

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y PUNTUALIDAD

En **Casa Ámbar** valoramos tu tiempo y el de nuestro equipo. Nuestro compromiso es brindarte una atención puntual, profesional y de calidad.

Para mantener nuestra agenda organizada y poder ofrecerte la mejor experiencia, te pedimos leer y considerar las siguientes políticas:

1. RESERVACIÓN DE CITAS

Para confirmar y apartar un espacio en nuestra agenda, Casa Ámbar podrá solicitar un **anticipo**, cuyo monto dependerá del servicio o tratamiento contratado.

El espacio quedará reservado una vez que el anticipo haya sido realizado y confirmado.

2. CANCELACIÓN O CAMBIO DE CITA

Las cancelaciones o cambios de horario deberán realizarse con **mínimo 24 horas de anticipación**.

Esto nos permite disponer del espacio y ofrecerlo a otro cliente que esté esperando una cita.

Los cambios de horario estarán sujetos a disponibilidad de agenda.

3. CANCELACIONES CON MENOS DE 24 HORAS

Las cancelaciones o cambios realizados con menos de **24 horas de anticipación** podrán considerarse como una cita utilizada cuando se trate de una sesión perteneciente a un paquete.

En servicios individuales que requieran anticipo, el anticipo podrá **no ser reembolsable**.

4. INASISTENCIAS

En caso de que el cliente no se presente a su cita y no haya realizado una cancelación o cambio con anticipación, la sesión podrá considerarse **utilizada**.

Cuando corresponda, el anticipo realizado para reservar la cita podrá perderse.

5. RETRASOS DEL CLIENTE

Te recomendamos llegar **5 a 10 minutos antes** de tu cita para poder comenzar puntualmente.

Si llegas tarde, la sesión podrá reducirse en duración para respetar los horarios de los clientes que tengan citas posteriores.

El costo de la sesión se mantendrá sin modificaciones.

En caso de un retraso mayor a **15 minutos**, Casa Ámbar podrá considerar la cita como cancelada y aplicar la política correspondiente.

6. RETRASOS POR PARTE DE CASA ÁMBAR

En Casa Ámbar también nos comprometemos a respetar tu tiempo.

Si por una situación atribuible a Casa Ámbar tu atención presenta un **retraso mayor a 15 minutos**, recibirás una **compensación en especie**, consistente en alguno de nuestros servicios o beneficios disponibles.

La compensación será determinada de acuerdo con las opciones vigentes y estará sujeta a disponibilidad y programación previa.

Nuestro objetivo es que exista un compromiso de ambas partes:

Así como nosotros respetamos tu tiempo, te pedimos respetar el tiempo de nuestro equipo y de los demás clientes. 

7. ANTICIPOS

Los anticipos realizados para apartar una cita serán considerados como parte de la reservación.

En caso de cancelación con menos de 24 horas de anticipación o inasistencia, el anticipo podrá **no ser reembolsable**.

En caso de realizar un cambio con al menos 24 horas de anticipación, el anticipo podrá conservarse para una nueva fecha, sujeto a disponibilidad.

8. PAQUETES DE SESIONES

Las sesiones adquiridas dentro de un paquete deberán utilizarse dentro del periodo establecido al momento de su contratación.

Las sesiones podrán considerarse utilizadas cuando el cliente:

- Cancele con menos de 24 horas de anticipación.
- No se presente a su cita.
- Llegue con un retraso mayor a 15 minutos y la cita no pueda realizarse.

Los paquetes son **personales e intransferibles**, salvo autorización previa de Casa Ámbar.

9. CONFIRMACIÓN DE CITAS

Casa Ámbar podrá enviar recordatorios y solicitar la confirmación de las citas previamente agendadas.

En caso de no recibir confirmación, Casa Ámbar podrá comunicarse con el cliente para verificar su asistencia y, cuando sea necesario, liberar el espacio para otro cliente.

10. SITUACIONES ESPECIALES

Entendemos que pueden presentarse situaciones de fuerza mayor o circunstancias imprevistas.

Cada caso podrá ser revisado de manera individual por Casa Ámbar, buscando siempre mantener una solución justa tanto para el cliente como para nuestro equipo.

11. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Al **reservar una cita, realizar un anticipo o adquirir un paquete de servicios**, el cliente manifiesta haber tenido acceso a estas políticas y aceptar sus términos.

Estas políticas tienen como finalidad mantener una agenda organizada, respetar el tiempo de nuestros clientes y de nuestro equipo, y ofrecer una experiencia de servicio profesional y de calidad.