

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE GLOBAL OBESITY

GLOBAL OBESITY, pone a disposición de sus pacientes los presentes Términos y Condiciones, los cuales regulan el acceso, contratación, programación, ejecución, seguimiento y utilización de los programas médicos, quirúrgicos, nutricionales, psicológicos y demás servicios complementarios ofrecidos por la institución.

Este documento se emite en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011, Ley 23 de 1981, Ley 1751 de 2015, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 527 de 1999 (validez de mensajes de datos y comercio electrónico) y demás normas concordantes aplicables a la prestación de servicios de salud y protección al consumidor.

La aceptación de estos términos constituye manifestación libre, previa, expresa e informada del paciente respecto de las condiciones bajo las cuales se desarrollará el programa contratado.

PRIMERA. OBJETO: Los presentes términos y condiciones tienen por objeto regular las condiciones de acceso, programación, ejecución, seguimiento, reprogramación, utilización y cierre de los programas y servicios ofrecidos por GLOBAL OBESITY.

PARÁGRAFO – INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS. Para efectos de la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá que:

- a) **Días hábiles:** corresponden a los días comprendidos entre el lunes y el viernes, excluyendo los sábados, domingos y los días festivos de carácter nacional aplicables en la República de Colombia.
- b) **Días calendario:** corresponden a todos los días consecutivos del calendario, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- c) **Intento de contacto:** corresponde a cualquier gestión realizada por GLOBAL OBESITY a través de cualquiera de los medios de comunicación autorizados por el paciente, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico, plataformas tecnológicas o cualquier otro canal registrado, independientemente de que el paciente atienda, responda o tenga conocimiento efectivo de la comunicación.
- d) **Medios de contacto registrados:** son los números telefónicos, direcciones de correo electrónico, cuentas de mensajería instantánea y demás datos de contacto suministrados por el paciente y registrados en los sistemas de GLOBAL OBESITY, los cuales se presumirán vigentes mientras el paciente no informe su modificación.
- e) **Inasistencia:** tendrá el alcance previsto en la cláusula NOVENA de los presentes Términos y Condiciones e incluye tanto la no comparecencia a citas presenciales como la falta de conexión o disponibilidad para las consultas virtuales dentro del tiempo establecido para la atención.

SEGUNDA. ACEPTACIÓN: La inscripción, contratación, pago, utilización de los servicios o aceptación electrónica de los presentes términos implica la aceptación integral de su contenido.

El paciente declara haber leído, comprendido y aceptado las condiciones aquí establecidas.

TERCERA. ALCANCE DE LOS PROGRAMAS: Los programas ofrecidos por GLOBAL OBESITY comprenden servicios médicos, nutricionales, psicológicos, educativos, de seguimiento clínico, quirúrgico, acompañamiento asistencial y demás actividades definidas para cada programa contratado.



El paciente reconoce y acepta que los programas ofrecidos por GLOBAL OBESITY constituyen herramientas de acompañamiento, seguimiento y orientación profesional en salud, cuyo adecuado desarrollo exige una participación activa, permanente y colaborativa por parte del paciente.

La contratación de un programa no garantiza resultados específicos clínicos, quirúrgicos, nutricionales, psicológicos, metabólicos, físicos o estéticos, toda vez que estos dependen de múltiples factores individuales, biológicos, conductuales y ambientales propios de cada paciente.

El paciente reconoce expresamente que el logro de los objetivos propuestos dentro del programa depende, entre otros aspectos, de:

- A. El cumplimiento de las recomendaciones impartidas por los profesionales tratantes.
- B. La asistencia a controles, consultas y seguimientos programados.
- C. La adherencia a los planes médicos, nutricionales, psicológicos y asistenciales formulados.
- D. La realización oportuna de exámenes, valoraciones y controles requeridos.
- E. El suministro de información completa, veraz y actualizada.
- F. La participación activa y continua dentro del programa contratado.

En consecuencia, GLOBAL OBESITY no será responsable por la no obtención de los resultados esperados cuando exista incumplimiento de recomendaciones, abandono del programa, inasistencias, falta de adherencia al tratamiento, omisión de información relevante o cualquier conducta atribuible al paciente que afecte el adecuado desarrollo del proceso asistencial.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL PACIENTE: El paciente se obliga a:

- A. Suministrar información completa, veraz y actualizada.
- B. Mantener actualizados sus datos de contacto.
- C. Revisar periódicamente los medios de comunicación suministrados a la compañía.
- D. Atender oportunamente las comunicaciones relacionadas con su proceso asistencial.
- E. Confirmar, asistir o conectarse a las citas y controles programados.
- F. Informar oportunamente cualquier situación que impida su asistencia.
- G. Cumplir las recomendaciones médicas, nutricionales, psicológicas y asistenciales impartidas durante el programa.
- H. Informar cualquier cambio en sus datos de contacto.
- I. Participar activamente en el seguimiento de su proceso.
- J. Consultar regularmente los medios de contacto registrados ante GLOBAL OBESITY, conforme al plan e indicaciones.
- K. Verificar el adecuado funcionamiento de los dispositivos tecnológicos, conexión a internet, aplicaciones y herramientas requeridas para las consultas virtuales.
- L. Conectarse o presentarse oportunamente a las sesiones programadas.
- M. Informar cualquier modificación de sus datos de contacto dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a que ocurra el cambio.
- N. Mantener condiciones mínimas de disponibilidad para permitir la ejecución de las actividades incluidas dentro del programa contratado.

QUINTA. MEDIOS DE CONTACTO AUTORIZADOS: El paciente autoriza expresamente a GLOBAL OBESITY para contactarlo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas.
- Mensajes de texto.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Plataformas de videoconferencia.
- Aplicaciones tecnológicas utilizadas para la gestión del programa.
- Cualquier otro canal suministrado por el paciente durante su vinculación.

Las comunicaciones remitidas a los datos suministrados por el paciente se presumirán válidamente enviadas mientras dichos datos permanezcan registrados en los sistemas de la compañía.

SEXTA. PROGRAMACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS: La programación de controles, consultas, seguimientos y demás actividades incluidas en el programa podrá realizarse mediante cualquiera de los medios de contacto autorizados.

Las solicitudes de reprogramación deberán realizarse con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas hábiles, salvo situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias médicas debidamente acreditadas.

Cuando el paciente invoque una situación de fuerza mayor, caso fortuito o condición médica que le haya impedido asistir o conectarse a la atención programada, deberá informar a GLOBAL OBESITY y aportar los soportes razonablemente requeridos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la inasistencia.

La compañía podrá evaluar individualmente la situación reportada y determinar la procedencia de la reprogramación sin aplicación de las consecuencias previstas para las inasistencias atribuibles al paciente.

Las reprogramaciones estarán sujetas a disponibilidad de agenda.

PARÁGRAFO- RESPONSABILIDAD SOBRE LOS DATOS DE CONTACTO: El paciente será el único responsable de mantener actualizada la información de contacto suministrada a GLOBAL OBESITY.

Las comunicaciones remitidas por la compañía a los números telefónicos, correos electrónicos y demás canales registrados por el paciente se entenderán válidamente enviadas mientras dichos datos permanezcan activos en los sistemas de la institución.

La falta de actualización de la información de contacto por parte del paciente no invalidará las gestiones de comunicación realizadas por GLOBAL OBESITY.

SÉPTIMA. DEBER DE COLABORACIÓN DEL PACIENTE: El adecuado desarrollo del programa requiere la participación activa, permanente y diligente del paciente.

El paciente reconoce que los servicios de acompañamiento, seguimiento clínico, orientación nutricional, apoyo psicológico y demás actividades incluidas dentro del programa exigen su colaboración efectiva para poder ser ejecutados adecuadamente.

En consecuencia, deberá atender las comunicaciones realizadas por GLOBAL OBESITY, responder oportunamente los requerimientos efectuados por la institución, confirmar las citas propuestas, asistir a los controles programados y conectarse a las sesiones virtuales en los horarios acordados.

La falta de respuesta, la imposibilidad de contacto atribuible al paciente, las inasistencias reiteradas, la falta de adherencia al programa o el incumplimiento de las recomendaciones impartidas podrán afectar el desarrollo del tratamiento y generar las consecuencias previstas en los presentes términos y condiciones.

OCTAVA. PROCEDIMIENTO DE CONTACTO: Cuando sea necesario programar una consulta, control, seguimiento o cualquier actividad del programa, GLOBAL OBESITY realizará esfuerzos razonables para contactar al paciente utilizando cualquiera de los medios autorizados.

Para estos efectos, la compañía podrá efectuar hasta tres (3) intentos razonables de contacto dentro de un período mínimo de quince (15) días hábiles.

Los intentos de contacto podrán realizarse mediante llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correos electrónicos, mensajes de texto, plataformas tecnológicas o cualquier otro canal autorizado por el paciente.

Las gestiones efectuadas quedarán registradas en los sistemas administrativos, agendas, plataformas tecnológicas, CRM, correos corporativos o herramientas de comunicación utilizadas por GLOBAL OBESITY y podrán ser utilizadas como soporte de las actuaciones realizadas por la institución.

Se entenderá que existe imposibilidad de contacto atribuible al paciente cuando, entre otros eventos:

- a. No respondo a llamadas telefónicas.
- b. No responda mensajes enviados a los canales suministrados.
- c. No responda correos electrónicos.
- d. No confirme las alternativas de programación propuestas.
- e. No atiende los requerimientos efectuados por la compañía para coordinar la atención.

NOVENA. INASISTENCIA A CITAS Y SESIONES: Se entenderá configurada una inasistencia cuando el paciente:

- a. No se presente a una cita presencial previamente programada.
- b. No se conecte a una consulta virtual previamente programada.
- c. Se retire voluntariamente antes de iniciar la atención.
- d. No se encuentre disponible para recibir la atención en el horario previamente acordado.

En las consultas presenciales y virtuales, el profesional tratante esperará al paciente por un término máximo de diez (10) minutos contados a partir de la hora programada para el inicio de la atención. Vencido dicho término sin que el paciente se presente, se conecte o se encuentre disponible para recibir el servicio, la cita se entenderá como inasistencia.

DÉCIMA. ADVERTENCIA PREVIA: Cuando no haya sido posible concretar la atención por falta de respuesta en un término de quince (15) días hábiles, ausencia de confirmación o inasistencia atribuible al paciente, GLOBAL OBESITY podrá remitir una comunicación final informando dicha situación y las consecuencias previstas en los presentes términos y condiciones.

DÉCIMA PRIMERA. SESIONES NO EJECUTADAS POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL PACIENTE: Cuando la imposibilidad de ejecutar una consulta, control, seguimiento o actividad del programa sea atribuible al paciente y la compañía haya agotado el procedimiento de contacto previsto en estos términos y condiciones, GLOBAL OBESITY podrá registrar la sesión correspondiente como consumida dentro del programa contratado.

El paciente reconoce que la reserva de agenda profesional, la asignación de personal asistencial, la destinación de recursos administrativos, tecnológicos y operativos, así como la disponibilidad de espacios

para la atención, generan costos para GLOBAL OBESITY independientemente de que la consulta o actividad llegue a ejecutarse cuando la causa de la no realización sea atribuible al paciente.

En consecuencia:

- a. La sesión hará parte del número total de sesiones contratadas.
- b. No procederá su reposición.
- c. No procederá devolución económica respecto de dicha sesión.
- d. Cualquier nueva programación estará sujeta a disponibilidad de agenda y a las condiciones vigentes definidas por la compañía.

Lo anterior implica que el servicio no fue efectivamente prestado, por la imposibilidad de ejecutarlo obedeció a circunstancias atribuibles al paciente luego de haberse agotado los mecanismos razonables de programación y contacto.

DÉCIMA SEGUNDA. FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y SITUACIONES MÉDICAS: Las disposiciones relacionadas con sesiones consumidas no aplicarán cuando la inasistencia o imposibilidad de atención obedezca a eventos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones médicas debidamente acreditadas y comunicadas oportunamente a la institución.

Cada situación será evaluada de manera individual por GLOBAL OBESITY.

DÉCIMA TERCERA. ABANDONO DEL PROGRAMA: Se entenderá que existe abandono del programa cuando el paciente permanezca durante más de noventa (90) días calendario sin asistir a controles, responder comunicaciones o manifestar interés en continuar con el seguimiento ofrecido por la institución.

En estos eventos, GLOBAL OBESITY podrá efectuar el cierre administrativo del programa.

El cierre administrativo no generará devolución de valores, ampliación automática de vigencias, reposición de sesiones no utilizadas ni reconocimiento económico alguno.

La eventual reactivación del programa estará sujeta a evaluación administrativa, disponibilidad operativa y condiciones vigentes al momento de la solicitud.

DÉCIMA CUARTA. POLÍTICA DE CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO: Las condiciones relacionadas con retractos, cancelaciones, devoluciones y reembolsos hacen parte integral de los presentes términos y se regirán por las siguientes reglas:

1. Derecho de Retracto: Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, cuando la contratación del programa se realice mediante mecanismos de comercio electrónico o ventas a distancia, el paciente tendrá derecho a retractarse de la contratación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, siempre y cuando no se haya comenzado a ejecutar la prestación del servicio asistencial, médico o nutricional.

2. Procedimiento para Solicitud de Cancelación y Devolución: Todo paciente que desee solicitar la cancelación de su programa y la consecuente devolución de dinero (cuando aplique), deberá surtir el siguiente procedimiento:

- **Paso 1:** Enviar una solicitud formal por escrito al correo comercial@globalobesitygroup.com, indicando el nombre completo, documento de identidad, motivo de la solicitud y soportes (si corresponden a causales médicas o de fuerza mayor).
- **Paso 2:** GLOBAL OBESITY emitirá respuesta de recibido y entrará a evaluar la solicitud administrativa y clínicamente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.



- **Paso 3:** En caso de ser aprobada la devolución (total o parcial, dependiendo de los servicios ya ejecutados y consumidos conforme a la cláusula DÉCIMA PRIMERA), GLOBAL OBESITY procederá a realizar el reembolso dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la aprobación, a la cuenta bancaria certificada por el paciente.

3. Procedencia de las Devoluciones:

- No habrá lugar a devoluciones por servicios, sesiones, intervenciones o consultas ya prestadas o consumidas.
- Las sesiones catalogadas como "no ejecutadas por causas atribuibles al paciente" (inasistencias no justificadas o abandonos descritos en las cláusulas NOVENA y DÉCIMA TERCERA), no serán sujetas a devolución de dinero.
- En caso de cancelación anticipada de un programa en curso, GLOBAL OBESITY reliquidará los servicios efectivamente prestados a tarifa plena individual y reembolsará únicamente el saldo a favor del paciente, si lo hubiere.

PARÁGRAFO PRIMERO - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: GLOBAL OBESITY no será responsable por las consecuencias derivadas de la falta de asistencia a controles, abandono del programa, incumplimiento de recomendaciones médicas, nutricionales o asistenciales, suspensión unilateral del seguimiento, falta de adherencia al tratamiento o cualquier actuación atribuible al paciente que impida el adecuado desarrollo del programa contratado.

PARÁGRAFO SEGUNDO - VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN: El paciente declara que toda la información suministrada a GLOBAL OBESITY es veraz, completa, actualizada y suficiente para la adecuada prestación de los servicios.

El paciente asume la responsabilidad por cualquier consecuencia derivada de la omisión, inexactitud, falsedad o desactualización de la información proporcionada.

DÉCIMA QUINTA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El paciente declara conocer y aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales de GLOBAL OBESITY y autoriza el tratamiento de sus datos conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES: GLOBAL OBESITY podrá actualizar los presentes términos y condiciones cuando resulte necesario por razones operativas, legales, regulatorias o asistenciales.

Las modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales de la compañía.

DÉCIMA SÉPTIMA. ACEPTACIÓN: Con la firma física, firma electrónica, aceptación digital, marcación de casilla de aceptación o cualquier mecanismo verificable de consentimiento, el paciente declara que ha leído, comprendido y aceptado integralmente los presentes Términos y Condiciones, y la Política de Tratamiento de Datos Personales de GLOBAL OBESITY.