		POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	
Código: PL-DIR-026	Versión: 001	Fecha Creación: 12/09/2025	Fecha revisión: 12/09/2025

DECLARACIÓN DE LA POLITICA

La presente política establece el alcance del derecho de retracto reconocido por la ley colombiana a los usuarios que contraten servicios médicos con **BIOXCELLERATOR S.A.S.**, sociedad legalmente constituida en Colombia e identificada con NIT. 901.074.877-8, conforme a las condiciones aquí previstas.

PROPÓSITO

Garantizar una relación entre **BIOXCELLERATOR S.A.S.** y quienes contraten servicios médicos, basada en principios de transparencia, seguridad y confianza mediante la definición de lineamientos claros que regulen el ejercicio de derecho de retracto definido en la normatividad vigente.

ALCANCE

Esta política se aplica a todos los pacientes que contraten servicios con **BIOXCELLERATOR S.A.S** y todas sus sedes habilitadas.

EXCLUSIONES

No aplica.

LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

1. ¿Qué es el derecho de retracto?


En Colombia, el derecho de retracto se encuentra regulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Este derecho permite a los consumidores —en este caso, a los usuarios de **BIOXCELLERATOR S.A.S.**— desistir de los servicios médicos contratados mediante ventas a distancia, comercio electrónico o métodos no tradicionales, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato.

No obstante, este derecho solo podrá ejercerse si, dentro de dicho plazo, no se ha iniciado la prestación del servicio médico contratado. En caso de haberse ejecutado total o parcialmente, el derecho de retracto deja de ser aplicable, conforme a lo previsto en la ley.

2. ¿Cuándo aplica el derecho de retracto?

En el caso de **BIOXCELLERATOR S.A.S.**, los usuarios que contraten servicios médicos podrán ejercer su derecho de retracto **únicamente en alguno de los siguientes casos:**

- Cuando el servicio médico haya sido contratado mediante ventas a distancia, comercio electrónico o por medios no tradicionales, tales como correo electrónico, WhatsApp, videollamada, llamada, sitio web o plataformas digitales, o

		POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	
Código: PL-DIR-026	Versión: 001	Fecha Creación: 12/09/2025	Fecha revisión: 12/09/2025

- Cuando el servicio médico haya sido contratado mediante sistemas de financiación otorgados directamente por **BIOXCELLERATOR S.A.S.**

En cualquiera de estos dos eventos, el derecho de retracto **solo procede si se cumplen las siguientes condiciones:**

- Que el usuario ejerza su derecho dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la contratación del servicio, salvo que este haya expresamente autorizado que el servicio se ejecute antes de que finalice dicho término.
- Que la prestación del servicio no haya comenzado, es decir, que no se hayan programado ni realizado citas presenciales, exámenes diagnósticos, procedimientos clínicos o cualquier otra actividad de atención médica.
- Que no se hayan preparado ni utilizado medicamentos u otros productos elaborados de manera exclusiva para el tratamiento del usuario, en razón al carácter personalizado del servicio.

3. ¿Cómo ejercer el derecho de retracto?

El usuario deberá presentar una solicitud formal y por escrito a **BIOXCELLERATOR S.A.S.**, al correo electrónico contac@bioxcellerator.com dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la contratación del servicio médico, incluyendo, como mínimo, la siguiente información y documentos:

- Nombre completo y número de identificación del usuario que contrató el servicio.
- Información bancaria para el reembolso, en caso de que este proceda.
- Datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono).
- Copia del documento de identidad.


Una vez recibida la solicitud, **BIOXCELLERATOR S.A.S.** verificará el cumplimiento de los requisitos aplicables y, en caso de ser aprobada, procederá a la devolución de las sumas pagadas dentro de los plazos establecidos por la ley.

4. ¿Qué sucede después de ejercer el derecho de retracto?

Una vez el usuario presente la solicitud de retracto, el trámite se desarrollará en las siguientes etapas:

4.1. Recepción y verificación inicial

El usuario deberá enviar la solicitud formal al correo electrónico designado por **BIOXCELLERATOR S.A.S.**, quien confirmará su recepción y verificará que la solicitud cumpla con los requisitos aplicables.

		POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO	
Código: PL-DIR-026	Versión: 001	Fecha Creación: 12/09/2025	Fecha revisión: 12/09/2025

4.2. Revisión de procedencia y devolución del dinero

BIOXCELLERATOR S.A.S. revisará si el retracto es procedente conforme a la normativa aplicable, y en caso de ser así, deberá devolver la totalidad de las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones de ninguna naturaleza, en los siguientes plazos:

- **Treinta (30) días calendario:** para contratos celebrados por ventas a distancia o métodos no tradicionales (como llamadas telefónicas, videollamadas, WhatsApp o correo electrónico).
- **Quince (15) días calendario:** para contratos celebrados mediante comercio electrónico (página web o plataformas digitales).

La devolución se efectuará en la cuenta bancaria indicada expresamente por el usuario en la solicitud. **BIOXCELLERATOR S.A.S.** no será responsable por errores, inconsistencias o inexactitudes en los datos bancarios u otra información suministrada por el usuario para la devolución del dinero, por lo que es importante que el usuario verifique la información suministrada.

En caso de que el retracto no proceda, **BIOXCELLERATOR S.A.S.** informará al usuario dentro del mismo plazo legal aplicable (30 o 15 días calendario, según corresponda), exponiendo de manera clara los argumentos de la decisión.

4.3. Cierre del trámite

Una vez realizada la devolución o comunicada la negativa, **BIOXCELLERATOR S.A.S.** notificará al usuario el cierre del trámite y archivará toda la documentación de soporte como parte de su gestión contractual.

5. Aclaración final

Para **BIOXCELLERATOR S.A.S.** es fundamental señalar que, debido a la naturaleza de los servicios médicos que ofrece —los cuales suelen ser personalizados y diseñados específicamente para cada usuario— el derecho de retracto, por regla general, no resulta aplicable.

Esto se debe a que, en la mayoría de los casos, se configuran las excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que excluyen del retracto los servicios cuya ejecución haya comenzado, conforme a las especificaciones de los servicios médicos contratados.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en los que, conforme a la ley y a la presente política, pueda comprobarse la procedencia del derecho de retracto.

FRECUENCIA DE REVISIÓN

	POLÍTICA DERECHO DE RETRACTO		
Código: PL-DIR-026	Versión: 001	Fecha Creación: 12/09/2025	Fecha revisión: 12/09/2025

Esta política será revisada y actualizada si se presentan cambios normativos y organizacionales que modifiquen su contenido.

RIESGOS ASOCIADOS

El incumplimiento de esta política puede generar impactos significativos en la operación y en la reputación institucional:

1. **Riesgos legales y éticos** por falta de acompañamiento en casos críticos.
2. **Costos no asumidos por el paciente**, generando pérdidas económicas.
3. **Dificultades en la continuidad de la atención**, por falta de claridad contractual.
4. **Impacto negativo en la reputación institucional**, especialmente en medios digitales.