

Política de precios y cancelaciones

16 de octubre de 2026

1. Quién fija el precio

En Kaliwx, **el profesional de la salud (el "Doctor") es quien fija y publica el precio de su consulta**, y es quien tiene la obligación legal de respetarlo frente al paciente, en términos del Artículo 7 de la LFPC. Kaliwx es el directorio e intermediario tecnológico que aloja ese anuncio y facilita el agendamiento y el cobro — no es el prestador del servicio médico ni fija los precios en su nombre. **No hay un tope de precio impuesto por Kaliwx**: el Doctor decide cuánto cobrar.

Al darte de alta como Doctor en Kaliwx, aceptas expresamente:

1. Que el precio que publiques en tu perfil es el precio que cobrarás por esa consulta, en las condiciones anunciadas (duración, modalidad presencial/en línea, qué incluye).
2. Que Kaliwx puede verificar el cumplimiento de este compromiso mediante el mecanismo descrito en la sección 7, y aplicar las consecuencias de la sección 8 ante incumplimientos documentados.
3. Las reglas de cobro, cancelación y reembolso de las secciones 3 a 5.

2. Precio congelado al momento de agendar

El precio de cada cita queda fijo ("congelado") en el momento en que el paciente la agenda. Si después subes tu precio publicado, ese cambio aplica solo a citas nuevas — nunca a una cita ya confirmada. Al confirmarse la cita, el agente de WhatsApp deja por escrito, con fecha y hora, el precio total, lo que se cobra en línea y el saldo pendiente en sitio. Ese registro es la evidencia de lo acordado.

3. Cobro en línea

- El Doctor decide si activa el **"Cobro en línea de citas"** en su perfil. Si no lo activa, el paciente paga el 100% en sitio.
- Cuando el cobro en línea está activo, se cobra **el 100% del precio de la cita**. No hay depósitos ni cobros parciales. Los pagos los procesa Stripe y llegan directo a la cuenta de Stripe del Doctor; Kaliwx no administra esos fondos.
- **Cuándo se cobra**: una cita agendada con mucha anticipación queda reservada en el calendario como "pendiente de pago", sin cobrar. El cobro se gestiona a partir de **6 días antes de la cita**. Si no se logra cobrar:

- **A 5 días:** se le avisa al paciente que el pago es necesario para mantener y confirmar la cita.
- **A 4 días:** último intento. Si sigue sin cobrarse, se le avisa al paciente que la cita no se puede mantener y que quedará cancelada, y se le pregunta si prefiere pagar en sitio.
- Si el paciente no responde, la cita se cancela por falta de pago.
- Si el paciente acepta pagar en sitio, **la decisión final es del Doctor:** si acepta ese riesgo, la cita queda confirmada con pago en sitio; si no, la cita se cancela y se avisa al paciente.
- Una cita agendada con menos de 6 días de anticipación entra directamente a la gestión de cobro.

4. Cancelación, no-show y reembolso

Estas reglas no cambian según la hora o el día de la cancelación; no hay tramos por horas.

Situación	Devolución al paciente	Qué pasa con lo retenido
El paciente cancela explícitamente , con cualquier anticipación	100%	Devolución a cliente
No-show: el paciente no se presenta y no canceló	0%	El 100% cobrado se reparte 50% para el Doctor y 50% para Kaliwx
El Doctor cancela , sin importar cuándo	100%	Nada que repartir

- **Cómo se confirma un no-show:** al terminar la hora de la cita, el agente le pregunta al paciente cómo le fue. Si el paciente dice que no asistió, **antes de aplicar cualquier descuento, el agente le pregunta al Doctor si el paciente no se presentó.** Solo con la confirmación del Doctor se aplica la regla de no-show.
- **Si el paciente dice que sí asistió pero el Doctor no lo atendió,** no se trata como no-show: se aplica la regla de cancelación por parte del Doctor (devolución del 100%) y Kaliwx revisa el caso.

- **Reembolsos con saldo insuficiente:** como el pago llega a la cuenta del Doctor, el reembolso sale de su saldo. Si el saldo no alcanza, el reembolso queda pendiente hasta que entre dinero, y el agente le informa al paciente mientras tanto.
- El reparto a Kaliwx (de 50%) es la única situación en que Kaliwx recibe dinero por una cita; en una cita completada con éxito Kaliwx no cobra comisión.

[Pendiente de confirmación legal: validez y redacción de la retención del 5% y del reparto 50/50 frente a la LFPC; cómo debe informarse al paciente antes de pagar; si la retención del no-show requiere aceptación expresa del paciente al reservar.]

5. Retención de seguridad y deudas del Doctor

Para proteger a los pacientes frente a cobros de citas que no se realizan:

- **Cuentas nuevas:** durante los primeros 60 días, o las primeras 10 a 15 citas cobradas sin incidentes (lo que ocurra primero), Stripe retiene entre el 15% y el 20% de cada cobro durante 30 a 45 días antes de liberarlo al Doctor. Cada retención se libera sola al cumplirse su plazo.
- **Por incidente:** si ocurre un incidente (por ejemplo, un reembolso que no se pudo cubrir por saldo insuficiente), Kaliwx puede activar una retención temporal de **60 días** sobre los próximos cobros del Doctor, siempre **avisándole antes** el motivo y el monto.
- **Pasos ante un reembolso que excede lo retenido:** se le avisa al Doctor, se le ofrece depositar él mismo el saldo, y si no lo hace se le informa que sus próximos cobros se usarán para cubrirlo.
- **Incidentes continuos:** si los incidentes son continuos y el Doctor no los resuelve, se genera una cuenta por pagar por el monto no cubierto, que se suma al cobro de su siguiente mensualidad de suscripción. Si deja vencer o cancela su suscripción sin liquidarla, la cuenta queda marcada como con adeudo.

[Pendiente de confirmación legal: validez contractual de la cuenta por pagar y su cobro con la suscripción; qué implica exactamente la marca de adeudo; texto de aceptación expresa por el Doctor en su alta.]

6. Qué hace el agente de WhatsApp

El agente (con inteligencia artificial) conversa con pacientes y Doctores para agendar, recordar, gestionar el cobro, confirmar asistencia y recoger opiniones. Las decisiones

que mueven dinero (no-show, cancelación por el Doctor, pago en sitio) siempre pasan por la confirmación del Doctor o la revisión de Kaliwx, y no las decide el agente por sí solo. Los mensajes de WhatsApp de Kaliwx al paciente se envían solo si aceptó recibirlos al reservar.

7. Cómo verificamos que el precio cobrado coincide con el anunciado

En el mensaje de seguimiento después de cada cita, nuestro agente le pregunta al paciente si el precio que pagó coincidió con el acordado al agendar. Si hay una discrepancia:

1. Contactamos al Doctor para entender qué pasó.
2. Si el Doctor reconoce un error en su anuncio (por ejemplo, un precio desactualizado), **lo corrige en el momento, por WhatsApp**, sin tener que entrar a su panel, y no hay consecuencia adicional.
3. Si el Doctor dice que no hay error, el agente le pide la razón (puede ser legítima: un estudio extra, un cambio de paquete) y la registra en un **tabulador individual por Doctor**: fecha, monto publicado, monto reportado y razón.
4. Si hay un patrón de discrepancias sin corrección, el agente genera una **advertencia** y la anota en un registro interno para que Kaliwx le dé seguimiento.

8. Consecuencias ante un patrón de discrepancias

Un caso aislado, corregido a tiempo, no tiene consecuencia más allá de la corrección. Un **patrón continuo** de discrepancias sin corrección del Doctor puede derivar en medidas **evaluadas caso por caso por Kaliwx**, no aplicadas de forma automática por un número fijo de casos:

1. Advertencia formal al Doctor (la genera el agente y queda registrada).
2. Reducción temporal de su posicionamiento en los resultados de búsqueda.
3. Pausa de la función de cobro en línea (el Doctor sigue recibiendo citas, pero el pago se gestiona fuera de la Plataforma mientras se resuelve).
4. Suspensión de la cuenta, en casos de incumplimiento reiterado o no resuelto.

[Pendiente de confirmación legal: el nivel de detalle con el que estas consecuencias deben describirse en los Términos de Servicio — si basta con la aceptación general de que Kaliwx puede aplicarlas ante incumplimiento documentado, o si cada escalón necesita quedar enunciado explícitamente, como se hace aquí.]

Este esquema sigue el mismo patrón que usan marketplaces establecidos (por ejemplo, la *Fair Pricing Policy* de Amazon): la plataforma no fija el precio, pero exige por contrato que se respete lo publicado y aplica consecuencias proporcionales y documentadas ante el incumplimiento.

9. Qué NO cubre esta política

- No regula el precio que el Doctor decide cobrar — eso es libre decisión del Doctor.
- No hace a Kaliwx responsable frente al paciente por el precio cobrado por el Doctor; esa relación de consumo es entre el paciente y el Doctor.
- No aplica a condiciones acordadas directamente entre el Doctor y el paciente fuera de la Plataforma (por ejemplo, estudios o tratamientos adicionales no anunciados en el perfil).
- No cubre la calidad del servicio médico; las opiniones de pacientes se publican como reseñas, ver el Aviso de Privacidad (sección 1.3).

10. Para pacientes: qué hacer si tu precio no coincidió

Si el precio que pagaste no coincidió con el que se te confirmó al agendar, avísanos por el mismo canal de WhatsApp donde agendaste tu cita — es la forma más rápida de que quede registrado y de que le demos seguimiento con el Doctor.