

Términos y Condiciones de los Servicios de Nutrición en Libera

En Libera ofrecemos diversos servicios en el área de Nutrición tales como: reducción de peso, aumento de peso y/o masa muscular, nutrición en cirugía pre y post bariátrica, nutrición deportiva, nutrición infantil, nutrición en gestantes, nutrición en enfermedades médicas y asesoría nutricional online.

Para ser atendido en una de nuestros servicios de Nutrición, es importante haber aceptado previamente los términos y condiciones descritos a continuación.

Separar una cita, hacer uso de nuestros servicios y/o pagar por los mismos se considera aceptación de nuestros términos y condiciones.

I. Condiciones de pago:

Usted podrá cancelar el servicio a través de los siguientes medios, el mismo día de la cita o previa a esta:

- Pagos en efectivo en el consultorio.
- Transferencia bancaria a nuestra cuenta BCP por internet.¹
- Depósito bancario SOLO por agente BCP, no en ventanilla.¹
- Tarjeta de débito o crédito por medio de POS (aceptamos todas las tarjetas).
- Paypal (servicio de nutrición online)¹

¹Una vez realizado el depósito es **obligatorio** que envíe un correo electrónico, adjuntando el comprobante de pago escaneado, fotografiado o la constancia electrónica del mismo. *En caso no envíe dicho comprobante, el consultorio no tendrá cómo verificar la conformidad de este y no podrá hacer válido el pago.*

II. Con relación a la confirmación de asistencia:

- El cliente debe confirmar su asistencia (a nuestro correo info@libera.pe o por mensaje de WhatsApp) hasta las 8pm del día anterior a la consulta (para atenciones programadas en el turno de 8am a 11am) o hasta las 12pm del mismo día (para atenciones programadas en el turno de 1pm a 8pm).
- De no confirmar en los horarios propuestos se procederá a liberar el espacio, mismo que será otorgado a otra persona que requiera la atención. Este hecho será considerado como una inasistencia a la cita programada.

III. Con relación a las tardanzas, inasistencias y reprogramaciones:

- La notificación de inasistencia y/o reprogramación de las citas podrá realizarse en los horarios de 8am a 9pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 8am a 1pm, en concordancia con lo expuesto en el apartado anterior.

- Puede hacerlo por teléfono o a través de nuestro correo electrónico info@libera.pe . Para las citas de los días lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el día domingo a través de nuestro correo electrónico.

Paquete de 4 sesiones:

- El cliente tendrá derecho a reprogramar 1 cita de su paquete de 4 sesiones, la misma que podrá ser reprogramada como máximo con un día de anticipación, en los horarios de 8:30 am a 8:30 pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 9:30am a 12:30pm. Puede hacerlo por teléfono (2423590), WhatsApp (999378916) o a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).
- Para las citas del lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el domingo a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).
- La reprogramación de la cita deberá ser agendada como máximo dentro de los 7 días posteriores, sino será considerada como cita asistida. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero y no podrá asistir, deberá reprogramarla como máximo hasta el 08 de febrero, de lo contrario, será considerada como cita asistida)
- Una misma cita no puede ser reprogramada más de una vez. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero, la reprograma para el 04 de febrero y desea volver a reprogramar esta última cita para otra fecha, no podrá hacerlo y será considerada como cita asistida).
- El paquete será anulado, y no tendrá derecho a reclamo, en caso de que el paciente no se presente 30 días después de su última asistencia. (Por ejemplo, si su última asistencia fue el 01 de febrero y se presenta el 15 de marzo, su paquete será anulado porque excedió el plazo máximo de 30 días).
- En caso de que el paciente se presente antes de los 30 días de su última asistencia a su cita podrá acceder a continuar con su paquete, pero cumpliendo con las asistencias cada semana, sin embargo, no tendrá derecho a reprogramaciones de las citas restantes.
- En caso de decidir no continuar con el paquete nutricional de 4 sesiones, el cliente podrá ceder sus citas restantes a un familiar o amigo previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo info@libera.pe enviando los siguientes datos de la persona: nombre completo, copia DNI, celular y correo electrónico.
- Si el cliente decidiera no continuar con las citas, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) del paquete nutricional de 4 sesiones a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

Paquete de 8 sesiones:

- El cliente tendrá derecho a reprogramar 2 citas de su paquete de 8 sesiones, las mismas que podrán ser reprogramada como máximo con un día de anticipación, en los horarios de 8:30 am a 8:30 pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 9:30am a 12:30pm. Puede hacerlo por teléfono (2423590), WhatsApp (999378916) o a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).
- Para las citas del lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el domingo a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).
- La reprogramación de la cita deberá ser agendada como máximo dentro de los 7 días posteriores, sino será considerada como cita asistida. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero y no podrá asistir, deberá reprogramarla como máximo hasta el 08 de febrero, de lo contrario, será considerada como cita asistida)
- Una misma cita no puede ser reprogramada más de una vez. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero, la reprograma para el 04 de febrero y desea volver a reprogramar esta última cita para otra fecha, no podrá hacerlo y será considerada como cita asistida).
- El paquete será anulado, y no tendrá derecho a reclamo, en caso de que el paciente no se presente 30 días después de su última asistencia. (Por ejemplo, si su última asistencia fue el 01 de febrero y se presenta el 15 de marzo, su paquete será anulado porque excedió el plazo máximo de 30 días).
- En caso de que el paciente se presente antes de los 30 días de su última asistencia a su cita podrá acceder a continuar con su paquete, pero cumpliendo con las asistencias cada semana, sin embargo, no tendrá derecho a reprogramaciones de las citas restantes.
- En caso de decidir no continuar con el paquete nutricional de 8 sesiones, el cliente podrá ceder sus citas restantes a un familiar o amigo previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo info@libera.pe enviando los siguientes datos de la persona: nombre completo, copia DNI, celular y correo electrónico.
- Si el cliente decidiera no continuar con las citas, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) del paquete nutricional de 8 sesiones a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

Paquete por 2 personas (4 citas para cada uno):

Cada uno de los clientes que adquieren el paquete por 2 personas (4 citas para cada uno) deberán cumplir los siguientes ítems de manera individual:

- Cada cliente del paquete tendrá derecho a reprogramar 1 cita de su paquete, la misma que podrá ser reprogramada como máximo con un día de anticipación, en los horarios de 8:30 am a 8:30 pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 9:30am a 12:30pm. Puede hacerlo por teléfono (2423590), WhatsApp (999378916) o a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).

- Para las citas del lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el domingo a través de nuestro correo electrónico (info@libera.pe).
- La reprogramación de la cita deberá ser agendada como máximo dentro de los 7 días posteriores, sino será considerada como cita asistida. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero y no podrá asistir, deberá reprogramarla como máximo hasta el 08 de febrero, de lo contrario, será considerada como cita asistida)
- Una misma cita no puede ser reprogramada más de una vez. (Por ejemplo, si usted programó una cita para el 01 de febrero, la reprograma para el 04 de febrero y desea volver a reprogramar esta última cita para otra fecha, no podrá hacerlo y será considerada como cita asistida).
- El paquete será anulado, y no tendrá derecho a reclamo, en caso de que el paciente no se presente 30 días después de su última asistencia. (Por ejemplo, si su última asistencia fue el 01 de febrero y se presenta el 15 de marzo, su paquete será anulado porque excedió el plazo máximo de 30 días).
- En caso de que el paciente se presente antes de los 30 días de su última asistencia a su cita podrá acceder a continuar con su paquete, pero cumpliendo con las asistencias cada semana, sin embargo, no tendrá derecho a reprogramaciones de las citas restantes.
- En caso de decidir no continuar con el paquete nutricional por 2 personas con 4 sesiones para cada uno, los clientes podrán ceder sus citas restantes del paquete nutricional adquirido a un familiar o amigo previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo info@libera.pe enviando los siguientes datos de la persona: nombre completo, copia DNI, celular y correo electrónico.
- Si los clientes decidieran no continuar con las citas, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) del paquete nutricional por 2 personas con 4 sesiones para cada uno a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

IV. Con relación a las sesiones de asesoría nutricional Online:

- Las atenciones virtuales se pueden brindar a pacientes a nivel nacional (Perú) y en el extranjero a través de la plataforma Skype.
- Libera garantizará por parte del profesional nutricionista que las sesiones virtuales que éste realice sean en un ambiente adecuado, no haciéndose responsable del ambiente donde el paciente decida realizar sus sesiones virtuales.
- Libera no se responsabiliza por la caída de la señal o imagen del equipo de cómputo del paciente en el momento de la sesión virtual, si ocurriese un corte de luz o desperfecto, quedará a criterio del especialista el ponerse de acuerdo con su paciente para culminar la sesión o postergarla.
- Si ocurriese una caída de la señal o imagen del equipo electrónico del nutricionista, será el especialista responsable de coordinar con su paciente para volver a programar la sesión o prolongarla de acuerdo a lo sucedido.

- Puede reemplazarse la videoconferencia por llamada celular, si los problemas de señal del paciente persisten.
- Para las reprogramaciones se considerarán los mismos términos y condiciones detallados en el apartado III según el paquete adquirido.

V. No está sujeto a devolución:

Será considerada como sesión tomada y no estarán sujetas a devoluciones las siguientes situaciones:

- No asistir a la sesión (de acuerdo con lo señalado en el apartado III de las reprogramaciones)
- Tardanzas (se atenderá en función de la disponibilidad del espacio del horario de atención del especialista).
- Reprogramaciones el mismo día de la atención (de acuerdo con lo señalado en el apartado III de las reprogramaciones)
- Reprogramar más de una vez la sesión correspondiente (de acuerdo con lo señalado en el apartado III de las reprogramaciones).

VI. Casos en donde solicitamos el pago por adelantado como condición para programar una cita (consultas individuales)

- Pacientes que no asisten a su cita (ya sea cancelando a último momento o sin avisar), deberán realizar el pago por adelantado para separar una nueva cita.
- Pacientes que reprograman y/o cancelan dos veces o más (a pesar de avisar con anticipación), deberán pagar de manera anticipada su cita, lo cual se aplicará para las dos próximas programaciones.

VII. Con relación a la frecuencia de las sesiones de los paquetes:

- Las sesiones de los paquetes tendrán lugar al menos una vez por semana. No obstante, en función de las recomendaciones del especialista esto podría variar. El cliente se compromete a seguir las recomendaciones brindadas.
- El incumplimiento de las recomendaciones del especialista en relación con la frecuencia de las citas de evaluación expone a que el logro de los objetivos planteados al inicio de la evaluación nutricional varíe, por tanto, esto recae como responsabilidad exclusiva del cliente.

VIII. Con relación a las sesiones nutricionales de menores de edad:

- Todo menor de edad deberá acudir a las citas acompañado por uno o ambos padres y/o cuidadores, caso contrario no podrá ser atendido por el especialista.
- En caso de tutores, deben venir con una carta de consentimiento emitido por ambos padres.
- Los padres y/o cuidadores se comprometen en participar y seguir las recomendaciones del especialista.
- En el caso que la atención de un menor de edad sea solicitada sólo por uno de los padres, este será el único encargado y responsable de informar al otro progenitor sobre el procedimiento realizado en la evaluación y plan nutricional. El consultorio no se hace responsable por las formas y medios de comunicación que empleen los padres. Si el progenitor que no pudo asistir a la sesión de evaluación nutricional del menor desea tener información del proceso, podrá hacerlo mediante una cita con la nutricionista del menor (realizando pago por 1 cita de S/.100)

IX. Con relación a la entrega de informes nutricionales:

- El informe nutricional se puede realizar siempre y cuando el paciente haya asistido como mínimo a 4 sesiones en un lapso de 2 meses continuos con el mismo profesional y que su última atención no exceda a los 3 meses.
- El mismo tendrá un costo de S./ 200. Para la elaboración del informe nutricional, el usuario deberá realizar un adelanto del 50% de este monto. El resto se pagará el día de la entrega del informe nutricional.
- El tiempo de elaboración del informe nutricional es de una semana, iniciándose el conteo con el día del pago del adelanto.
- El informe nutricional se entregará mediante una sesión de entrega de informe. El costo de esta sesión está incluido en el pago del informe.
- Sólo se entregará una copia de este.
- Sólo el usuario del servicio (si es menor de menor, uno de los padres o tutor responsable) podrá solicitar y recibir el informe nutricional. En caso de terceros, estos deben traer una carta de autorización del usuario.

- El informe carece de valor médico – legal, por lo que no podrá ser utilizado para trámites. Los informes legales se emiten sólo en las instituciones públicas destinadas para ello.
- El tiempo de resguardo de la copia del informe es de 6 meses luego de haber sido emitido. Transcurrido este tiempo, el consultorio no asegura mantener una copia de este documento.

X. De los objetos personales del cliente:

- El consultorio no se hace responsable por la pérdida y/o robo de los objetos personales de los clientes o acompañantes dentro ni fuera de las instalaciones.

XI. En relación con la integridad física del cliente:

- El cliente es el único responsable de su salud e integridad física, dentro y fuera de consultorio, por ello tiene el deber de comunicar al especialista tratante sobre alguna condición en especial que pudiese afectar su tratamiento o evaluación, tales como el uso de medicamentos, uso de suplementos vitamínicos o deportivos, alergias e intolerancias alimenticias, presencia de enfermedades, entre otros. El cliente deslinda de cualquier responsabilidad en materias de su integridad física al consultorio Libera.
- En los casos donde el cliente y/o su familia presumen que el cliente está en peligro su integridad física, se sugiere ir al área de emergencia más cercana a su lugar de residencia, para recibir los cuidados necesarios.

XII. Con relación a la comunicación con los especialistas:

- El cliente puede comunicarse con el especialista dentro del tiempo su cita y en el horario laborable del especialista a través del correo electrónico nutrición@libera.pe. Pasado ese horario, el consultorio no garantiza la comunicación entre cliente y especialista, por los compromisos profesionales y personales que tiene el profesional dentro y fuera del consultorio.

XIII. Del uso de las historias clínicas e información del cliente:

- El consultorio se hace responsable de mantener la confidencialidad de la información señalada en las historias clínicas de nuestros clientes de terceros fuera de la institución, solo los profesionales del consultorio Libera que estén atendiendo al mismo cliente podrán hacer uso de la información descrita en la historia clínica teniendo como fin precisar el tratamiento y/o evaluación.

- El uso de las historias clínicas nutricionales, al ser de carácter reservado, profesional, comunicacional y subjetivo, carece de utilidad para personas ajenas al staff profesional del consultorio. Por lo tanto, se sugiere en su reemplazo la entrega de un informe nutricional, el cual será de mayor entendimiento para el usuario. Dicho informe se entregará siempre y cuando el cliente cumpla con los requisitos para emitir uno (ver punto IX). El cliente acepta esta condición al hacer uso de nuestros servicios.

- En caso desee tener acceso a una copia de su historia clínica nutricional, el usuario debe llevar a cabo los siguientes pasos:
 - Llenar y entregar el formulario de solicitud de copia de la historia clínica nutricional, el cual pedirá en la recepción y/o enviando un correo a info@libera.pe.
 - Realizar un pago inicial de S/. 50 en efectivo en el consultorio, adicional a gastos administrativos que el trámite pueda generar, los cuales se cancelarán al finalizar el proceso.
 - La entrega de la copia de la historia clínica nutricional tiene un plazo de 5 días útiles.
 - Al momento de retirar dicha copia, el usuario debe presentar una copia del documento de identidad del paciente, de los padres y/o persona autorizada para retirar el documento.
 - El usuario dispone de un plazo máximo de 30 días desde la confirmación de la solicitud para recoger sus copias. Pasado este plazo, las copias serán eliminadas y de requerirlas el proceso tendrá que reiniciar.
 - La entrega de copias se realizará en el consultorio, de lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm, y de 3:00 pm a 6 pm.

XIV. Términos generales del consultorio Libera:

- El consultorio comunica al cliente las condiciones y términos de sus servicios. Es responsabilidad del cliente tener conocimiento de ellos para asegurar que su experiencia en Libera sea óptima.

- Es responsabilidad exclusiva del cliente, recordar y asistir a la cita agendada. A pesar de las posibles soluciones que el consultorio puede ofrecer para que las programaciones se den de manera adecuada, no se hace responsable en caso el cliente tenga contratiempos que impidan cumplir con su cita programada.

- El cliente debe haber realizado el pago antes de iniciar su cita programada, esto respetando la modalidad de pago elegida por el cliente (precio sin descuento o precio con descuento).

- El día de la cita el cliente debe presentar su DNI. En el caso de menores de edad el DNI debe ser tanto del menor como del adulto responsable que lo trae a consulta. Si el cliente es extranjero debe presentar la documentación con la cual dispone.
- El consultorio tiene la potestad de cambiar las condiciones antes mencionadas, de acuerdo con las necesidades del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de atención.
- Al aceptar estas condiciones, excluye al consultorio de responsabilidad por incumplimiento del usuario de las condiciones señaladas.

Gracias por su preferencia, le deseamos un buen día.

Atte.

Equipo de Libera
