

## POLÍTICAS DE SERVICIOS Y REEMBOLSO (Felicidad Velásquez)

### 1. POLÍTICAS DE CAMBIO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Aplica para la **reprogramación de fechas** de talleres, terapias, o mentorías individuales, o el cambio de un cupo a otra persona.

Si deseas realizar la **reprogramación** de un servicio o el **cambio de titular** del cupo adquirido, puedes hacerlo de la siguiente manera:

- **Plazo:** Dentro de un plazo de **cinco (5) días calendario** desde la fecha de compra del servicio.
- **Comunicaciones:** Debes comunicarte enviando un correo electrónico a **gestionfelicidadvelasquez@gmail.com** o a la línea de atención **302 3803656**, especificando la siguiente información:
  - Forma de cambio o reprogramación
  - Nombre completo y Cédula de Ciudadanía
  - Número de pedido y Fecha del pedido
  - Nombre y descripción del Servicio adquirido
  - Número de contacto
- **Respuesta:** Una vez recibida tu solicitud, te responderemos indicando el procedimiento correspondiente. La autorización estará sujeta al cumplimiento de las Políticas y Términos y Condiciones de la Marca.

#### DIRECTRICES DE CAMBIO Y REPROGRAMACIÓN:

- **Reprogramación de Cupo:** El cliente solo podrá solicitar **una (1) reprogramación** de fecha por servicio adquirido.
- **Transferencia de Cupo:** El cupo puede ser **transferido a un tercero**, siempre y cuando se notifique al equipo con al menos **24 horas de antelación** a la realización del servicio.
- **Servicios Iniciados:** Si el servicio (terapia, mentoría, o módulo de curso) ya ha **comenzado a prestarse**, no será elegible para reprogramación o cambio.

### 2. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

#### DERECHO DE RETRACTO (Ley 1480 de 2011, Artículo 47):

De conformidad con la Ley colombiana, el cliente tendrá derecho a **retractarse** de su compra dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la **fecha de la celebración del contrato** (pago del servicio).

**Excepciones al Derecho de Retracto (Servicios de Formación):**

El derecho de retracto **NO APLICA** en los siguientes casos, esenciales para los servicios de Felicidad Velásquez:

- Contratos de prestación de servicios cuya **ejecución o prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor** (ej: si ya se accedió al primer módulo de un curso online o ya se tomó la primera sesión de mentoría).
- Contratos de suministro de bienes o servicios **claramente personalizados** (ej: terapias individuales o diagnósticos emocionales a medida).

**Proceso de Ejercicio del Retracto:**

- **Notificación:** El cliente ejercerá el derecho de retracto enviando un correo electrónico a **gestionfelicidadvelasquez@gmail.com** con el asunto **"Retracto"**, incluyendo los datos de compra y solicitando la devolución.
- **Término de Devolución:** La Marca se compromete a devolver al cliente la suma pagada en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**, desde el momento en que se ejerza el derecho y se confirme que no ha habido inicio de la prestación del servicio.

**REVERSIÓN DEL PAGO (Ley 1480 de 2011, Artículo 51):**

Si tu compra fue ejecutada mediante **medios de pago electrónicos** (tarjeta de crédito, débito, PSE) y cumple con las causales de Ley (fraude, operación no solicitada, o servicio no prestado/defectuoso), podrás solicitar la reversión de pago dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes.

- **Causales Aplicables:**
  - Fraude en la transacción.
  - Operación no solicitada.
  - El servicio no fue prestado en la fecha acordada.
  - El servicio o curso no cumple con las características inherentes o las atribuidas por la información suministrada (ej: se prometió la Maestría y se entregó un Taller de Bienestar).
- **Requisito:** Es indispensable enviar un correo electrónico a **gestionfelicidadvelasquez@gmail.com** con el nombre completo, cédula, y la **razón clara** por la que se requiere la reversión.

**III. Política de Productos Físicos (Kits y Materiales)**

Para la venta de Kits o material de apoyo físico, se aplicarán las siguientes directrices, complementando las políticas de servicio:

- **Cambio:** Solo se aceptan cambios por defectos de fabricación del producto o error en la entrega, dentro de los **cinco (5) días calendario** posteriores a la recepción.
- **Estado del Producto:** El producto debe encontrarse en buen estado y **no debe haber sido usado, modificado o alterado** **Costo de Envío:** Los costos de transporte para el cambio serán asumidos por el cliente, **excepto** si se comprueba que el error de envío o el defecto fue responsabilidad de la Marca.