

Términos y condiciones

El presente documento tiene como finalidad establecer de manera clara los términos y condiciones aplicables a los servicios de psicoterapia ofrecidos, así como informar los acuerdos que regulan la relación terapéutica entre la persona terapeuta y la(s) persona(s) consultante(s). Al contratar una sesión suelta o un paquete de sesiones, la(s) persona(s) consultante(s) manifiestan haber leído, comprendido y aceptado los presentes términos y condiciones.

I. MODALIDADES DEL SERVICIO

Los servicios de psicoterapia se ofrecen en las modalidades de terapia individual, terapia de pareja, terapia familiar y terapia para vínculos significativos. Las sesiones pueden llevarse a cabo de manera presencial o en línea, de acuerdo con lo que se establezca previamente entre la terapeuta y la(s) persona(s) consultante(s).

II. SESIONES SUeltas (NO INCLUIDAS EN PAQUETE)

Las sesiones sueltas son aquellas que se contratan de forma independiente y no forman parte de un paquete con vigencia determinada.

a) Pago de sesiones sueltas

El pago de las sesiones sueltas deberá realizarse siempre en su totalidad, sin excepción. En caso de pago mediante transferencia, este deberá efectuarse el mismo día y antes de iniciar la sesión; cuando el pago sea en efectivo, este se realizará al finalizar la sesión. Se permite el pago anticipado de una, dos, tres o cuatro sesiones a precio completo, sin que ello implique la aplicación de descuentos por paquete. Los costos vigentes son de \$800.00 MXN para la sesión individual y de \$1,000.00 MXN para sesiones de pareja, familia o vínculo significativo.

b) Cancelaciones y reprogramaciones de sesiones sueltas

Las sesiones sueltas podrán cancelarse o reprogramarse sin penalización siempre que se avise con al menos 24 horas de anticipación. En caso de no realizar el aviso dentro de dicho plazo, la sesión se cobrará en su totalidad y el monto correspondiente deberá ser cubierto antes de poder agendar una nueva sesión.

c) Inasistencias en sesiones sueltas

La inasistencia sin previo aviso implica que la sesión se cobra completa. Si la sesión no ha sido cubierta, no será posible reagendar hasta realizar el pago correspondiente.

Cuando se presenten tres inasistencias sin previo aviso dentro de un periodo de dos meses, el espacio fijo asignado será liberado y la persona consultante deberá solicitar nueva disponibilidad para futuras sesiones.

d) Reembolsos en sesiones sueltas

Las sesiones sueltas no son reembolsables bajo ninguna circunstancia, incluso cuando hayan sido pagadas de manera anticipada.

e) Puntualidad en sesiones sueltas

Se otorga un margen de tolerancia de hasta 25 minutos posteriores a la hora acordada; sin embargo, la sesión concluirá a la hora originalmente pactada, independientemente del momento en que la persona consultante se incorpore.

f) Sesiones sueltas en línea y fallas técnicas

En el caso de sesiones sueltas en modalidad en línea, ante la presencia de fallas técnicas se intentará continuar la sesión vía telefónica. Si la falla técnica es atribuible a la terapeuta, la sesión podrá reagendarse sin costo adicional; si la falla es atribuible a la persona consultante, la sesión podrá reagendarse cubriendo una cuota adicional de \$300.00 MXN.

g) Conversión de sesiones sueltas a paquete

Si posteriormente se contrata un paquete después de haber tomado sesiones sueltas, no se realizarán ajustes retroactivos, descuentos ni compensaciones sobre las sesiones previamente pagadas a precio completo.

h) Confirmación de sesiones sueltas

Una sesión suelta se considera confirmada cuando ha sido agendada en sesión o pagada con anticipación.

III. PAQUETES DE SESIONES

Los paquetes de sesiones cuentan con una vigencia específica —mensual, bimestral o trimestral— que inicia a partir de la fecha de la primera sesión correspondiente al paquete contratado.

a) Pago de paquetes

Los paquetes con vigencia mensual y bimestral deberán pagarse en una sola exhibición antes de la primera sesión. Los paquetes trimestrales podrán pagarse en una sola exhibición o en dos pagos, correspondientes a la semana uno y la semana seis del periodo de vigencia. El inicio del proceso terapéutico queda sujeto a la recepción del pago correspondiente.

b) Transferencia de paquetes

Los paquetes podrán transferirse únicamente si el proceso terapéutico para el cual fueron contratados concluye. De lo contrario, todas las sesiones están destinadas a dicho proceso. No será posible dividir sesiones de un mismo paquete para procesos terapéuticos distintos.

c) Vigencia y sesiones no utilizadas

Al concluir la vigencia del paquete, las sesiones no utilizadas podrán reagendarse mediante el pago de una cuota adicional de \$250.00 MXN por sesión, sin que existan extensiones automáticas sin dicho pago.

d) Cancelaciones y reprogramaciones en paquetes

Las sesiones incluidas en paquetes podrán cancelarse o reprogramarse siempre que se notifique con al menos 24 horas de anticipación. En caso de no cumplir con este plazo, la sesión se considerará como brindada y, si se desea reagendar, se tomará como una sesión adicional, descontándose del paquete contratado.

e) Inasistencias en paquetes

La inasistencia sin previo aviso implica que la sesión se da por brindada y se pierde automáticamente, sin derecho a reposición; si se desea reagendar, se tomará como una sesión adicional, descontándose del paquete contratado.

f) Reembolsos en paquetes

Los paquetes de sesiones no son reembolsables bajo ninguna circunstancia, independientemente del motivo. Si el proceso terapéutico concluye y aún hay sesiones pendientes, se pueden transferir a otros procesos terapéuticos.

g) Puntualidad en paquetes

Se mantiene un margen de tolerancia de 20 minutos, concluyendo la sesión a la hora originalmente pactada aun cuando la(s) persona(s) consultante(s) lleguen tarde.

h) Paquetes y sesiones en línea

En las sesiones en línea incluidas en paquetes, ante fallas técnicas se intentará continuar la sesión vía telefónica. Si la falla es atribuible a la terapeuta, la sesión podrá reagendarse sin costo y sin descontarse del paquete; si la falla es atribuible a la persona consultante, la sesión podrá reagendarse cubriendo una cuota adicional de \$250.00 MXN.

IV. ALCANCE DEL SERVICIO TERAPÉUTICO

La psicoterapia ofrecida no sustituye la atención médica, psiquiátrica, farmacológica ni los servicios de emergencia, no garantiza resultados específicos y depende del compromiso, participación y corresponsabilidad de la(s) persona(s) consultante(s). En situaciones de emergencia, se recomienda acudir a los servicios correspondientes.

V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La agenda, confirmación y seguimiento de las sesiones se realizan en sesión o a través de WhatsApp, dentro del horario de atención de 9:30 a.m. a 9:30 p.m. Los mensajes enviados fuera de este horario serán atendidos durante el siguiente periodo disponible.

VI. MARCO LEGAL

Los presentes términos y condiciones se establecen conforme a los principios de consentimiento informado, buena fe y ejercicio profesional responsable, en apego a la normativa aplicable en los Estados Unidos Mexicanos. Al contratar cualquier servicio de psicoterapia, la(s) persona(s) consultante(s) declaran haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones.