

## Políticas de cancelación, reprogramación, abonos y reembolsos – Nagomi Spa

### Abonos para citas

En algunos casos, Nagomi Spa te solicitará un abono de **\$50.000 por persona** para garantizar tu reserva, especialmente en horarios de alta demanda o cuando reprogrames una cita por inasistencia. Tu cita quedará oficialmente reservada una vez se haya confirmado tanto el abono como la disponibilidad del espacio.

Podrás utilizar ese abono como saldo para una nueva cita siempre que canceles con el tiempo requerido. El abono tendrá una vigencia de **60 días calendario** desde la fecha de pago.

Cada abono permite hasta **dos (2) reprogramaciones**. Si no asistes a la cita reprogramada por segunda vez, el valor abonado se perderá y deberás realizar un nuevo pago para volver a agendar.

### Cancelaciones o reprogramaciones según momento de la reserva

Si agendaste tu cita el mismo día o el día anterior, podrás cancelarla o reprogramarla hasta con **2 horas de antelación** antes del horario programado. Si no envías el aviso dentro de ese tiempo, **perderás el abono**, que no será reembolsable ni transferible, sin excepción.

Para las demás citas, deberás notificar la cancelación con al menos **24 horas de anticipación** para conservar el derecho a reprogramarla o mantener el abono como saldo para una nueva programación.

### Citas los días sábado

Para las citas programadas los días sábado, deberás realizar siempre un abono de **\$50.000 por persona** para garantizar tu reserva.

Las condiciones de cancelación o reprogramación son las siguientes:

- Si agendaste tu cita el día anterior o el mismo sábado, deberás cancelarla o reprogramarla con al menos **2 horas de anticipación**.
- Si la agendaste con más antelación, deberás cancelarla o reprogramarla con mínimo **24 horas** de anticipación.

### Confirmación de citas

Tu cita quedará asegurada únicamente cuando hayas realizado el pago del abono (si se solicitó) y hayas recibido el mensaje de agendamiento en tu correo electrónico o por WhatsApp. Hasta entonces, Nagomi Spa se reserva el derecho de disponer del espacio.

Al correo o WhatsApp que registraste llegará un mensaje de confirmación de la cita, junto con recomendaciones previas al servicio. Es tu responsabilidad revisar esta información y confirmar tu asistencia. Si no confirmas tu cita al menos **30 minutos antes del horario agendado**, Nagomi Spa podrá disponer del espacio para otra persona, sin que esto dé lugar a reembolso o reprogramación.

Si agendaste tu servicio un día antes o el mismo día de la cita, esta quedará confirmada automáticamente y **no recibirás un mensaje adicional** al correo o WhatsApp.

También es tu responsabilidad verificar la disponibilidad de agenda antes de realizar cualquier abono. Si realizas el pago sin confirmación previa y el espacio ya ha sido tomado, el valor del abono **no será reembolsable** y deberá ser utilizado en otra fecha.

### Reembolsos y Reprogramaciones

Para tener derecho a un reembolso o a reprogramar tu cita, debes cumplir con los tiempos de aviso establecidos (24 horas o 2 horas, según el caso).

Si realizaste un abono, este podrá reembolsarse o transferirse a otra persona, siempre que hayas cumplido con el plazo de aviso correspondiente. Los reembolsos se procesarán exclusivamente en dinero y deberás solicitarlos por escrito al correo **repcionnagomispa@gmail.com**. Tu solicitud será evaluada por gerencia en un plazo de hasta **8 días hábiles**.

Ten en cuenta que los abonos tienen una vigencia de **60 días calendario** desde la fecha de pago. Pasado este tiempo, perderán validez y no podrás solicitar su reembolso.

## Llegada tardía o cancelación fuera de tiempo con pago total anticipado

En caso de retraso, tendrás un tiempo de espera máximo de **15 minutos**. Si excedes este tiempo, el tiempo perdido se descontará de la sesión y la cita no podrá extenderse más allá del horario programado.

Si pagaste la totalidad del servicio por anticipado y llegas tarde o cancelas sin el aviso requerido, podrás optar por:

- Ser atendido durante el tiempo restante de tu sesión, o
- Reprogramar una única vez sin costo adicional.

Si no te presentas ni avisas, se descontará una penalidad de **\$50.000** del valor pagado, y el saldo restante podrá utilizarse para agendar una nueva cita.

## Reprogramación por inasistencia

Si no asistes a tu cita, aplicaremos condiciones diferentes según el tipo de pago que hayas realizado y si cumpliste o no con el tiempo de aviso requerido:

- Si avisaste dentro del plazo establecido (24 horas o 2 horas, según el caso), podrás reprogramar utilizando el mismo pago anticipado (abono, pago total o bono), siempre que no hayas superado el límite de dos reprogramaciones.
- Si no avisaste a tiempo y habías realizado únicamente un abono parcial (\$50.000), este no será reembolsable ni transferible, y deberás realizar un nuevo pago para agendar otra cita.
- Si no avisaste a tiempo y habías pagado el total del servicio, **tienes derecho a una única reprogramación sin penalidad**. Solo si vuelves a faltar, se aplica la penalidad de \$50.000.
- Si tu cita fue agendada con un Bono de Regalo, aplican las condiciones específicas descritas en la sección correspondiente.

## Cambios en el horario de citas

Puedes solicitar un cambio de horario con al menos **24 horas de antelación**. Si tu cita fue agendada el mismo día o el día anterior, podrás solicitar el cambio hasta **2 horas antes** de la hora programada.

Si bien en Nagomi Spa no siempre podemos garantizar disponibilidad inmediata, te ofreceremos alternativas dentro de los horarios disponibles. Si decides no aceptar la nueva disponibilidad ofrecida, se aplicará la política de cancelación estándar.

## Derecho de reserva

En Nagomi Spa nos reservamos el derecho de cancelar o modificar tu cita en caso de situaciones imprevistas. Si esto ocurre, te notificaremos con la mayor antelación posible y te daremos la opción de **reprogramar sin costo** o solicitar el **reembolso del abono realizado**.

Si cancelamos o reprogramamos tu cita por razones internas o por fuerza mayor, podrás elegir entre **reprogramar sin penalidades** o solicitar la **devolución total del valor pagado**.

## Política de No Presentación ("No-Show")

Si no te presentas a tu cita y no avisaste dentro del tiempo requerido, perderás el abono y deberás realizar un nuevo pago para agendar otra cita.

## Citas con Bono de Regalo

Queremos que aproveches al máximo el regalo que alguien pensó especialmente para ti 🌿 Por eso, las reservas con Bonos de Regalo tienen condiciones específicas que nos permiten gestionar adecuadamente nuestra agenda y asegurar tu espacio.

- Si tienes una cita agendada con un Bono de Regalo y no puedes asistir, es importante que nos informes con anticipación para poder reprogramarte sin costo.
- En caso de no presentarte ni avisar dentro del plazo establecido (24 o 2 horas, según el caso), se descontará una penalidad fija de \$50.000 del bono, sin importar su valor total.
- Si reprogramas tu cita y vuelves a ausentarte —independientemente de si avisas o no— se aplicará una penalidad de \$50.000.

### **Condiciones de reembolso**

Los reembolsos serán procesados en un plazo de hasta 7 días hábiles a partir de la solicitud del paciente, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en estas políticas. El reembolso se realizará únicamente en dinero, mediante el medio que defina la gerencia.

### **Política de aforo y acompañantes**

Para garantizar una experiencia de relajación y bienestar, no se permite la asistencia de acompañantes durante la sesión. En casos excepcionales (como menores de edad o personas con movilidad reducida), podrá autorizarse un acompañante, previa solicitud. No se permitirán excepciones adicionales a las previamente establecidas.

Agradecemos la comprensión y colaboración de nuestros clientes para mantener un ambiente tranquilo y armonioso.

### **Promociones y condiciones especiales**

Las promociones o paquetes con condiciones especiales estarán sujetas a los términos específicos publicados en cada caso. En caso de contradicción con estas políticas generales, prevalecerán los términos de la promoción.