

Política de cancelaciones, reembolsos y reversión del pago

Versión 1.0 · Vigencia: 12 de octubre de 2026 · Colombia

1. Responsable y canal

Dr. Nicolas Pedraza, persona natural que opera bajo la marca NIPMED. Sitio: <https://nipmed.com>. Correo: contacto@nipmed.com. Agendamiento: consulta@nipmed.com. WhatsApp: +57 305 397 2495. Las solicitudes de cambio de cita se reciben en consulta@nipmed.com.

2. Cancelación con 24 horas o más

Si el paciente solicita la cancelación con al menos 24 horas de anticipación, puede elegir entre reprogramación sin costo o devolución del 100 % del pago.

3. Cancelación con menos de 24 horas

Si informa antes de la hora de inicio, NIPMED ofrece una (1) reprogramación gratuita, sujeta a disponibilidad. Las solicitudes de devolución se analizarán conforme a los derechos legales aplicables; no se establece una pérdida automática del dinero.

4. Inasistencia y retraso

Se conceden 10 minutos de tolerancia. Si el paciente se conecta tarde, la duración disponible podrá reducirse sin comprometer la seguridad clínica. La inasistencia sin aviso no genera automáticamente una reprogramación gratuita; ello no elimina los derechos legales a reclamar devoluciones cuando procedan.

5. Retraso o cancelación por NIPMED

Si el profesional se retrasa, procurará garantizar el tiempo total. Si NIPMED cancela o no puede prestar la atención, el paciente puede elegir entre reprogramación sin costo o devolución del 100 %.

6. Fallas técnicas

Cuando una falla técnica impida realizar la consulta, se ofrecerá reprogramación sin costo o devolución cuando corresponda, valorando las circunstancias y sin desconocer derechos legales. Si existe urgencia clínica, se orientará a atención presencial o de urgencias.

7. Procesamiento de reembolsos

Cuando corresponda devolver el 100 %, NIPMED no descontará las comisiones de Wompi al paciente. Los tiempos de abono dependen del medio de pago y las reglas aplicables. Nunca se solicitarán contraseñas ni códigos CVV.

8. Retracto y reversión

Se respetarán el derecho de retracto y la reversión del pago cuando resulten aplicables conforme a la Ley 1480 de 2011 y normas relacionadas, incluidas sus excepciones y procedimientos. Las condiciones comerciales aquí previstas no restringen derechos irrenunciables.

9. Solicitudes y respuesta

Enviar a consulta@nipmed.com el nombre, fecha y hora de la cita y referencia de reserva. Para reclamaciones generales: contacto@nipmed.com. Se confirmará la recepción y se responderá según los términos legales pertinentes.