señalados, y no podrán ser transferidos a terceros ni canjeados por dinero en efectivo.

Dermalaser se reserva el derecho de modificar, suspender o finalizar en cualquier momento sus campañas de descuentos o promociones, cuando así lo exijan razones comerciales, operativas, sanitarias o normativas, sin que ello implique incumplimiento contractual. Las promociones o descuentos ya aplicados a Clientes mantendrán sus condiciones anunciadas por Dermalaser dentro de su vigencia.

3.11.A. Condiciones generales

- Las promociones aplican exclusivamente a los servicios, procedimientos o productos indicados expresamente en cada campaña promocional.

- Todas las promociones están sujetas a disponibilidad de agenda, de personal profesional, y de capacidad operativa en las sedes habilitadas.
- Las promociones pueden variar por sede, profesional o canal de venta.
- Las promociones no son acumulables con otras promociones vigentes
- Salvo indicación contraria, cada promoción aplica una vez por persona.

3.11.B. Requisitos para aplicación de descuentos o promociones

- El Cliente deberá cumplir con todos los términos y condiciones establecidos para cada promoción. A modo de ejemplo ilustrativo: fecha de reserva, forma de pago, canales de compra.
- Dermalaser podrá estipular que es obligatorio para la aplicación de la promoción o descuento el pago anticipado total o parcial.

3.11.C. Restricciones médicas o técnicas

- Por tratarse de servicios de salud, la aplicación de ciertos tratamientos está sujeta a valoración médica profesional previa.
- Si el profesional tratante determina que el Cliente no es apto para el tratamiento promocionado, se le informará oportunamente y se le ofrecerá una alternativa disponible o el reembolso del dinero pagado, si corresponde.
- La empresa no está obligada a realizar procedimientos sobre Clientes que no cumplan con criterios de salud, seguridad o idoneidad clínica.
- Los beneficios promocionales no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo u otros productos o servicios no especificados en la promoción.

4. Ruta de atención, contacto y procedimiento para radicar peticiones, quejas o reclamos.

Dermalaser dispone de canales formales y oficiales para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), relacionadas con la prestación de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, la atención recibida, aspectos administrativos, la adquisición de productos o el tratamiento de datos personales.

El Cliente podrá presentar PQRS, ejercer el derecho de retracto, solicitar reversión del pago o realizar cualquier otra solicitud contemplada en la normativa vigente y en los presentes Términos y Condiciones, a través de los siguientes canales oficiales:

a) Atención presencial:

- Sede norte Cali: AV 7 Norte # 24N – 149
- Sede sur Cali: Carrera 103 # 14-62 Casa

31 – Ciudad Jardín

b) Correo electrónico: info@dermalaser.com.co

c) WhatsApp: +57 (322) 227 7993

Para efectos de trazabilidad y adecuada gestión, las solicitudes deberán presentarse de manera clara, completa y permitiendo la identificación del solicitante, así como una descripción suficiente de los hechos o requerimientos.

El término máximo de respuesta a las PQRS será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, conforme a lo previsto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de los términos especiales aplicables a procedimientos legales específicos como el derecho de retracto, la garantía legal o la reversión del pago.

En caso de requerirse información adicional o cuando se trate de solicitudes complejas, Dermalaser informará oportunamente al solicitante sobre el estado de su requerimiento.

Toda solicitud o comunicación presentada por el Cliente será analizada conforme a los presentes Términos y Condiciones, las políticas internas, la normativa vigente y, tratándose de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, conforme al criterio clínico independiente del profesional tratante.

La presentación de una PQRS no implica el reconocimiento automático de responsabilidad por parte de Dermalaser ni la modificación automática de las condiciones contractuales, salvo que exista obligación legal o decisión expresa en tal sentido.

5. Bonos, certificados y tarjetas de regalo

Dermalaser podrá emitir bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo para sus Clientes o terceros beneficiarios de los mismos, los cuales podrán ser al portador o nominativos.

Los bonos de compra o tarjetas de regalos son documentos emitidos por Dermalaser, redimibles parcial o totalmente por el valor habilitado en bienes y/o servicios suministrados directamente por Dermalaser en cualquier tienda directa del país. No son negociables ni reembolsables por dinero en efectivo, ni generan intereses. En caso de que el procedimiento, producto y/o servicio seleccionado sea de mayor valor, el excedente deberá ser cubierto por otro medio de pago por el Cliente. Para bonos de compra o tarjetas de regalo físicos no serán aceptados si presentan alguna alteración o deterioro de cualquier índole o si no cumple con las características de seguridad requeridas.

Para bonos de compra o tarjetas de regalo al portador o digitales, no podrán redimirse sin que medie previa exhibición del bono. Para bonos o tarjetas de regalo nominativas, la redención del bono requiere la acreditación de la identidad del beneficiario mediante la exhibición del documento de identidad original, el cual deberá coincidir con la información registrada al momento de su expedición.

Los bonos y tarjetas de regalo tendrán una vigencia de un (1) año desde su fecha de habilitación. En caso de

que el bono no se redima en el lugar y plazo establecido, se generará la pérdida total del precio pagado anticipadamente o del saldo no utilizado, sin derecho a reembolso en dinero. La redención parcial del bono no prorroga, suspende ni renueva su plazo de vigencia. Dermalaser no se hace responsable del hurto o pérdida de bonos físicos.

6. Atención y contratación de servicios médicos para menores de edad

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente y en el artículo 52 de la Ley 1480 de 2011, Dermalaser adopta medidas especiales de protección respecto de la contratación y prestación de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos dirigidos a niños, niñas y adolescentes.

Los menores de edad no podrán contratar directamente productos o servicios médicos ofrecidos por Dermalaser. La adquisición de productos y/o contratación de servicios médicos para menores deberá realizarse exclusivamente por sus padres, representantes legales o acudientes debidamente autorizados, quienes asumirán las obligaciones derivadas de la relación contractual.

Tratándose de servicios médicos para la salud humana y dermatológicos, la prestación del servicio requerirá:

- La identificación del representante legal.
- La suscripción del contrato de prestación de servicios médicos dermatológicos correspondiente por parte del representante legal.

En los canales digitales o de comercio electrónico, Dermalaser podrá implementar mecanismos razonables de verificación para prevenir la contratación directa por parte de menores de edad, incluyendo validaciones de identidad y confirmaciones adicionales.

La autorización del representante legal no obligará al profesional médico a realizar un procedimiento

cuando, bajo criterio clínico independiente, existan contraindicaciones médicas, riesgos para la salud del menor o incompatibilidad con los estándares profesionales aplicables.

Dermalaser podrá abstenerse de prestar servicios cuando no sea posible verificar la representación legal, la identidad del responsable o el cumplimiento de los requisitos médicos y legales aplicables.

7. Forma de contacto con los Clientes.

Dermalaser podrá contactarse con los Clientes y usuarios, a través de los canales autorizados, con el fin de gestionar la prestación de los servicios, informar sobre compras realizadas, agendar, confirmar o reprogramar citas, brindar información administrativa, realizar seguimientos de tratamiento y atender solicitudes relacionadas con la atención recibida, de conformidad con los presentes términos y condiciones y la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Los canales de contacto habilitados por Dermalaser incluyen, entre otros:

- Atención presencial.** El contacto podrá originarse a partir de consultas médicas previas, recomendaciones profesionales o atención presencial en las instalaciones de Dermalaser. En estos casos, el personal asistencial podrá suministrar información general sobre los servicios, condiciones de atención y disponibilidad de agenda.
- Atención telefónica, call center y área administrativa.** Dermalaser podrá comunicarse con los Clientes a través de llamadas telefónicas realizadas por su call center o personal administrativo, con el fin de solicitar o confirmar datos básicos tales como nombre, documento de identidad, correo electrónico y número telefónico, necesarios para la asignación de citas, confirmación de servicios, reprogramaciones, recordatorios y comunicaciones relacionadas con la atención.

La comunicación telefónica no constituye por sí misma una promesa de resultado ni reemplaza la valoración profesional presencial.

- c. **Mensajería instantánea y medios digitales.** Dermalaser podrá utilizar canales de mensajería instantánea, tales como WhatsApp u otros medios digitales oficiales, para contactar a Clientes que hayan asistido previamente a la clínica, que tengan tratamientos activos o que hayan manifestado interés en los servicios ofrecidos. Estas comunicaciones podrán tener como finalidad informar sobre compras realizadas, recordar citas, reprogramar agendas, enviar instrucciones previas o posteriores al procedimiento y brindar información administrativa relacionada con la atención.

En todo caso, Dermalaser adoptará las medidas necesarias para obtener, verificar o actualizar las autorizaciones de tratamiento de datos personales cuando así se requiera, sin perjuicio del derecho del titular a revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos.

Las comunicaciones realizadas por Dermalaser se efectuarán exclusivamente para las finalidades relacionadas con la prestación del servicio, la gestión administrativa y, cuando exista autorización, la información comercial o promocional. En ningún caso los canales de contacto sustituyen la atención médica presencial ni generan obligaciones adicionales a las establecidas en los presentes términos y condiciones.

La falta de respuesta, confirmación oportuna o actualización de sus datos de contacto puede afectar el agendamiento, reprogramación o continuidad del servicio, sin que ello genere responsabilidad para Dermalaser.

8. Términos y condiciones para la venta de medicamentos libres y con prescripción médica

El presente acápite tiene por objeto establecer los términos y condiciones aplicables a la venta de medicamentos de venta libre, medicamentos sujetos a prescripción médica y productos dermatológicos comercializados por Dermalaser, ya sea a través de sus canales presenciales o no presenciales, incluyendo página web, medios digitales y canales de contacto autorizados. Lo anterior con el fin de garantizar que dichas transacciones se realicen de manera segura, legal y conforme a la legislación vigente en la República de Colombia.

La adquisición de medicamentos o productos dermatológicos a través de los canales habilitados por Dermalaser implica la aceptación expresa de los presentes términos y condiciones y de las recomendaciones médicas entregadas en consulta. En caso de no estar de acuerdo con los mismos, el usuario deberá abstenerse de realizar la compra o solicitar el producto.

La adquisición y uso de medicamentos y productos dermatológicos se realiza bajo su exclusiva responsabilidad. Dermalaser no será responsable por el uso inadecuado, incorrecto o distinto al indicado por el profesional de la salud, ni por los efectos adversos derivados de la automedicación, del incumplimiento de las indicaciones médicas, de la dosificación incorrecta o del desconocimiento de las advertencias, precauciones, interacciones y contraindicaciones señaladas en el empaque, prospecto o fórmula médica.

El Cliente deberá verificar cuidadosamente la información del producto antes de su uso y a seguir estrictamente las indicaciones del profesional tratante. En ningún caso la información suministrada por Dermalaser a través de medios distintos a la consulta presencial realizada por un profesional médico especializado sustituye, reemplaza o equivale a la consulta médica o dermatológica, ni constituye diagnóstico, indicación terapéutica ni prescripción médica.

El Cliente autoriza a Dermalaser a solicitar y tratar la información relacionada con la prescripción médica

cuando el producto así lo requiera. El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Dermalaser, disponible en sus canales oficiales.

Para la adquisición de medicamentos cuya venta esté condicionada a fórmula médica, el Cliente deberá suministrar la prescripción correspondiente de manera clara y legible, a través del canal que Dermalaser disponga para tal fin. Dicha obligación se establece en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2200 de 2005, el Decreto 2330 de 2006 y demás normas que regulan la dispensación de medicamentos en Colombia.

Con la entrega de la prescripción médica el Cliente declara bajo la gravedad de juramento que la prescripción médica es auténtica, vigente y emitida por un profesional de la salud habilitado, y que ha recibido previamente la orientación necesaria sobre el uso, consumo y dosificación del medicamento.

Derecho de retracto en venta de medicamentos con prescripción médica: De manera expresa, Dermalaser informa que no procede el derecho de retracto respecto de medicamentos y productos de consumo personal. De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no aplica para bienes perecederos, productos farmacéuticos ni productos destinados al consumo o uso personal, por razones de salud, higiene y seguridad.

9. Tratamiento de datos personales

Con la aceptación del Cliente por cualquier medio válido, este autoriza de manera libre, previa, expresa, informada y voluntaria a Dermalaser, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para recolectar, almacenar, usar, circular, actualizar y suprimir sus datos personales, incluyendo datos de contacto como nombre, documento de identidad, dirección, correo electrónico, número telefónico y demás información suministrada, con las siguientes finalidades:

- a) Gestionar el agendamiento, confirmación, modificación y reprogramación de citas, así como la prestación de los servicios dermatológicos y médicos contratados.
- b) Informar sobre compras realizadas, estados de cuenta, pagos, facturación, vigencia de tratamientos, paquetes, promociones adquiridas y demás aspectos administrativos relacionados con los servicios.
- c) Realizar comunicaciones necesarias para el seguimiento clínico, recordatorios de atención, envío de recomendaciones previas o posteriores a los procedimientos y continuidad del tratamiento.
- d) Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y dar respuesta a solicitudes elevadas por el titular de la información.
- e) Enviar información comercial, promocional o publicitaria sobre servicios, campañas, descuentos y novedades de Dermalaser por cualquier medio digital, la cual podrá ser revocada en cualquier momento.

Dermalaser podrá realizar captura, almacenamiento, grabación, transmisión, conservación y uso de datos personales, fotografías y/o videograbaciones de los clientes que ingresan a sus instalaciones y/o participan en eventos o actividades programados y/o patrocinados por ésta, lo cual implica el tratamiento de datos biométricos (datos sensibles) con fines de seguridad física, control de registro de ingreso y salida de equipos, vehículos, empleados, visitantes y/o participantes y demás actividades de seguridad física. Por otra parte, además de las finalidades ya señaladas, los datos personales, incluidos los datos biométricos consistentes en registros audiovisuales capturados al ingreso a de las instalaciones y en los eventos o actividades organizados y/o patrocinados por Dermalaser podrán ser utilizados con fines comerciales y para el envío de información y material relacionado con el portafolio de productos y servicios de Dermalaser, así como de noticias y nuevos lanzamientos por cualquier canal de comunicación, realizar gestión administrativa, comercial, de mercadeo

y publicidad de los productos y servicios ofrecidos por Dermalaser por cualquier canal.

En tales casos, Dermalaser limitará la información suministrada a la estrictamente necesaria.

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la política de tratamiento de datos personales de Dermalaser, la cual se encuentra disponible para consulta en la página web <https://www.dermalaser.com.co/>

10. Confidencialidad

Dermalaser se compromete a garantizar la confidencialidad, reserva y seguridad de la información suministrada por los Clientes y usuarios, en especial aquella relacionada con su identidad, datos personales, datos sensibles y datos de salud, incluyendo la historia clínica, registros fotográficos, resultados de procedimientos y cualquier otra información obtenida con ocasión de la prestación de los servicios dermatológicos y médicos.

La información del Cliente será tratada como confidencial y solo será conocida por el personal médico, asistencial, administrativo o por terceros debidamente autorizados que, por la naturaleza de sus funciones, requieran acceder a la misma para la adecuada prestación del servicio, cumplimiento de obligaciones legales, atención de requerimientos administrativos, judiciales o de autoridades competentes, o ejecución de actividades directamente relacionadas con la atención del Cliente.

Dermalaser adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o divulgación no permitida, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, confidencialidad médica y reserva de la historia clínica.

La confidencialidad no será oponible cuando la información deba ser revelada por mandato legal, orden judicial, requerimiento de autoridad competente o en los eventos expresamente permitidos por la ley.