

Política de cancelaciones, inasistencias y saldo a favor

Ánima · terapiaconanima.com y aplicación móvil · Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026

Esta política forma parte de los Términos y condiciones de Ánima y aplica a todas las citas agendadas a través de la Plataforma. Si algo aquí difiere de los Términos, prevalece lo más favorable para ti.

1. Los estados de una cita

Estado	Qué significa
Reserva pendiente de pago	Apartaste un horario, pero todavía no hay pago confirmado ni saldo aplicado. No es una cita confirmada. La fecha y hora límite para pagar es 24 horas antes del inicio de la sesión.
Cita confirmada	La Plataforma verificó tu pago o aplicó saldo suficiente de tu cuenta. Se activa el enlace de videollamada. Una cita confirmada no se cancela por no responder un recordatorio ni por no pulsar otra confirmación de asistencia.
Reserva liberada	Llegaste a las 24 horas previas al inicio sin pago ni saldo aplicado: la reserva se cancela, el horario vuelve a estar disponible y se te notifica. Sin cargo, sin deuda, no cuenta como inasistencia.
Cancelación oportuna	Cancelaste o reagendaste una cita confirmada con 24 horas o más de anticipación.
Cancelación tardía	Cancelaste una cita confirmada con menos de 24 horas de anticipación.
Inasistencia	No te presentaste a una cita confirmada (el Profesional esperó 15 minutos desde la hora agendada).
Sesión realizada	Recibiste atención. Es la única situación que se registra como atención clínica en tu expediente.

Las reservas solo pueden hacerse con al menos 24 horas de anticipación.

2. Cancelación o reagenda con 24 horas o más

- No hay penalización.
- El **importe íntegro** de la cita queda como **saldo a favor** en tu cuenta para reagendar, con tu Profesional o con otra persona del catálogo. El saldo no caduca y reagendar no tiene comisión.
- La política de Ánima es conservar ese saldo, sin devolución en efectivo por una cancelación voluntaria ordinaria. Esto no limita las devoluciones y demás derechos que la ley te reconoce (por ejemplo, cuando la causa es del Profesional o de la Plataforma, secciones 4 y 5).

3. Cancelación con menos de 24 horas o inasistencia

- Se aplica un **cargo por cancelación tardía o inasistencia** equivalente a la tarifa de la cita, porque el Profesional reservó ese tiempo para ti y no pudo ofrecerlo a otra persona.
- Ese cargo **no es una sesión realizada** y no se registra como atención clínica.
- Como las reservas solo pueden hacerse con al menos 24 horas de anticipación, un horario cancelado tardíamente ya no puede ser reservado por otra persona.
- Si tuviste una causa de fuerza mayor (por ejemplo, una emergencia médica), escríbenos a hola@terapiaconanima.com con la explicación y, en su caso, el comprobante: cada caso se revisa individualmente y el cargo puede condonarse.
- En una cancelación tardía que tú notificaste, el Profesional no tiene que conectarse a esperarte; en una inasistencia sin aviso, el Profesional espera 15 minutos y registra su disponibilidad.

4. Si el Profesional cancela, reagenda sin tu acuerdo o no se presenta

Conservas íntegro tu pago y **tú eliges**: reposición en otro horario, saldo a favor o **devolución íntegra**, sin descuento de comisiones. Además, conservas la bonificación que te reconoce la Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 92 Bis y 92 Ter) cuando un servicio no se presta por causas imputables al proveedor, y cualquier otro derecho que la ley te otorgue.

5. Si una falla de la Plataforma impide la sesión

Si una falla atribuible a Ánima impide realizar o completar una cita confirmada, aplica lo mismo que en la sección 4: reposición, saldo a favor o devolución íntegra, a tu elección, sin descuento de comisiones. Si la falla es de tu conexión o equipo, el Profesional hará lo

razonable para restablecerla y acordarán cómo completar la sesión; si no es posible, aplica la regla de inasistencia salvo causa justificada.

6. Cómo se hacen las devoluciones cuando proceden

Solicítala desde tu panel o a hola@terapiaconanima.com. Ánima confirma la recepción y procedencia en un máximo de 3 días hábiles y ordena la devolución a la pasarela de pago dentro de los 10 días hábiles siguientes a tu solicitud, por el mismo medio de pago. El reflejo en tu estado de cuenta depende de tu banco. En devoluciones por causa del Profesional o de la Plataforma no se descuenta nada.

7. Cierre de cuenta

- Las reservas pendientes de pago se cancelan sin cargo.
- Las citas confirmadas a 24 horas o más se tratan como cancelación oportuna (su importe pasa a tu saldo); las que estén a menos de 24 horas se tratan como cancelación tardía. Cerrar la cuenta no sirve para eludir un cargo válidamente aplicable.
- Tu saldo a favor **no se pierde**: antes de confirmar el cierre, Ánima te indica su importe y, como ya no podrás usarlo para reagendar, puedes solicitar su devolución por el mismo medio de pago, sin descuento alguno (sección 6).
- El cierre del acceso es independiente de la conservación de datos que la ley exige (ver Aviso de privacidad) y no termina tu relación con tu Profesional fuera de la Plataforma.

8. Dudas y aclaraciones

Escríbenos a hola@terapiaconanima.com. Te respondemos en un máximo de 5 días hábiles. Conservas tu derecho a acudir a PROFECO.

Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026