

## 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 para adolescentes, nutrición en gestantes, nutrición en enfermedades médicas, nutrición basada en plantas, nutrición en salud mental, nutrición para alergias y/o intolerancias alimentarias, nutrición para el hogar, nutrición en el adulto mayor y nutrición Online.

Para ser atendido en uno 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. Modalidades de pago:**

Usted podrá pagar el servicio a través de los siguientes medios:

- En nuestro consultorio en efectivo o POS que acepta tarjetas de débito y crédito VISA o MasterCard. (Opción actualmente no habilitada)
- **POS Virtual** (Pago Link) que acepta tarjetas de débito y crédito Visa, MasterCard, American Express y Diners Club, nacionales e internacionales. \* Consulte las comisiones con el emisor de su tarjeta.
- Pagando a través de **banca por internet** a una de nuestras cuentas bancarias del: BCP, Interbank, BBVA o Scotiabank.

\* Para separar una cita en nutrición, debe realizar el pago de esta por adelantado.

\* Puede pagar por una cita o por paquete de citas

**Importante:** Una vez hecho el pago es obligatorio que el cliente envíe un correo electrónico a [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe), 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, por lo tanto, no podrá brindarse la programación de la cita. El consultorio no se hace responsable de este hecho.

### **No aceptamos actualmente estos medios de pago**

- Pagos en efectivo
- Pagos por ventanilla (de bancos)
- Pagos por agentes bancarios
- Transferencias interbancarias

**Importante:** En caso usted realice el pago por los medios que no aceptamos, deberá asumir las posibles comisiones de la entidad bancaria para hacer válido el pago de su cita. Caso contrario no

podrá ser atendido, y se considerará la cita como sesión realizada, deslindando de cualquier responsabilidad al consultorio.

**Nuestros horarios para validar su pago:**

- Los horarios para validar su pago son de lunes a viernes de 8 a.m. a 9 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 6 p.m.

**II. Con relación a las sesiones de Nutrición Online en Libera:**

- Las atenciones virtuales se pueden brindar a clientes a nivel nacional (Perú) y en el extranjero.
- Libera garantiza que las sesiones virtuales que realiza el especialista sean en un ambiente adecuado, no haciéndose responsable del ambiente que el cliente elija.
- Libera no se responsabiliza por la caída de la señal o imagen del dispositivo del cliente en el momento de la sesión virtual, si ocurriese un corte de luz o desperfecto impidiéndole mantener la conexión de la videollamada.
- Si ocurriese una caída de la señal o imagen del equipo electrónico del/ de la nutricionista, será él/ella responsable de coordinar con el cliente, a través de las asistentes del consultorio, para volver a agendar la sesión o prolongarla de acuerdo con lo sucedido.
- Puede reemplazar las sesiones de nutrición online por una llamada telefónica.
- Por respeto a la confidencialidad, las sesiones no podrán ser grabadas por el profesional ni por el cliente.
- En las citas de nutrición en el adulto mayor el paciente debe estar acompañado de un familiar o cuidador responsable.

**III. Con relación a la confirmación de asistencia:**

- El cliente debe confirmar su asistencia (a nuestro correo [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) o por mensaje de WhatsApp) hasta las 8 p.m. del día anterior a la consulta (para atenciones programadas en el turno de 8 a.m. a 12 p.m.) o hasta las 12 p.m. 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, el mismo que será otorgado a otra persona que requiera la atención. Este hecho será considerado como una inasistencia a la cita programada.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente, recordar y asistir a la cita programada. A pesar de las posibles soluciones que el consultorio pueda 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.

**IV. Con relación a las programaciones, tardanzas, inasistencias y reprogramaciones durante el proceso:**

- La programación de la cita (ya sea cita única o primera cita del paquete de citas) podrá hacerse con un máximo de 15 días de haber realizado el pago de esta. En el día 16 el pago se considerará como sesión asistida, sin derecho a reclamo ni reembolso.
- La notificación de inasistencia y/o reprogramación de las citas podrá realizarse en los horarios de 8 a.m. a 9 p.m. de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 8 a.m. a 6 p.m., en concordancia con lo expuesto en el apartado anterior.
- Puede hacerlo por teléfono o a través de nuestro correo electrónico [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) . Para las citas de los lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el domingo a través de nuestro correo electrónico.
- Si el cliente acude tarde a su cita, podrá ser atendido el tiempo restante, manteniéndose el pago total por esa cita. No se le podrá brindar tiempo extra-horario para compensar los minutos perdidos ni un descuento monetario.
- La reprogramación de cada cita se puede hacer sin costo alguno sólo una vez a la semana, como máximo con un día de anticipación.
- Una misma cita no puede ser reprogramada más de una vez ni el mismo día. En caso de reprogramar por segunda vez o sin anticipación, para poder reprogramar la cita y así no perder la totalidad del pago de esta, el cliente deberá pagar previamente un adicional de S/.30. Este monto no podrá ser descontado del pago depositado por la cita o del paquete de citas.
- En caso de inasistencia o reprogramación de la cita, el cliente tendrá 7 días hábiles para solicitar una nueva cita, pagando previamente el adicional de S/.30. De no comunicarse dentro de ese lapso para reprogramar la cita, la sesión será considerada como utilizada, sin derecho a reclamo ni reembolso.

#### **V. Con relación a los paquetes de citas:**

- Todos los paquetes de citas tienen un tiempo limitado para la programación y uso, el cual es de 2 meses contados desde la primera sesión asistida. Fuera de ese tiempo (a partir de los 2 meses y 1 día) no podrán ser retomadas las atenciones, ni tendrán derecho a reclamo ni reembolso.
- El cliente puede dividir su paquete de citas con otra persona, lo cual debe ser señalado antes de la primera cita. Esta división de citas es solo con la misma especialidad de nutrición.
- En caso de decidir no continuar con el proceso, el cliente podrá ceder sus citas restantes (del paquete de citas) a otra persona previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo [info@libera.pe](mailto: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) a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

#### **VI. Con relación a la frecuencia de las sesiones:**

- 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.

#### **VII. 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 y/o cuidadores, para que el menor pueda ser atendido, deben hacer entrega de una carta de consentimiento firmada por uno o ambos padres. Si dicho documento es firmado solo por uno de los padres, este se hace totalmente responsable de la elección del tutor y de comunicar al otro progenitor el inicio del tratamiento nutricional, así como de mantenerlo informado de la asistencia del menor al centro.
- Los padres y/o cuidadores se comprometen en participar y seguir las recomendaciones del especialista. Su participación es indispensable para la efectividad del tratamiento nutricional.
- 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, la cual tiene un costo de una cita.

#### **VIII. Con relación a los beneficios por ser cliente del área de nutrición en Libera:**

- El uso del beneficio es opcional.
- Si el beneficio es una cita gratuita en uno de nuestros servicios, esta solo podrá reprogramarse una vez, siendo las condiciones de su reprogramación iguales a las de una cita regular. La cita gratuita es válida sólo para la primera vez que se adquiera un paquete nutricional.
- En el caso de Nutrición para el hogar el beneficio de una cita gratuita es solo para los padres o la cabeza del hogar.
- Estos beneficios no son acumulables con otras promociones.
- Estos beneficios no son transferibles a otras personas.
- El consultorio tiene la potestad de cambiar los beneficios y las condiciones antes mencionadas, de acuerdo con las necesidades del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de atención.

#### **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./ 300. Para la elaboración del informe nutricional, el usuario deberá realizar el pago por adelantado.
- El tiempo de elaboración del informe nutricional es de una semana, iniciándose el conteo con el día del pago.
- Sólo se entregará una copia de este.
- Sólo el usuario del servicio (si es menor de edad será uno de los padres o tutor responsable) podrá solicitar y recibir el informe nutricional. En caso de terceros, deberán traer una carta notarial que certifique la autorización del cliente, donde se mencione el nombre de la persona autorizada para el recojo del informe. Además, incluir la copia de los DNI del paciente y de la persona nombrada en la carta de autorización notariada.
- 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.
- En caso el especialista con el que se llevó el tratamiento no continúe trabajando para el consultorio para el momento de la solicitud del informe, se ofrece:
  - Una constancia de su asistencia al servicio, firmada por la directora del consultorio, sin costo alguno.
  - En caso de ameritar un informe más detallado por parte de Libera, deberá ser atendido por otro de nuestros especialistas, necesitando de un mínimo de asistencia a 4 sesiones para la elaboración del informe, en concordancia con las normativas antes mencionadas.

#### **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 (en el caso de menores de edad son sus padres o tutores los responsables), 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 de su cita. 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 nutricionales e información del cliente:**

- El consultorio se hace responsable de mantener la confidencialidad de la información señalada en las historias clínicas nutricionales 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 nutricional teniendo como fin precisar el tratamiento y/o evaluación.
- El uso de la historia clínica nutricional, 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](mailto: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 am a 1 pm, y de 3 pm a 6 pm.

## **XIV. Con relación a los boletines informativos:**

- Al hacer uso de nuestros servicios, usted acepta recibir boletines informativos de actividades o promociones de una de nuestras especialidades. por los medios de contacto con el cual ha registrado su consulta.
- En caso usted decidiera no recibir boletines informativos, por favor, envíenos un correo a [marketing@libera.pe](mailto:marketing@libera.pe) para dejar de recibir los mismo.

**XV. Con relación a los precios especiales y promociones:**

- El precio y fecha de vigencia de los precios especiales y/o promociones será el indicado en la web, red social o boletín informativo (digital o físico).
- Los precios especiales y promociones respetarán los términos y condiciones aquí presentes.

**XVI. Consideraciones especiales con relación a las citas de nutrición para el adulto mayor:**

- El paciente debe estar acompañado de un familiar o cuidador que tenga toda la información. Con fines de tener una adecuada comunicación la compañía es solo de una persona.
- Si el paciente tiene dificultades para comunicarse, la cita puede realizarse solo con la información del paciente o cuidador responsable.
- El familiar o cuidador responsable debe enviar:
  - Copia de su DNI
  - Copia del DNI del paciente
- Llenar y firmar la carta de responsabilidad y reenviarla a junto a los datos del paciente.
- Tener un centímetro a la mano, ya que, la especialista le brindará la información para hacer las medidas de perímetro de pantorrilla y perímetro braquial.
- Es *recomendable* que el paciente para su primera cita tenga sus exámenes bioquímicos que se hayan realizado en un lapso no mayor de una semana.
- Solo es **OBLIGATORIO** tener su examen bioquímico (albúmina, creatina, hemoglobina en sangre) que se hayan realizado en un lapso no mayor de una semana, para que la especialista pueda realizar las recomendaciones de tratamiento, en los pacientes con:
  - Diabetes
  - Hipertensión
  - Renales
  - Post operados
- En caso la profesional considere algún examen bioquímico adicional lo mencionará durante la consulta (\*Libera no realiza estos exámenes, ni están incluidos en el precio de la consulta).
- El plan nutricional se enviará en un lapso de 48 horas después de la atención.

**XVII. Términos generales del consultorio Libera:**

- Las atenciones de los profesionales en Libera están regidas solo bajo los parámetros de la ley del Perú con relación al ejercicio profesional y están comprometidos en respetar las mismas.

- 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.
- 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. En caso de que su cita sea online debe enviar su documento de identidad, por fotografía o escaneado, a nuestro correo [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) para su registro.
- 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*

---