

---

# Términos y Condiciones Oficiales

Servicios de Asesoría (Presencial y Telemática) - Consultora de Imagen

## 1) Alcance y definiciones

Estos términos aplican a cualquier tipo de asesoría contratada con Consultora de Imagen (en adelante, "la Asesoría"), ya sea presencial o telemática/online.

**Compra/Reserva:** pago que confirma la contratación y permite asignar cupo en agenda.

**Cita:** fecha y hora coordinada para prestar la Asesoría.

**No Presentación (No-Show):** inasistencia o imposibilidad de ejecutar la Asesoría por causa atribuible al cliente (ver sección 6).

## 2) Reserva, coordinación y bloqueo de agenda

La Cita queda reservada una vez recibido el pago y coordinada la fecha/hora por canales oficiales. La reserva implica bloqueo de agenda y preparación previa. Por ello aplican las reglas de cambios, cancelaciones y no-show indicadas en este documento.

## 3) Puntualidad (presencial y telemática)

### A) Asesoría presencial

- Se recomienda llegar 5-10 minutos antes.
- Si el cliente llega tarde, la Asesoría termina a la hora originalmente programada, sin extensión.
- Se considerará No-Show si el cliente llega con más de **30 minutos** de atraso, no asiste o no es posible realizar la sesión de forma razonable por causa atribuible al cliente.

### B) Asesoría telemática (online)

- El cliente debe conectarse puntualmente al enlace/medio acordado y contar con condiciones mínimas (internet y audio; cámara si corresponde).
- Se considerará No-Show si han transcurrido **15 minutos** desde la hora de inicio y el cliente no se ha conectado, no responde o no es posible ejecutar la sesión por causas atribuibles al cliente.

## 4) Reagendamiento con aviso (sin penalización)

El cliente puede reagendar sin penalización si avisa con al menos **48 horas** de anticipación a la hora original de la Cita. El reagendamiento queda válido solo cuando nuestro equipo lo confirma por escrito.

**Máximo de reagendamientos incluidos sin costo:** 1 (uno) por compra.

## 5) Reagendamientos adicionales

Desde el segundo reagendamiento en adelante (aunque se avise con 48 horas), podrá realizarse sujeto a disponibilidad y pagando un **cargo administrativo del 15%** del valor del servicio por cada cambio. Si no se paga el cargo, la Cita se mantiene en la fecha/hora original o se considerará cancelada por el cliente, según corresponda.

---

## 6) Cancelación tardía y No Presentación (No-Show)

**Cancelación tardía:** aviso con menos de 48 horas de anticipación. En este caso, la Cita se considera utilizada y no da derecho a devolución. Podremos, a discreción de la empresa y sujeto a disponibilidad, permitir 1 reagendamento tardío pagando un **cargo del 30%** del valor del servicio.

### **No-Show:**

- Presencial: atraso superior a 30 minutos, inasistencia o imposibilidad de ejecutar la sesión por causa atribuible al cliente.
- Telemática: transcurridos 15 minutos sin conexión efectiva o imposibilidad de ejecutar por causa atribuible al cliente.

En ambos casos, la Cita se considera utilizada en un 100%, sin derecho a devolución ni reagendamento.

## 7) Vigencia máxima del servicio comprado

Toda compra tiene una vigencia máxima de **90 días corridos (3 meses)** desde la fecha de compra para ser agendada y realizada. Si el cliente no agenda o no realiza la Asesoría dentro de ese plazo (incluyendo reagendamientos), el servicio se considera vencido y utilizado, sin derecho a devolución ni extensión.

## 8) Cambios de servicio / “ya no lo quiero”

Fuera del retracto definido en la sección 9, no se realizan devoluciones por cambio de opinión o razones similares. Si el cliente solicita cambiar a otro servicio, podrá evaluarse sujeto a disponibilidad y a la diferencia de precio que corresponda.

## 9) Derecho a retracto (condiciones estrictas)

La empresa reconoce un derecho a retracto **solo** si se cumplen todas estas condiciones:

- 1) El cliente solicita el retracto dentro de las **48 horas** siguientes a la compra (desde el momento del pago), y
- 2) La solicitud de retracto ocurre **antes** de estar dentro de las 48 horas previas a la Cita agendada, y
- 3) Si la Cita fue agendada para un plazo igual o menor a 48 horas desde la compra, **no aplica retracto**.

**Ejemplo:** si compras el servicio el lunes y lo agendas para el miércoles, no tienes derecho a retracto.

**Efecto del retracto válido:** se anula la compra y se devuelve el monto pagado por el mismo medio de pago o transferencia bancaria, dentro de un plazo razonable de procesamiento administrativo.

## 10) Cancelación o cambio por parte de la empresa

Si por motivos operativos la empresa debe modificar la Cita (imprevistos, salud, logística), se ofrecerá reagendar sin costo. Si no fuese posible reagendar dentro de la vigencia, se ofrecerá una

---

solución equivalente (reagendamiento extraordinario o devolución, según el caso).

## 11) Fuerza mayor

En caso de fuerza mayor (catástrofes, restricciones de autoridad u otros hechos que impidan la prestación), se permitirá reagendar sin penalización, extendiendo la vigencia por el tiempo que dure la imposibilidad.

## 12) Procedimiento formal de contacto

Para reagendar, cancelar o solicitar retractor, el cliente debe escribir a **info@consultoradeimagen.com** indicando:

- Nombre completo
- Número de compra/pedido (si existe)
- Fecha y hora de la Cita
- Solicitud específica (reagendar / cancelar / retractor)

Las solicitudes se consideran ingresadas solo por este canal y quedan válidas únicamente con confirmación escrita por parte del equipo.

## 13) Aceptación

Al comprar o agendar una Asesoría, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones, comprometiéndose a respetar las reglas de agenda, puntualidad, vigencia y penalizaciones.