

TÉRMINOS, CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y POLÍTICAS DE PRIVACIDAD.

RAKIA WELLNESS Y SPA S.A.S.

Las presentes condiciones generales se aplican estrictamente a todos los servicios, reservas, ventas y productos transados en el territorio de la República de Colombia por la empresa RAKIA WELLNESS Y SPA S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 901.466.840-9 (en adelante "El Vendedor" o "Rakia Wellness y Spa"), con destino a personas naturales o jurídicas (en adelante "El Cliente" o "El Usuario").

Cualquier transacción, compra, reserva o agendamiento efectuado por El Cliente a través de nuestra página web oficial (www.rakiawspa.com), redes sociales, llamadas telefónicas, WhatsApp (línea oficial 3143585420), mensajes de texto, correos electrónicos o de forma presencial, implica de manera mandatoria, esencial e imprescindible la aceptación total, plena y sin reservas de las presentes condiciones generales de venta y sus políticas de privacidad. El Usuario no podrá alegar el desconocimiento de los presentes Términos y Condiciones para exonerarse de sus obligaciones de cumplimiento.

1. COMPRAS POR INTERNET, TARJETAS DE REGALO Y TARIFAS

- **Especificaciones de los Servicios:** Las características y especificaciones de los masajes, terapias y rituales ofrecidos se describen con precisión en los canales de venta. Es responsabilidad exclusiva del comprador leer detenidamente el alcance de cada servicio antes de contratar.
- **Tarifas Sede vs. Domicilios:** Los precios publicados en nuestra página web corresponden exclusivamente a la prestación del servicio dentro de las instalaciones físicas de la sede (Carrera 14 # 76-11, Bogotá). Los servicios solicitados bajo la modalidad a domicilio tendrán un valor variable de acuerdo con la zona de cobertura, logística y localización del usuario, el cual será informado al momento de la cotización o reserva.
- **Tarjetas de Regalo (Bonos Virtuales):** Las Tarjetas de Regalo adquiridas virtualmente se enviarán de forma exclusiva al correo electrónico o cuenta de WhatsApp proporcionada por el comprador. Cada bono está identificado con un código único e intransferible.
- **Obligatoriedad de Presentación:** Para hacer efectivo el servicio, el beneficiario deberá presentar obligatoriamente el bono de regalo (digital o físico) al momento del agendamiento y validación de la cita. De no presentarse el soporte del bono, el cliente deberá cancelar el valor comercial total del servicio para poder ser atendido.

- Vigencia y Reprogramación de Bonos: Las Tarjetas de Regalo deben ser redimidas dentro de su periodo de vigencia (sujeto a disponibilidad de la agenda). Un servicio agendado mediante un bono de regalo solo podrá ser reprogramado en una (1) única oportunidad, siempre y cuando la solicitud se realice con un mínimo de seis (6) horas de anticipación. Transcurrido este tiempo sin aviso, o ante una segunda inasistencia, el bono perderá su validez de forma definitiva.

2. POLÍTICA DE AGENDAMIENTO, GESTIÓN DE TIEMPOS Y RETRASOS

- Garantía de Rakia: Los retrasos imputables al personal de Rakia Wellness y Spa en el inicio de la sesión serán asumidos en su totalidad por la empresa, garantizando al cliente la ejecución del tiempo total contratado.
- Retrasos del Cliente e Inicio de la Cita: El tiempo de servicio corre a partir de la hora pactada en la reserva. Los retrasos generados por el cliente se descontarán directamente de la duración total del servicio contratado (por ejemplo, en un servicio de una hora con un retraso de 20 minutos por parte del cliente, la sesión tendrá una duración de 40 minutos), sin que haya lugar a descuentos, compensaciones o reducciones en el valor total facturado.
- Margen de Espera Máximo (No Show): Transcurridos quince (15) minutos de retraso por parte del cliente sin que se haya iniciado el servicio o sin que se encuentre disponible (tanto en sede como a domicilio), se declarará la inasistencia (*No Show*), procediendo a la cancelación del servicio y la aplicación de las penalidades económicas estipuladas en el numeral 3.

3. RESERVAS, MODALIDADES DE PAGO Y POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

- **Garantía de Reserva:** La empresa podrá solicitar, según el canal de atención o el tipo de servicio, un abono anticipado del 30% o el pago del 100% para confirmar la cita. No obstante, en los casos donde se autorice el agendamiento SIN abono previo (pago contra entrega o en el sitio), la reserva se considera un compromiso contractual mutuo regido por las siguientes penalidades.
- **Plazo Mínimo de Cancelación o Reprogramación:** Cualquier modificación, reprogramación o cancelación de una cita reservada (con o sin abono) deberá notificarse obligatoriamente con un mínimo de seis (6) horas de anticipación a la hora citada.
- **Penalidades por Incumplimiento fuera del tiempo límite (Menos de 6 horas) o Inasistencia (No Show):**
 - A) **Con Pago Total Anticipado:** Se aplicará una penalidad equivalente al 30% del valor total del servicio contratado por

concepto de imprevisto y bloqueo logístico. El 70% restante quedará como saldo a favor del cliente para un próximo agendamiento (no reembolsable en dinero) o se procederá a su devolución según el caso.

- **B) Con Abono Anticipado del 30%:** Se retendrá el 100% de la suma depositada como abono a título de penalidad por imprevisto y bloqueo de agenda, sin lugar a devoluciones de dinero.
- **C) Sin Abono Previo** (Reserva con pago en el sitio o domicilio): Ante la cancelación tardía o inasistencia, se generará una penalidad obligatoria equivalente al 30% del valor total del servicio reservado por concepto de gastos operativos, penalización por agenda y/o desplazamiento del terapeuta. Esta suma se constituirá como una deuda pendiente e inmediata a cargo del cliente. Rakia Wellness y Spa S.A.S. se reservará el derecho de bloquear permanentemente la agenda del usuario y no prestará ningún servicio futuro hasta que dicha penalidad no sea cancelada en su totalidad.
- **D) Para Tarjetas de Regalo:** Se dará por redimido y perdido en su totalidad el derecho al servicio o producto que ofrece la tarjeta.
- **Exoneración por Fuerza Mayor:** No se aplicarán penalidades únicamente en casos debidamente demostrados de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad médica legal del titular de la reserva o de un familiar en primer grado de consanguinidad. La solicitud de exoneración junto con los soportes probatorios correspondientes deberá ser radicada dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha del servicio no tomado al correo electrónico: rakia.wspa@gmail.com.

4. DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

- **Derecho de Retracto en Tarjetas de Regalo:** Se concede al cliente el derecho de retracto exclusivamente para la compra de tarjetas de regalo virtuales. El término máximo para ejercerlo será de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de compra del producto. En este evento, el vendedor reintegrará el 100% del dinero pagado por el cliente.
- **Reserva de Servicios Agendados:** Debido a la logística y programación constante de terapeutas y cabinas, NO se aceptan devoluciones de dinero ni retractos una vez agendada una cita. El cliente únicamente tendrá derecho a reprogramar su agenda bajo las condiciones y tiempos fijados en este documento.

5. CLÁUSULAS LOGÍSTICAS, ACCESIBILIDAD Y LOGÍSTICA DE CARGA (A DOMICILIO)

- **Accesibilidad al Inmueble (Ascensor y Escaleras):** En edificaciones que no cuenten con ascensor en funcionamiento, o donde el acceso al piso de destino sea exclusivamente por escaleras, el usuario deberá colaborar activamente con el especialista en el traslado de la camilla hasta el lugar de la sesión.
- **Recargo por Manipulación de Carga:** En caso de que el usuario no pueda o no desee brindar dicha asistencia, se generará un cargo adicional obligatorio de \$30.000 COP por concepto de esfuerzo logístico y manipulación de carga, valor que deberá ser cancelado antes de iniciar el servicio.
- **Cancelación por Falta de Garantías de Acceso:** Si el inmueble no cuenta con ascensor, el usuario se niega a colaborar con el traslado de los equipos y tampoco acepta el pago del cargo adicional de \$30.000 COP, el especialista se reservará el derecho de no prestar el servicio para proteger su integridad física. Esta situación se tipificará como una cancelación por causa imputable al cliente, procediendo al cobro o penalidad del 30% del valor total del servicio contratado por gastos operativos y de desplazamiento.

6. REQUISITOS TÉCNICOS, LOGÍSTICOS Y ERGONOMÍA (A DOMICILIO)

- **Disponibilidad de Equipamiento y Salud Ocupacional:** Para la correcta y segura prestación del servicio a domicilio, es indispensable contar con una camilla profesional que garantice las condiciones ergonómicas y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de nuestros especialistas.
- **Compromiso de Camillas Propias del Cliente:** En los casos donde el usuario manifieste de forma previa que cuenta con camilla propia en el lugar del servicio, el usuario asume la total responsabilidad de que el elemento esté disponible y en condiciones óptimas al momento de la llegada del profesional.
- **Incumplimiento de Requisitos Técnicos:** Si al momento de la cita se evidencia que el usuario no dispone de la camilla prometida, el servicio no podrá ser ejecutado con el fin de proteger la salud ocupacional de nuestro personal. Ante esta situación, se dará el servicio por cancelado por causa imputable al cliente, y se generará el cobro u obligación de pago del 30% del valor total del servicio contratado por concepto de gastos operativos, logísticos y de desplazamiento del personal asignado.

- **Adecuación del Espacio y Mascotas:** El Cliente debe disponer de un espacio físico limpio, ventilado y con dimensiones suficientes para el despliegue de los equipos. Asimismo, por razones de bioseguridad, higiene y para garantizar la total tranquilidad durante la sesión, se recomienda que las mascotas permanezcan preferiblemente en un lugar independiente; de no ser esto posible, El Cliente se compromete a garantizar que las mascotas no interrumpan el desarrollo del servicio ni afecten la seguridad del especialista o de los insumos.

7. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CONDICIONES DE SALUD

- El Cliente tiene la obligación de informar de manera clara, previa y veraz al personal de Rakia Wellness y Spa sobre cualquier condición médica especial, patología, alergias, cirugías recientes, estado de embarazo o contraindicación de salud antes del inicio de la sesión.
- **Rakia Wellness y Spa S.A.S.** y sus especialistas no asumirán responsabilidad alguna por efectos adversos o complicaciones físicas derivadas de la omisión, ocultamiento o inexactitud de la información de salud suministrada por El Cliente.

8. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

Dando cumplimiento a la normativa de protección de datos personales en Colombia, se establece:

- **Recopilación de Información:** Cuando usted compra o reserva, recogemos la información personal que nos proporciona, tales como su nombre, dirección, teléfono y correo electrónico. Cuando navega por nuestra página web, también recibimos automáticamente la dirección IP con el fin de obtener información sobre su navegador y sistema operativo.
- **Finalidad y Email Marketing:** Con su permiso, podemos enviarle correos electrónicos sobre nuestra tienda, nuevos productos y otras actualizaciones. Los datos personales del cliente serán incorporados a una base de datos de la cual el vendedor se compromete a no cederla a terceros. Se reconoce expresamente que todos los datos almacenados que sean ingresados por cualquiera de los usuarios del sistema son de propiedad del vendedor.
- **Divulgación:** Podemos revelar su información personal si estamos obligados por ley a hacerlo o si usted viola nuestros Términos de Servicio.
- **Edad de Consentimiento:** Al utilizar este sitio, usted declara que tiene al menos la mayoría de edad en su estado o provincia de residencia, o que nos ha dado su consentimiento para permitir a sus dependientes menores de edad utilizar este sitio.

- **Cambios en esta Política:** Nos reservamos el derecho a modificar la presente política de privacidad en cualquier momento, así que por favor revísela con frecuencia. Los cambios y aclaraciones tendrán vigencia inmediatamente después de su publicación en el sitio web.

9. PREGUNTAS Y DATOS DE CONTACTO

Cualquier comentario o inquietud respecto a los Términos y Condiciones o a la Política de Privacidad, solicitar la modificación o eliminación de información personal, o presentar una queja, deberá ser notificada expresamente por escrito al correo electrónico: rakia.wspa@gmail.com.