

# Política de Cambios y Devoluciones (Cancelaciones y Reprogramaciones)

## 1. Objetivo

La presente política establece las condiciones para solicitar cambios, reprogramaciones, cancelaciones y devoluciones asociadas a los servicios de atención con ambulancias y atención médica móvil brindados por Movital (en adelante, "Movital" o "la Empresa"), ya sea contratados por canales tradicionales (teléfono, WhatsApp, correo, presencial) o mediante la plataforma web.

## 2. Alcance

Aplica a, entre otros, los siguientes servicios:

- Traslados programados (domicilio-clínica, clínica-clínica, alta médica, interhospitalario, etc.).
- Atención médica móvil y/o atención domiciliaria cuando forme parte del servicio.
- Cobertura de eventos (ambulancia y personal asignado por horas/jornada).
- Servicios complementarios cuando estén asociados al servicio principal (personal adicional, tópico, brigada, equipamiento adicional, etc.).

## 3. Definiciones

- Cambio / Reprogramación: Modificación de fecha, hora, lugar, ruta, duración, tipo de unidad, nivel de soporte (BLS/ALS), personal asignado, número de paradas, datos del paciente o condiciones operativas.
- Cancelación: Anulación del servicio confirmado.
- Devolución / Reembolso: Retorno de dinero efectivamente pagado, total o parcial, según corresponda.
- Despliegue: Cuando la ambulancia y/o el personal ya han sido asignados, están en ruta o ya se encuentran en punto.
- No-show: Cuando el cliente/paciente no está disponible, la dirección es incorrecta, no se permite el ingreso o no se inicia el servicio por causa atribuible al cliente/paciente.

## 4. Principios generales

### 4.1. Confirmación y reserva de recursos

Los servicios de ambulancia implican reserva de unidad, personal, equipamiento y logística. Por ello, una parte del pago puede considerarse no reembolsable cuando Movital ya incurrió en costos operativos (asignación, guardia, movilización, coordinación, etc.).

### 4.2. Pago adelantado mínimo

En servicios programados y coberturas de evento, se requiere un pago mínimo del 50% para confirmar la reserva (salvo pacto distinto por escrito). Ese monto actúa como garantía de reserva y su devolución queda sujeta a esta política y a lo indicado en la cotización/contrato.

## **4.3. Servicios urgentes / emergencias**

En servicios urgentes, las solicitudes se gestionan en tiempo real y, por su naturaleza, pueden no admitir cambios. Si se cancela cuando el recurso ya está asignado o en ruta, aplican cargos por despliegue.

## **4.4. Prelación documental**

Si existe un contrato o cotización con condiciones específicas (plazos/penalidades diferentes), esas condiciones prevalecen sobre esta política para ese servicio en particular.

# **5. Qué cambios se pueden solicitar**

Dependiendo del tipo de servicio y disponibilidad, se pueden solicitar cambios como:

- Fecha y hora (adelanto/retraso).
- Ubicación de origen/destino y/o ruta (incluye paradas adicionales).
- Tipo de servicio (programado ↔ cobertura por horas, si aplica).
- Nivel de soporte (BLS/ALS) y/o personal adicional.
- Duración de cobertura (extensión de horas/jornada).
- Datos del paciente y requerimientos clínicos (oxígeno, inmovilización, monitoreo, etc.).
- Requerimientos operativos (accesos, permisos, estacionamiento, credenciales).

Nota: Cambios que incrementen complejidad, distancia o tiempo pueden implicar costos adicionales.

# **6. Ventanas de tiempo para cambios y reprogramaciones**

Salvo condiciones distintas en contrato/cotización, Movital aplica el siguiente marco orientativo:

## **6.1 Traslados programados**

- Más de 24 horas antes: reprogramación sin penalidad (pueden aplicar diferencias tarifarias si cambia distancia/horario/nivel de soporte).
- Entre 24 y 6 horas antes: puede aplicar cargo de reprogramación y/o retención parcial del adelanto, según recursos ya asignados.
- Menos de 6 horas antes o con recurso en ruta: se considera despliegue o predespliegue; aplican cargos por movilización/tiempo.

## **6.2 Cobertura de eventos**

Por logística (personal y reserva de unidad), suelen aplicar condiciones más estrictas:

- Más de 7 días calendario: reprogramación sujeta a disponibilidad; puede aplicarse cargo administrativo.
- Entre 7 días y 72 horas: posible retención parcial del adelanto por costos de programación y reserva de personal.
- Menos de 72 horas: normalmente no reembolsable (o reprogramable con penalidad), salvo acuerdo expreso por escrito.

Recomendación: si tus eventos suelen cerrarse con menos anticipación, adapta estos plazos a tu operación (por ejemplo 72h/48h/24h).

# **7. Cancelaciones y devoluciones**

## **7.1 Cancelación por decisión del cliente**

Movital evaluará devolución según el momento y los costos ya incurridos:

- Cancelación con anticipación suficiente (servicio programado): devolución parcial o total, descontando costos administrativos y/o pasarela de pago, si aplica.
- Cancelación cercana al servicio (programado o evento): retención parcial o total del adelanto por reserva de unidad y personal.
- Cancelación de evento con personal ya asignado/rolado: retención elevada o total, dado que el costo de oportunidad y asignación es significativo.

## **7.2 Cancelación con unidad/personal ya asignado, en ruta o en punto**

Si la ambulancia/personal:

- ya fue asignado formalmente,
- está en ruta,
- o ya se encuentra en el punto,

se aplicará un cargo por despliegue, que puede incluir (según corresponda): tiempo de personal, combustible, peajes, costos de coordinación, horas de guardia reservadas y costos administrativos. En estos supuestos, la devolución puede ser nula o parcial, dependiendo del nivel de ejecución.

## **7.3 No-show (ausencia / información incorrecta / imposibilidad de atención por causa del cliente)**

Se considera No-show cuando, por causa atribuible al cliente/paciente:

- la dirección es errónea o no se logra ubicar el punto,
- no se permite el ingreso,
- el paciente no está disponible,
- no hay contacto,
- se niega el servicio al arribo sin causa atribuible a Movital.

En estos casos, Movital podrá cobrar cargos por espera y movilización y la devolución del adelanto será, por regla general, no aplicable.

## **7.4 Cancelación por Movital**

Si Movital cancela un servicio por motivos internos imputables a Movital (no por fuerza mayor), el cliente podrá elegir:

- Reprogramación prioritaria, o
- Devolución total de lo pagado por el servicio no ejecutado.

## **7.5 Fuerza mayor / caso fortuito**

En situaciones fuera de control razonable (desastres naturales, cierres de vías, disturbios, restricciones de autoridad, eventos masivos, etc.), Movital podrá:

- reprogramar sin penalidad, o
- devolver parcialmente, descontando costos incurridos verificables (si los hubiera), según el grado de ejecución y la posibilidad real de prestar el servicio.

# **8. Casos especiales**

Movital puede evaluar de manera excepcional (sin obligación) devoluciones o reprogramaciones en casos como:

- hospitalización repentina del paciente,
- fallecimiento,
- eventos clínicos graves documentados,

- disposiciones de autoridad.

La evaluación se realizará caso por caso y podrá requerir sustento. La decisión final será comunicada por el canal oficial.

## **9. Servicios adicionales, insumos y consumibles**

### **9.1. Insumos utilizados:**

(medicación, oxígeno consumido, material descartable, etc.) no son reembolsables si ya fueron usados/abiertos durante la atención.

### **9.2. Horas adicionales en coberturas de evento:**

- Si el evento se extiende por solicitud del cliente, se facturarán según la tarifa pactada (por hora o fracción, según contrato).
- Si el evento termina antes, por regla general no hay devolución por horas reservadas, salvo pacto distinto.

## **10. Procedimiento para solicitar cambios o devoluciones**

El cliente debe enviar la solicitud por un canal formal (plataforma, correo o WhatsApp oficial), indicando:

- Nombre/Razón social y documento (DNI/RUC).
- Nº de cotización / orden / comprobante / ID de reserva (si aplica).
- Fecha y tipo de servicio.
- Motivo del cambio/cancelación.
- Propuesta de nueva fecha/hora (si reprograma).
- Datos bancarios (si corresponde devolución por transferencia).
- Sustento en casos especiales (opcional, si aplica).

Movital confirmará recepción y comunicará el resultado (aprobado, reprogramado, devolución parcial, no procede, etc.).

## **11. Medios y tiempos de devolución**

### **11.1. Mismo medio de pago**

- Pagos con tarjeta/pasarela: la devolución se procesa al mismo medio cuando sea posible. Los tiempos dependen del banco/procesador.
- Transferencias: se realiza a la cuenta indicada por el cliente, previa verificación de titularidad.

### **11.2. Plazo referencial**

- El plazo de evaluación y ejecución del reembolso suele ser de hasta 15 días hábiles, dependiendo del método de pago, validaciones y conciliación bancaria. (Este plazo puede ajustarse en tu operación.)

### **11.3. Costos no reembolsables**

En caso de reembolso, pueden deducirse:

- comisiones de pasarela/procesamiento,
- costos administrativos razonables,
- costos de despliegue ya incurridos,

- costos de coordinación y asignación de recursos ya ejecutados, según el caso.

## **12. Prevención de fraude y contracargos**

Movital podrá solicitar verificación de identidad y/o documentación adicional si:

- detecta inconsistencias,
- hay solicitud de devolución atípica,
- existe reclamo de pago no reconocido,
- hay indicios de fraude.

En caso de contracargo iniciado por el cliente sin usar los canales de atención, Movital podrá suspender servicios futuros hasta resolver el caso y presentar evidencia operativa y contractual ante el procesador.

## **13. Atención de reclamos**

Si el cliente no está conforme con la resolución, podrá:

- solicitar una reevaluación por el canal de atención,
- utilizar el Libro de Reclamaciones conforme al procedimiento publicado por Movital.

## **14. Actualizaciones de la política**

Movital puede actualizar esta política para reflejar cambios operativos o normativos. La versión vigente será la publicada en el sitio/plataforma y aplicará a nuevas contrataciones desde su publicación.

## **15. Contacto**

Para solicitudes de cambios/devoluciones y consultas:

- Correo: [contacto@movital.pe](mailto:contacto@movital.pe)
- Canales oficiales: según se indiquen en la web/plataforma de Movital.