

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En Santiago, a 4/4/2025, entre **SOC DE ADM E INV SANTA EMILIA SPA** Rol Único Tributario N° 77.232.014-0, representada por doña **ANGELINA JAZMÍN DAWSON LÓPEZ**, chilena, casada, cédula nacional de identidad N° 16.279.126-5, en adelante indistintamente la "EMPRESA"; y don (ña) **GENESIS YANCE**, cédula nacional de identidad N° **111153886** en adelante indistintamente el "CLIENTE", ambos domiciliados para estos efectos en **CALLE RAMÓN SUBERCASEAUX, 1268 - OFICINA 703, SANTIAGO - ST CEP: 89-10131**, han convenido el siguiente contrato de prestación de servicios:

PRIMERO. Objeto del contrato:

El siguiente contrato tiene por objeto prestar al cliente, ya individualizado, el tratamiento de depilación láser que a continuación se especifica:

No. Contrato: 696402

Código Presupuesto: JUYQB6W2NO

Servicio	Número de Sesiones
ROSTRO INFERIOR MUJER	8

El tratamiento de depilación láser será ejecutado en Clínica Cella y sus respectivas sucursales.

SEGUNDO. Precio:

El servicio especificado en la cláusula primera tiene un valor de \$ \$ 84.992,00, valor que ha sido pagado de forma íntegra, previo al inicio del tratamiento.

El precio ha sido pagado en:

Forma de Pago	Condiciones de pago	Valor	Información. Adicional
TRANSBANK DEBITO	DÉBITO	\$ 84.992,00	VISA, NSU:A0000000031010, Automático..008146

TERCERO. Obligaciones del cliente:

El cliente se obliga a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones que a continuación se detallan:

- a. Programar las sesiones previamente.
- b. Asistir a las sesiones en el horario programado.
- c. Respetar el intervalo entre sesiones
- d. Informar en caso de embarazo, enfermedades en la piel y/o cualquier otra circunstancia médica que ponga en peligro la salud del CLIENTE.
- e. Informar a LA EMPRESA sobre el uso de cualquier medicamento, antes del inicio del tratamiento o durante el mismo, puesto que hay medicamentos que pueden interferir en el resultado del tratamiento médico de depilación láser.
- f. Seguir de manera estricta las recomendaciones y requisitos previos al tratamiento para lograr una mayor eficacia de este, lo cual ha sido informado y aceptado mediante consentimiento firmado.
- g. Programar sus sesiones en el tiempo indicado por el profesional a cargo del tratamiento y sujeto a la disponibilidad de la sucursal de la Empresa donde realice el tratamiento. Las sesiones podrán ser programadas personalmente.

- h. En caso de que el CLIENTE no pueda asistir a una sesión ya programada deberá comunicarlo a la sucursal de la EMPRESA donde se realiza el tratamiento, al menos con 24 horas de anticipación al horario de la sesión, para que se pueda proceder con su cancelación y coordinación de una nueva cita. En caso de que la cancelación se efectúe con menos de 24 horas de anticipación, la cita se considerará inasistida. En caso de reprogramar la sesión para una nueva fecha, el CLIENTE conoce y acepta que la reprogramación estará sujeta a la disponibilidad de agenda de la sucursal donde realiza el tratamiento.

CUARTO. Obligaciones especiales del Cliente Ley N°21.643:

El cliente se obliga a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones que a continuación se detallan.

- a. Respetar el derecho a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores de la empresa, debiendo el cliente en las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.
- b. Prohibición de ejercer violencia en el trabajo, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes o usuarios. Se entienden por tales: Gritos o amenazas; Uso de garabatos o palabras ofensivas; Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas; Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte y; Robo o asaltos en el lugar de trabajo.
- c. Prohibición de realizar comportamiento incívicos, que abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo, para ello, el cliente se obliga a: Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla; Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable al momento de recibir los servicios prestados.
- d. Prohibición de realizar expresiones sexistas, entendiéndose por tales, cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

QUINTO. Obligaciones de la Empresa:

La empresa se compromete a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a. Prestar el servicio contratado por el CLIENTE con profesionalismo, dedicación y respeto.
- b. Ejecutar la cantidad de sesiones contratadas por el CLIENTE, en los plazos correspondientes, con intervalos definidos por el profesional responsable.
- c. Realizar el procedimiento en la sucursal requerida por el cliente.
- d. La empresa se compromete a realizar el procedimiento, siguiendo todos los protocolos correspondientes, actuando de forma diligente en todo momento; siendo una obligación de medios que no garantiza resultados específicos, ya que éstos son variables según el cuerpo, piel, sensibilidad de cada persona.

SEXTO. Obligaciones de la Empresa Ley N°21.643:

En caso de ser denunciado un cliente por parte de un trabajador(a) de la empresa por actos, acciones o expresiones señalados en el artículo cuarto, la empresa deberá tomar una o más de las siguientes medidas, que el cliente declara conocer y aceptar en su totalidad:

- a. Medidas de resguardo: Son aquellas acciones de carácter cautelar que se implementan por parte del empleador una vez recibida la denuncia o durante la investigación para evitar la ocurrencia de un daño a la integridad física y/o psíquica, así como la revictimización de la persona trabajadora, atendiendo a la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de las personas involucradas y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Dentro de las medidas de resguardo se podrá suspender los servicios al cliente mientras dure la investigación.
- b. Medidas correctivas: Son aquellas medidas que se implementan por el empleador para evitar la

repetición de las conductas investigadas sean o no sancionadas, las que deberán establecerse en las conclusiones de la investigación y materializarse, en los casos que corresponda, en la actualización del protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Dentro de las medidas correctivas se podrá poner término a la prestación de servicios.

- c. Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- d. Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- e. Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.

SEPTIMO. Retracto y devoluciones:

El presente contrato se encuentra en conformidad con la normativa legal vigente respecto a protección a los derechos de consumidores, por tanto vencido el plazo legal de retracto establecido en la ley 19.496, no se aceptarán devoluciones, salvo que el cliente acredite, con informe médico que el procedimiento de depilación láser esté contraindicado por alguna patología o accidente que se haya detectado con posterioridad a la contratación del servicio.

Lo anterior, deberá ser comunicado a la Empresa, de forma presencial en la sucursal donde contrató el servicio con los antecedentes documentales correspondientes, a fin de dejar sin efecto el contrato. Con motivo de dicha resciliación la Empresa cobrará una multa ascendiente al 30% del valor del paquete contratado por cliente, restituyendo íntegramente el valor de las sesiones no realizadas.

OCTAVO. Generalidades:

- a. Este contrato y todos los servicios aquí contratados son intrasferibles.
- b. Las sesiones contratadas por el CLIENTE y especificadas en la primera cláusula del presente contrato, no pueden ser intercambiadas y/o aplicadas en región del cuerpo distinta de aquella inicialmente contratada.
- c. El intervalo entre las sesiones varía de acuerdo con el área a tratar.
- d. En el supuesto en que sea necesario realizar mayor cantidad de sesiones de las contratadas en el presente, éstas deberán ser adquiridas por el cliente, de acuerdo con las indicaciones clínicas y las promociones vigentes en ese momento.
- e. Para todos los efectos legales, el cliente es considerado consumidor, de acuerdo a la ley 19.496, en consecuencia, existe una relación de consumo entre las partes que se rige por el régimen establecido en dicha normativa, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO

Mediante el presente documento doy mi autorización expresa a Clínica Cela para realizar procedimiento de aplicación de láser dermatológico con fines depilatorios, en mi cuerpo, según protocolos previamente informados y al criterio de profesional calificado para la ejecución de este procedimiento.

Comprendo que Clínica Cela trabaja principalmente con Láser Alexandrita de marca Candela. Este láser, con una longitud de onda de 755 nm, produce la fototermólisis selectiva de los folículos pilosos mediante su fijación en la melanina, pigmento principalmente presente en el pelo, y secundariamente en la piel. Se me ha informado que este láser es un láser principalmente depilatorio, y que usa un gas llamado criógeno como medio de protección para la piel circundante.

Entiendo que Clínica Cela trabaja también con Láser Neodimio Yag, de marca Candela, en algunas de sus sucursales. Este láser, con una longitud de onda de 1064 nm, produce principalmente fotocoagulación de los vasos sanguíneos cercanos al folículo piloso trabajando con la oxihemoglobina, dejando al pelo sin nutrición por lo que a nivel de resultados es también más lento que un láser propiamente depilatorio. Esto permite que trabaje con fototipos más altos. Autorizo a Clínica Cela que, en caso de ser necesario, por criterios clínicos internos y previamente informada de la decisión, se me derive a sucursales donde exista láser NdYag.

El procedimiento de depilación láser puede lograr entre un 70 y hasta un 90% de depilación permanente, resultado que es variable según sexo genético, edad y calidad hormonal de cada persona. En promedio en

una persona sana y hormonalmente estable se requieren desde 6 a 8 sesiones de depilación láser Alexandrita en el cuerpo, y desde 12 a 15 sesiones en las zonas de cuello, rostro y cuero cabelludo. Estas sesiones deben realizarse en un período de 4 a 10 semanas dependiendo de la zona a tratar y de la velocidad de crecimiento del pelo, teniendo conocimiento que se deben respetar dichos plazos para lograr una mayor efectividad en el tratamiento.

Se me ha informado que existen cuidados, indicaciones, y contraindicaciones para este procedimiento, incluyendo la preparación para las sesiones correspondientes, dentro de las cuales se encuentran:

- Rasurado previo de 2 a 3 días antes de la sesión agendada,
- Asistir sin haber aplicado previamente cremas, desodorante o cualquier loción perfumada sobre la zona a trabajar.
- Sin exposición solar previa de 3 a 6 semanas.
- Dar aviso oportuno sobre cualquier vacuna o medicamento que se haya ingerido en los 15 días previos a la sesión.

Entiendo, en caso de incurrir en alguna falta por la inobservancia de estas indicaciones, mi piel podría verse afectada y, por tanto, acepto que mi cita sea reagendada con la finalidad de proteger mi integridad física.

Me han informado que durante las sesiones se me entregarán unas gafas protectoras según la zona a tratar: con filtro para el cuerpo, de plomo para el rostro; las cuales debo utilizar en todo momento, ya que de otra forma se podrían ocasionar daños que van desde la fatiga ocular a la ceguera.

Entiendo que durante la sesión se puede sentir calor, o incluso un dolor que es variable entre personas. Esta sensación es transitoria, sólo durante la aplicación del láser. Debo dar aviso oportuno, sin embargo, esto no será impedimento para la realización de mi tratamiento.

Comprendo que después de cada aplicación láser aparecerá una coloración rojiza (eritema) en el área tratada, que puede ser acompañada de una inflamación de la piel. Estos signos desaparecen entre 2 y 6 horas posteriores a la sesión, sin embargo, este eritema puede durar hasta 3 o 5 días en pieles muy sensibles, o donde haya mucho pelo de base. Cabe señalar que hay una respuesta normal de la piel llamada urticaria, la cual prolonga la inflamación y enrojecimiento con prurito en un 0,5% de la población, y debo informar en forma oportuna si presento esta reacción para ser evaluado y tratado por el equipo médico de Clínica Cella.

Se me han informado los cuidados posteriores a cada sesión, dentro de ellos los siguientes:

- Mantener mi piel hidratada.
- Uso de factor de protección solar 30 o superior, mínimo 2 aplicaciones al día en las zonas expuestas y tratadas.
- No exposición directa al sol en un plazo mínimo de 10 días posteriores a la sesión e idealmente hasta 3 semanas.
- Evitar la aplicación de agentes irritantes sobre mi piel (roces, fuentes de calor, perfumes y/o exfoliantes), mientras persista la inflamación de mi piel.
- No utilización de métodos de depilación de raíz (tales como cera, pinzas u otros. En caso de requerirlo puedo usar, sólo métodos de corte, tales como cremas depilatorias o rasuradoras.

Comprendo que, a pesar de la adecuada elección de intensidad y correcta realización del procedimiento, pueden presentarse efectos indeseables como quemaduras, púrpura (manchas violáceas en la piel), recurrencia de vello, picor, híper o hipo pigmentación en la zona tratada que suelen ser transitorias. Declaro expresamente asumir estos posibles riesgos y dar aviso oportuno a Clínica Cella para activar protocolo de eventos adversos post tratamientos láser y recuperar mi salud dermatológica en forma satisfactoria.

Doy mi expreso consentimiento a ser fotografiado antes y/o después del procedimiento de depilación láser con carácter de observar la evolución del tratamiento realizado.

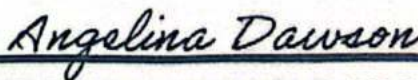
Entiendo que al momento de comprar tengo un tiempo de 3 meses para iniciar tratamiento, y un plazo inicial de 36 meses para finalizarlo, el cual es modificable según necesidad. En conformidad a la ley 19.496, artículo 3 bis, conozco mi derecho a retracto y los plazos legales establecidos para ello. Vencido dicho plazo la Empresa no realizará devoluciones.

• **Cuidados posteriores al tratamiento:**

1. Dentro de 10 minutos después de la sesión debiera aparecer un enrojecimiento (eritema) que generalmente desaparece (según la sensibilidad de la piel tratada) entre dos horas a tres días y una leve hinchazón (edema) en el área tratada que suele desaparecer dentro de las primeras dos horas posteriores o algo más (según tipo de piel) al tratamiento.
 2. Evitar el uso de agentes irritantes inmediatamente posterior a la sesión: perfumes, alcohol, ropa muy ajustada, agua muy caliente, entre otros.
 3. En caso de tener una reacción inusual (ardor prolongado, ronchas rojas y dolorosas, heridas, granos que pican mucho o cualquier signo o síntoma que cause preocupación o duda, contactar a la brevedad al teléfono de la sucursal a la que pertenece. Le agendaremos una evaluación médica sin costo.
 4. Evitar la exposición al sol para reducir la probabilidad de hiperpigmentación (coloración más oscura) durante al menos las primeras 3 a 4 semanas posteriores a cada sesión. Usar protector solar factor 30 o más, 2 veces al día como mínimo, en las zonas tratadas durante todo el tiempo de su tratamiento. En caso de exposición directa al sol, reaplicar cada 2 horas.
 5. Evitar rascarse en las zonas tratadas. No utilizar cualquiera de los elementos depilatorios siguientes durante su tratamiento: cera, azúcar, miel, electrolisis, pinzas o productos químicos, ya que suelen alterar de diversas maneras negativas el folículo del pelo a tratar.
 6. Posterior a cada tratamiento, durante al menos 3 semanas no debería mostrarse crecimiento de pelo nuevo, por lo general esta fase demora entre 4 y 6 semanas y a veces se extiende a 2 y hasta 3 meses. Dependiendo del tiempo pasado desde la sesión anterior se planifican las posteriores sesiones, por lo general son 5 a 6 semanas para tratamientos faciales y 6 a 8 semanas para tratamientos en el cuerpo.
 7. A partir del día 5 y hasta el día 18 aprox. posterior a cada sesión se experimentará la expulsión de los restantes tallos del vello destruido. Eso no es crecimiento de pelo nuevo y estos restos de vello expulsado se pueden remover fácilmente con una toalla humedecida o una esponja loufa. Cabe señalar que, la eliminación del vello tras sesión es gradual, es decir, se elimina un porcentaje del vello tratado entre una sesión y otra.
 8. No hay restricciones en cuanto a baños o duchas a tomar siempre que trate la piel suavemente en el lavado y secado.
 9. Llamar por cualquier consulta que tenga respectivamente a su tratamiento.
- (En caso de corresponder a un menor de edad deberá firmar la persona legalmente autorizada).



GENESIS YANCE - RUT: 111153886



SOC DE ADM E INV SANTA EMILIA SPA- RUT 77.232.014-0