

## **POLÍTICAS DE SERVICIO**

El servicio a domicilio aplica todo nuestro portafolio de relajación con excepción de: masaje aromaterapia y limpieza facial.

### **Horario de Atención:**

De lunes a viernes de 9am a 8pm.

**Transporte:** Dentro del perímetro urbano (Prana Spa cubre con tarifa mínima de transportes de ida y regreso) la diferencia debe ser cancelada por el cliente.

### **¿Qué pasa si me arrepiento de tomar el servicio?**

Después de solicitar el servicio tiene 15 minutos de gracia para cancelar. Si cancela dentro de este tiempo recibirá un reembolso del 100% dentro de cinco días hábiles.

En caso de pasar los 15 minutos de gracia los cobros por cancelación funcionan de la siguiente manera:

- Con una anticipación al servicio de más de 2 horas se realiza un cobro del 20% y se entrega el valor restante en crédito PRANA.
- Entre 2 horas y 1 hora de anticipación al servicio se cobra el 50% y se entrega el valor restante en crédito PRANA.
- Faltando menos de 1 hora para el servicio se hace un cobro del 100%.

### **¿Qué pasa si quiero cambiar la hora de mi servicio?**

Para cambiar la hora de su servicio en casa es necesario cancelar el servicio anterior y reservar uno nuevo. Después de solicitar el servicio tiene 15 minutos de gracia para hacer esta cancelación y cambio sin cobro alguno ya que el pago completo se lo daremos en crédito PRANA.

En caso de pasar los 15 minutos de gracia los cobros por cambio de reservas funcionan de la siguiente manera:

- Con una anticipación al servicio de más de 2 horas se realiza un cobro del 10% y se entrega el valor restante en crédito PRANA.

- Entre 2 horas y 1 hora de anticipación al servicio se cobra el 30% y se entrega el valor restante en crédito PRANA.
- Faltando menos de 1 hora para el servicio se hace un cobro del 50% y se entrega el valor restante en crédito PRANA.

**¿Qué pasa si quiero que se extienda el servicio más del tiempo que pagué?**

En caso de estar disfrutando mucho tu experiencia PRANA y querer más tiempo, debes hablar con tu masajista para que se comuniquen con nuestro centro de contacto y así revisar las próximas reservas. Dependiendo entonces de la disponibilidad de la masajista podrás adicionar lo que quieras con pago en efectivo.

**FORMAS DE PAGO:**

Pago consignación y/o Transferencia esta última el servicio solo podrá ser tomado a partir del día siguiente que podamos ver reflejada la operación bancaria.

Si no recibes tu factura física de servicio reservado o de la terapia adicional a tu correo o WhatsApp será totalmente gratis.