

	<b>SERVICIOS Y PROCESOS</b>	Código: SPR-PO-02
	<b>PENALIZACIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS EN LA SALA DE BELLEZA</b>	Versión: 1
		Página: 1 de 2

## 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo de penalización para los socios que no cumplen con las citas agendadas en la sala de belleza de la Corporación Club Campestre, con el fin de optimizar el uso de los recursos y garantizar el respeto por el tiempo de los profesionales y de otros socios que desean disfrutar también los servicios prestados dentro de este espacio.

## 2. ALCANCE

Aplica para las citas agendadas en la sala de belleza en sus sedes Medellín y Llanogrande y que los socios no asisten a ellas.

## 3. GENERALIDADES

### 3.1 SERVICIOS CUBIERTOS POR LA POLÍTICA

**Manicure y pedicure:** Incluye todos los servicios relacionados con diseño de uñas tradicional, pres son, acrílicas, semipermanentes y otras que se encuentren dentro de esta categoría.

**Estilismo y Depilación:** Incluye los servicios de corte de cabello para dama y caballero, cepillado, peinados, depilación con cera o hilo.

**Tinturas y diseños de cambio de imagen:** Todos los servicios que incluyen cambio de color total, retoque o parcial, alisados permanentes, entre otros.

**Terapias capilares:** Servicios que incluyen protección del cabello, cuidado, tratamientos o rituales capilares

### 3.2 CONDICIONES DE PENALIZACIÓN

Aplica penalización en los siguientes casos:

- No presentación a la cita agendada: Si el socio no se presenta al servicio agendado sin previo aviso.
- Tardanza de más de 10 minutos: Si el socio llega con más de 10 minutos de retraso desde la hora agendada, deberá reagendar el servicio. Se entiende que en este momento ya la persona prestadora del servicio puede estar atendiendo otro socio.
- Cancelación tardía: Si el socio comunica su imposibilidad de asistir después de la hora agendada o tras los primeros 10 minutos de espera.

### 3.3 EXCEPCIONES

Las penalizaciones no aplicarán si el socio notifica su inasistencia al menos con 2 horas de antelación. Casos excepcionales debidamente justificados podrán ser evaluados por la administración.

### 3.4 COBRO DE PENALIZACIONES

Las penalizaciones serán cargadas en la cuenta de cobro del Club al finalizar el mes correspondiente. El socio recibirá un detalle del cargo junto con la factura. El socio sabrá que se le realizó un proceso de cobro en el instante del incumplimiento pues es obligación del prestador del servicio anunciar a través de la aplicación móvil la no presentación del socio (No Show)

### 3.5 VALORES DE REFERENCIA PARA PENALIZACIONES

Manicure y pedicure	\$24.000
Estilismo (cortes, cepillados, etc)	\$15.000
Tinturas y cambios de imagen	\$50.000
Terapias capilares	\$38.000

**Nota:** Estos valores pueden variar en cualquier momento con o sin previo aviso.

### 3.6 ENTRADA EN VIGENCIA

Esta política comenzará a regir a partir del 1 de diciembre de 2024 y será comunicada a todos los socios a través de los canales oficiales del Club. Desde el 1 de noviembre de 2024 se desarrollará un proceso de comunicación al socio de manera presencial y a través de la app cada vez que realiza una reserva, advirtiéndolo que próximamente entrará en vigencia la política.

## 4. REVISIÓN Y AJUSTES

La administración del Club se reserva el derecho a revisar y ajustar esta política según se considere necesario para asegurar el adecuado uso de los servicios de la sala de belleza.

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Diana Gómez	Paola Suárez	Cristina Ramos
Coordinadora de Mercadeo	Líder Calidad e Inocuidad	Gerente de Mercadeo
		Juan Felipe Estrada
		Gerente General
Fecha: 28/10/2024	Fecha: 05/10/2024	Fecha: 26/12/2024