

POLÍTICA DE RESERVACIONES Y CANCELACIONES OSOLMA ·

Usuarios y Negocios

Versión 1.0 · 27 de agosto de 2026 Esta política refleja el modelo actual: OSOLMA gestiona la reservación y el establecimiento cobra directamente.

1. Alcance OSOLMA facilita la reservación entre cliente y establecimiento. El servicio reservado es prestado y cobrado directamente por el establecimiento. OSOLMA no procesa el pago del servicio en la versión actual.
2. Precio El negocio define el precio. Al confirmar la cita, OSOLMA guarda el precio mostrado en ese momento. Si el negocio modifica posteriormente el precio general, la cita ya creada conserva el precio histórico mostrado al reservar. Los conceptos adicionales que pudieran surgir por servicios distintos deberán informarse y acordarse conforme corresponda.
3. Confirmación y asistencia La cita debe mostrar negocio, servicio, fecha, hora y precio registrado. El cliente es responsable de presentarse o cancelar antes del inicio. El negocio es responsable de mantener horarios y disponibilidad actualizados y atender las citas confirmadas.
4. Cancelación del cliente El cliente podrá cancelar una cita futura desde OSOLMA antes de su inicio. Como OSOLMA no recibe pagos, no procesa reembolsos de cantidades pagadas directamente al establecimiento.
5. Cancelación o cambio del negocio El establecimiento podrá cancelar o proponer/reprogramar una cita desde su panel y OSOLMA notificará al cliente. Los cambios de fecha u hora deberán comunicarse claramente. El establecimiento debe gestionar sus cambios operativos y no deberá mantener citas que sabe que no podrá atender.
6. Inasistencia El negocio podrá marcar “Cliente no se presentó”. Una inasistencia aislada no genera sanción automática. La reincidencia podrá ser revisada por OSOLMA y dar lugar a advertencia, restricción temporal para reservar o suspensión, según el caso.
7. Negocio no atendió El cliente podrá reportar “El establecimiento no atendió mi cita”. OSOLMA revisará el caso; el reporte no implica culpabilidad automática. Según gravedad y reincidencia, podrán aplicarse advertencias, suspensión temporal o baja. En casos graves podrá suspenderse temporalmente el perfil mientras se investiga.
8. Pagos y controversias Los pagos, devoluciones, facturación y controversias económicas derivadas del servicio se atienden con el establecimiento que recibió el pago, sin perjuicio de los derechos del consumidor ni de responsabilidades propias de OSOLMA por el funcionamiento de la plataforma.