

TERMINOS Y CONDICIONES

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS:

Al inscribirse y/o utilizar los servicios ofrecidos por el *Programa del sueño*, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones. Si el usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, debe abstenerse de usar el programa.

2. OBJETO DEL PROGRAMA:

- El Programa del sueño tiene como finalidad ayudar a los usuarios a disfrutar de un buen dormir y despertar sintiéndose renovado y listo para empezar un nuevo día.
- Orientado a la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la mejora del bienestar de sus usuarios.

3. CONDICIONES DE USO:

- El usuario debe ser mayor de edad.
- El usuario se compromete a proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el desarrollo del programa.
- El uso del programa es personal e intransferible.
- El usuario se compromete a seguir las recomendaciones médicas y de salud proporcionadas por el profesional del programa.
- Si el usuario congela su tratamiento, tiene tres semanas calendario para retomar el programa sin costo adicional.

Después de este tiempo deberá hacer el pago del programa completo.

4. SERVICIOS INCLUIDOS:

Los servicios ofrecidos por el Programa incluyen:

- Una valoración médica integral inicial por el valor de \$250.000 COP, el paciente tiene hasta tres (3) semanas para decidir continuar con el programa, deberá realizar el pago del valor, bajo alguna de las modalidades de pago:
 - a. Pago anticipado: por el único pago de \$1.800.000 COP
 - b. Pago a Cuotas: dos pagos de \$1.000.000 COP (primer pago de un millón para iniciar y segundo pago tras el control número 1).
- Dos controles posteriores.
- 6 Fórmulas Siu Dormiyá como apoyo a su terapia para los trastornos de sueño.
- Dos sesiones de descanso semanales y puntura en el punto previamente identificado durante el primer mes.

- Una sesión de descanso semanal el segundo mes.
- Una sesión de descanso quincenal el tercer mes.
- Acceso a material audiovisual.

No incluye medicamentos o procedimientos adicionales sugeridos por el médico de apoyo durante el programa

5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS:

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el usuario autoriza a **SIUTUTUAVA S.A.S** para el tratamiento de sus datos personales, incluidos datos sensibles relacionados con su salud, para los fines relacionados con el Programa.

La información será tratada con confidencialidad y seguridad.

El usuario puede ejercer sus derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de sus datos personales escribiendo al correo programadelsueno@siu-tutuava.com

6. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

- El Programa no reemplaza la atención médica de urgencias ni garantiza resultados específicos.
- No se asumen responsabilidades por decisiones personales tomadas por el usuario sin el acompañamiento profesional del programa.

7. CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN:

a. Cancelación voluntaria por parte del paciente:

El paciente tiene derecho a cancelar su participación en el Programa DormiLab en cualquier momento. Sin embargo, si la cancelación se realiza específicamente durante el control 1, se aplicarán las siguientes condiciones:

- Si el paciente pagó el valor de \$1.800.000 COP, podrá hacer un canje, por un valor equivalente a \$500.000 COP.
- Este canje no se realizará en dinero, sino que será entregado en forma de procedimiento no invasivo (*Equilios, Sauna infrarojo, Aqua Detox, Biotron, Escalar*), equivalentes al valor indicado. Si el paciente tomó la opción de pago por cuotas, no hay canjes ni devoluciones.
- Los procedimientos indicados en este canje deben ser acordadas previamente y tu caso será direccionado al departamento de atención al cliente.
- Si el retiro se da en otro momento del programa, su caso será evaluado individualmente.

b. Procedimiento para cancelar:

Para hacer efectiva la cancelación y el canje, el paciente deberá:

- Informar formalmente su decisión de cancelar el programa al profesional responsable durante en el primer control.
- Firmar el formato de cancelación correspondiente.
- Coordinar con el equipo la programación de los procedimientos sustitutos.

c. Consideraciones adicionales:

- Una vez canjeado el valor por procedimientos, no se aceptarán solicitudes de reembolso económico.
- El canje por procedimientos debe ser utilizado en un plazo no mayor a 30 días calendario desde la fecha de cancelación.
- No se realizarán devoluciones ni canjes si la cancelación ocurre antes o después del segundo control médico.

POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN, REACTIVACIÓN Y CONGELACIÓN

1. ¿Qué se considera una interrupción del programa?

Se considera interrupción del programa cuando el paciente no asiste a las sesiones de descanso durante (3) tres semanas consecutivas (21 días calendario), sin haber solicitado previamente una congelación formal del tratamiento.

2. ¿Qué sucede cuando el programa se interrumpe?

- El tratamiento del sueño requiere ritmo y constancia para consolidar los cambios esperados. Una interrupción prolongada implica pérdida del avance logrado.
- Por esta razón, cuando ocurre una interrupción, se aplica un protocolo de reactivación, según el momento del programa en el que se encuentre el paciente.

2.1. Reactivación según la fase del programa

A. Interrupción durante el Primer Mes (Sesión 1 a la 7):

Dado que el patrón de sueño aún no se ha consolidado, el paciente deberá:

- Reiniciar el programa desde la Sesión 1
- Cancelar un costo de reactivación equivalente al *50% del valor total del programa* (\$900.000 COP)

B. Interrupción a partir de la Sesión 8 (Segundo mes en adelante):

El paciente ha avanzado parcialmente, pero será necesario retomar fases previas para recuperar el ritmo:

- El tratamiento se reanudará desde la Sesión 8
- Se aplicará un costo de reactivación del *30% del valor total del programa* (\$540.000 COP)

3. Plazo máximo para reactivar el programa tras una interrupción

En caso de abandono del tratamiento, el paciente contará con un plazo máximo e improrrogable de seis (6) semanas para reactivar sus sesiones. Dicho plazo se contabilizará estrictamente a partir de la fecha de la última sesión asistida, y no desde el momento en que se formalice la interrupción administrativa.

Aclaraciones importantes:

- Las 6 semanas siempre se cuentan desde la última sesión asistida, no desde el momento en que se declara la interrupción.
- Si el paciente no reactiva dentro de esas seis semanas, el ciclo terapéutico se considera perdido.
- En ese caso, deberá iniciar el programa desde cero y cancelar el valor total.
- No existen devoluciones ni saldos a favor una vez superado este plazo.
- Si el paciente decide no reactivar, no podrá canjear sesiones restantes, salvo que aplique una política de cancelación previamente aceptada.

4. Política de congelación del programa (diferente a interrupción)

El paciente puede congelar formalmente su tratamiento por un período máximo de tres (3) semanas calendario, sin costo adicional de reactivación, independientemente de la fase del programa.

La congelación debe solicitarse por causas justificadas, tales como:

- Viajes laborales
- Procedimientos médicos o cirugías
- Calamidad personal o familiar
- Estudios en el exterior
- Cambio de ciudad, entre otros

Durante la congelación:

- El programa queda pausado de manera oficial.
- No se considera interrupción.
- El paciente puede retomar dentro del plazo acordado sin costos adicionales.

5. ¿Qué ocurre si el paciente no regresa tras una congelación?

Si el paciente no asiste durante tres (3) semanas posteriores a la fecha establecida de reanudación, el programa entra automáticamente en estado de interrupción, y se aplica el protocolo de reactivación descrito anteriormente.

6. Diferencia clave entre congelación e interrupción

- ***Congelación:*** Pausa solicitada, autorizada y limitada (*sin costo/con aviso previo*)
- ***Interrupción:*** Abandono mayor a 3 semanas (21 días calendario) (*requiere reactivación/dirijase a la cláusula de reactivación*)
- ***Ambas comparten el mismo límite biológico:*** La pérdida

7. Protocolo de congelación

- Escriba al correo **atencionalcliente@siu-tutuava.com** explicando con detalle el motivo y el tiempo que requiere la congelación. Recuerde que no puede exceder las 6 semanas desde su última sesión de descanso

8. Modificaciones

Programa del sueño se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán comunicadas a los usuarios a través de correo electrónico.

Firma del paciente:

Nombre completo:

Documento de identidad:

Fecha:
