

## POLÍTICA DE REEMBOLSO PARA PACIENTES

De acuerdo con las políticas internas establecidas en Clínica Dental Centauro, en cada trámite de reembolso se realiza la retención del 15% del monto pagado como anticipado por concepto de Gasto Administrativo y el IVA que este conlleva.

### I. PAGOS REEMBOLSABLES.

- Los pagos en los que implique un cambio en la ruta clínica determinada por el profesionista a cargo del tratamiento.
- Por situaciones externas impidan la asistencia del paciente para recibir la atención en las citas acordadas.
- La condición médica o estado de salud del paciente que contraindiquen el tratamiento especificado. **Solo en esta última, se omite la retención del Gasto Administrativo e IVA.**

### II. PAGOS NO REEMBOLSABLES.

- En tratamientos iniciados; en elaboración o en curso, incluso que involucren diferentes sesiones de citas.
- Tratamientos que involucren la elaboración con un tercero como: estudios de ortodoncia, radiografías, tomografías, tratamientos protésicos, alineadores y aparatos de ortodoncia u ortopedia, y que se haya iniciado el tratamiento con simulación digital y/o toma de impresión.
- Tratamientos con descuentos especiales o con promoción aplicada. En estos tratamientos no aplica reembolso, cancelación ni devolución alguna.
- Tratamientos en garantía: no aplica reembolso y se determina la procedencia de la garantía de acuerdo con la *Política de Garantía Limitada para Pacientes*.
- Cancelaciones de pago: todos los pagos son facturados, por lo cual no aplica reembolso en pagos realizados fuera del ejercicio fiscal correspondiente, independientemente del escenario presentado.
- En condiciones que limiten o dificulten el éxito del tratamiento no aplica reembolso del pago realizado por el tratamiento otorgado, ya sea por la omisión, no seguimiento a las indicaciones del profesional a cargo, asistencia a las citas de seguimiento semestral, ni por la respuesta del organismo de cada paciente ante el tratamiento realizado.
- Pago en membresía Club Centauro. Un programa de membresía se entiende un producto que contiene beneficios especiales por lealtad dentro de Clínica Dental Centauro, una vigencia y una validez en las 21 Clínicas Centauro de la república mexicana para su uso. Por lo que se entiende que el COMPRADOR esta de acuerdo con el contenido, alcances y hace uso de sus facultades al momento de la adquisición.

### III. TIEMPOS.

- La solicitud de reembolso no debe de exceder la fecha de pago con el ejercicio fiscal correspondiente.
- La entrega de documentos para dar inicio a la solicitud no debe exceder los 60 días naturales, en caso de excederlo la solicitud se cancela y el trámite debe de iniciarse nuevamente.
- Una vez analizada y autorizada la solicitud de reembolso, este se dispersa en un periodo no mayor a 30 días hábiles.

### IV. MEDIOS PARA LA SOLICITUD DE REEMBOLSO.

La solicitud de reembolso se puede iniciar a través de:

- La Gerencia de la sucursal de atención.
- Centro de Atención Telefónica de Clínica Dental Centauro: 558897-5555.
- Correo electrónico: [miexperiencia@centauro.com.mx](mailto:miexperiencia@centauro.com.mx)

**Nota: Para pagos realizados en la modalidad de Meses Sin Intereses o Financiamiento, al tratarse de una transacción entre el CLIENTE y un Tercero, el cobro lo seguirá realizando el tercero, dejando fuera del alcance de dicho acuerdo a Clínica Dental Centauro.**