POLÍTICA DE CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES, PAQUETES Y REEMBOLSOS

Consultorio de Josephine Romero Reyes (PSINAPSIS) — citaspsinapsis.com

Última actualización: 4 de noviembre de 2026 · versión 2026-11-04-v1

1. Alcance

Esta política regula la cancelación y reprogramación de citas, el uso de paquetes de sesiones y las devoluciones de pago. Forma parte de los Términos y Condiciones del consultorio y se aplica a las citas agendadas y pagadas a través del sitio. No limita las devoluciones, bonificaciones u otros derechos que correspondan conforme a la legislación aplicable.

2. Cómputo de plazos

Los plazos se calculan en horas continuas respecto de la hora de inicio de la cita, conforme al horario de Campeche. El aviso de cancelación o reprogramación puede presentarse a través del sitio o por los canales de contacto publicados; se toma en cuenta la fecha y hora en que se recibe el aviso, aunque el consultorio lo atienda posteriormente.

3. Cancelación o reprogramación con al menos 48 horas

Con al menos 48 horas de anticipación, la persona contratante puede elegir entre reprogramar la cita sin cargo o solicitar la devolución del importe de la sesión cancelada.

4. Cancelación con menos de 48 horas o inasistencia

Con menos de 48 horas de anticipación, o en caso de inasistencia, se aplica un cargo equivalente al 50% del precio de esa sesión. El 50% restante se devuelve o se conserva como crédito para reprogramar, a elección de la persona contratante.

Cuando una cita se contrate dentro de ese periodo de 48 horas, esta regla se mostrará de forma expresa antes de realizar el pago.

5. Cancelación por parte de la profesional

Si la cancelación la realiza la profesional, la persona contratante puede elegir la devolución íntegra del importe correspondiente o, si lo prefiere, reprogramar la cita conservando su pago como crédito. No está obligada a aceptar otra fecha ni otro profesional.

6. Emergencias y fuerza mayor

No se aplicará el cargo cuando la imposibilidad de asistir sea atribuible al consultorio o exista un supuesto legal que lo excluya. Las solicitudes por emergencia o fuerza mayor se revisarán considerando únicamente la información necesaria, sin exigir detalles clínicos innecesarios.

7. Paquetes de sesiones (2 y 4)

- Al contratar un paquete, las sesiones se agendan en ese momento, dentro de la ventana de reserva disponible. Si no hay espacios suficientes, el paquete no puede contratarse y no se realiza ningún cobro (no hay pérdida económica).
- La inasistencia o la cancelación tardía de una sesión de paquete se rige por la regla del punto 4 (cargo del 50%), no por la pérdida total de la sesión.
- Si falta disponibilidad de agenda del consultorio para reprogramar una sesión ya pagada, la persona contratante puede elegir la ampliación del plazo o la devolución de las sesiones no utilizadas. Su valor se calcula con el precio unitario del paquete, sin recalcular las sesiones ya utilizadas a tarifa individual.

8. Evaluación neuropsicológica

La evaluación comprende dos (2) sesiones de evaluación de 120 minutos, el informe escrito y una (1) sesión de devolución de resultados de 50 minutos, por un total de $8,500. Se paga un anticipo de $1,500 al iniciar y el saldo de $7,000 se liquida antes de la segunda sesión. Las sesiones de seguimiento posteriores a la entrega del informe tienen un costo independiente.

La cancelación, reprogramación y devoluciones de la evaluación se rigen por esta misma política (puntos 3 a 6): con al menos 48 horas, la persona elige reprogramar o devolución; con menos de 48 horas o inasistencia, se aplica el cargo del 50% de la sesión correspondiente y el resto se devuelve o queda como crédito, a su elección.

9. Procedimiento de devolución

Las solicitudes de devolución pueden presentarse por los canales de contacto publicados. El consultorio comunicará la determinación y, cuando proceda, ordenará la devolución dentro de las 72 horas naturales siguientes a la recepción de la solicitud, sin ampliar los plazos legales más favorables que pudieran corresponder.

Se entregará un comprobante de la instrucción de devolución. El tiempo en que el importe se refleje en la cuenta o tarjeta puede variar según Mercado Pago y la entidad bancaria; ese tiempo se informará por separado y se dará seguimiento hasta su conclusión. La devolución se realiza por el mismo medio de pago utilizado o por una alternativa aceptada por la persona contratante, por ejemplo, una transferencia bancaria acordada; el consultorio registra su monto y da seguimiento hasta su conclusión.

10. Derechos del consumidor

Estas condiciones no limitan las devoluciones, bonificaciones u otros derechos que procedan conforme a la legislación aplicable, ni imponen la negociación previa como requisito para ejercerlos.