



POLITICA DE CANCELACION Y DEVOLUCION

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Circular Unica de la Superintendencia de Industria y Comercio y demas normas concordantes, la empresa adopta las siguientes disposiciones:

Pago anticipado

Todos los programas deberan pagarse de manera anticipada, ya sea mediante abono (anticipo) o pago total.

Derecho de retracto

- Si la venta se realizo a distancia (internet, telefono o similares), aplicara el derecho de retracto dentro de los cinco (5) dias habiles siguientes a la compra, conforme al articulo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Transcurrido este plazo, o si la adquisicion fue presencial, no procedera la devolucion de los valores pagados.

Retiro del programa ya iniciado

En caso de retiro por parte del cliente, del valor pagado se descontara:

- El costo proporcional de cada consulta efectivamente prestada.
- Las comisiones bancarias o costos financieros de la transaccion.

No ejecucion por parte de la empresa

Si el programa no se ejecuta por causa imputable a la empresa, el cliente tendra derecho a la devolucion proporcional de los valores pagados, descontando los servicios efectivamente prestados.

Plazos y medio de devolucion

Las devoluciones de dinero, cuando procedan, se realizaran en el mismo medio de pago utilizado por el consumidor dentro de los treinta (30) dias calendario siguientes a la aceptacion de la solicitud, conforme al Estatuto del Consumidor.

Procedimiento de solicitud

- Las solicitudes de cancelacion o devolucion deberan presentarse por escrito al correo electronico globalobesityg@gmail.com o mediante el formulario disponible en <https://globalobesitygroup.com/>.
- La solicitud debera incluir: nombre completo, documento de identificacion, numero de factura y descripcion del motivo.
- La empresa confirmara la recepcion de la solicitud y dara respuesta en un termino maximo de quince (15) dias habiles.



POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GLOBAL OBESITY S.A.S.

Fecha de actualizacion: Marzo 2026

1. Responsable del Tratamiento

Razon social: GLOBAL OBESITY INVESTMENTS SAS

NIT: 901944171-0

Domicilio: Bogota D.C., Colombia.

Correo electronico de contacto: habeasdata@globalobesitygroup.com

Area encargada de proteccion de datos: Coordinacion Administrativa responsable de atender consultas, peticiones y reclamos.

2. Marco Normativo

Esta Politica se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 23 de 1981, la Ley 1751 de 2015, la Resolucion 1995 de 1999, la Resolucion 2654 de 2019, la Resolucion 3100 de 2019, la Circular Externa 001 de 2016 de la SIC, y demas disposiciones concordantes en materia de proteccion de datos personales y derechos de los pacientes.

3. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales recolectados por GLOBAL OBESITY seran tratados para las siguientes finalidades:

- Gestion asistencial y administrativa: agendamiento de citas, prestacion de servicios de salud, elaboracion y custodia de historias clinicas, seguimiento clinico, tramites administrativos y postquirurgicos.
- Gestion contractual y contable: facturacion, pagos, cobros, reportes contables y tributarios.
- Cumplimiento legal: atender requerimientos de autoridades judiciales, sanitarias o administrativas.
- Gestion comercial y de calidad: envio de informacion sobre servicios, programas y promociones, siempre con opcion de retiro; encuestas de satisfaccion; estudios de mercado.
- Seguridad y prevencion de fraude: verificacion de identidad, control de accesos fisicos y digitales.
- Analitica digital y tecnologica: uso de cookies, herramientas de analitica web y CRM, para mejorar la experiencia del usuario en la pagina web y redes sociales.
- Comunicaciones al paciente: recordatorios de citas, resultados de exámenes, informacion transaccional via correo, SMS o WhatsApp.

4. Autorizacion y Consentimiento



El tratamiento de datos personales requiere autorización previa, expresa e informada del titular.

Esta podrá otorgarse por escrito, por medios electrónicos o por cualquier medio que permita su posterior consulta.

GLOBAL OBESITY conservará prueba de la autorización.

Para el tratamiento de datos sensibles de salud se exigirá consentimiento expreso y por escrito, informando su carácter opcional y la finalidad específica.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, el tratamiento se realizará respetando el interés superior y con autorización de sus representantes legales.

5. Derechos de los Titulares

Los titulares de la información tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Revocar la autorización y solicitar supresión del dato cuando no exista deber legal de conservarlo.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.

6. Procedimiento para Consultas y Reclamos

Consultas: se resolverán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recibo. Si no es posible, se informará al titular el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar 5 días hábiles adicionales.

Reclamos: se resolverán en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no es posible, se informará al titular el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar 8 días hábiles adicionales.

Canales de atención:

- Correo electrónico: habeasdata@globalobesitygroup.com
- Dirección física: Cra 19 # 114 - 65 Edificio Nueva Avenida Empresarial en el consultorio 2B
- Responsable: Coordinación Administrativa y Legal

7. Conservación y Supresión

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para las finalidades autorizadas y mientras exista relación contractual o legal con el titular.

En el caso de historias clínicas, la retención será mínimo de 20 años desde la última atención, en cumplimiento de la Resolución 1995 de 1999.

Vencidos los plazos legales, los datos serán suprimidos o anonimizados, salvo obligación legal de conservación.

8. Transferencia y Transmision de Datos

Los datos personales podran ser transmitidos o transferidos a terceros:

- Encargados que presten servicios de hosting, correo, mensajeria, CRM, analitica, facturacion o atencion al cliente.
- Autoridades judiciales o administrativas cuando sea requerido legalmente.
- A nivel internacional, a proveedores tecnologicos ubicados en otros paises, bajo lo previsto en el art. 26 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, asegurando estandares adecuados de proteccion.

9. Seguridad de la Informacion

GLOBAL OBESITY implementa medidas fisicas, administrativas y tecnologicas para proteger la informacion personal contra perdida, uso indebido, acceso no autorizado o alteracion.

En caso de un incidente de seguridad, reportara el evento a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a traves del RNBD dentro de los 15 dias habiles siguientes a su deteccion, e informara a los titulares cuando corresponda.

10. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

GLOBAL OBESITY inscribira y mantendra actualizadas sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la SIC, cumpliendo los deberes de reporte, actualizacion y notificacion de incidentes.

11. Aviso de Privacidad

GLOBAL OBESITY cuenta con un Aviso de Privacidad disponible en sus canales oficiales (web, contratos, formularios), que complementa la presente Politica.

12. Vigencia y Modificaciones

La presente politica entra en vigencia desde su publicacion. Cuando existan cambios sustanciales en la identificacion del Responsable o en las finalidades del tratamiento, GLOBAL OBESITY comunicara dichas modificaciones a los titulares y, cuando corresponda, solicitara nuevamente su autorizacion.