

Políticas de **Devolución y reembolso**



Essentia



Escuela espiritual

Índice

En este documento encontrarás:

- Política de Cancelación y Reembolso de los servicios online.
- Política de Devolución y Reembolso de los cursos online pregrabados.
- Política de Devolución y Reembolso de los cursos online con componente en vivo.

Política de
**Cancelación y
reembolso**
de Servicios online



Essentia



Escuela espiritual



Entendemos que pueden surgir imprevistos. Para garantizar una gestión adecuada de los servicios y una experiencia justa para todas las partes, Essentia establece la presente Política de Cancelación y Reembolso aplicable a todos sus servicios online.

1. Cancelación de la cita por parte de la persona usuaria



- **Con más de 15 días de antelación al servicio**

Si la persona usuaria cancela la cita con un mínimo de 15 días de antelación, se reembolsará el 100 % del importe abonado.

- **Entre 14 y 7 días antes del servicio**

En caso de cancelación dentro de este plazo, se reembolsará el 50 % del importe total.

- **Con menos de 7 días de antelación**

Si la cancelación se produce con menos de 7 días de antelación, no se realizará ningún reembolso.

No obstante, la persona usuaria podrá ceder su plaza a un tercero, siempre que lo comunique previamente a Essentia.

2. No asistencia y retrasos



- **No asistencia**

Si la persona usuaria no se presenta a la sesión sin haber notificado previamente la cancelación, **no se realizará ningún reembolso.**

En caso de que la no asistencia sea imputable a la profesional a cargo de la sesión, la persona usuaria tendrá derecho al reembolso o al reagendamiento de la sesión.

- **Tiempo de espera**

La profesional a cargo de la sesión esperará un tiempo prudencial de **15 minutos** desde la hora acordada. Transcurrido dicho plazo sin comunicación, la sesión se considerará cancelada y realizada.

- **Retrasos**

En caso de retraso por parte de la persona usuaria, la sesión **no se prolongará más allá del tiempo originalmente contratado**, finalizando a la hora prevista.

En caso de retraso por parte de la profesional a cargo de la sesión, la cita podrá extenderse el tiempo necesario para verse completada. Si la persona usuaria necesitara reagendar la sesión por incompatibilidad horaria, ésta podrá ser reubicada.

3. Problemas técnicos



- Si la sesión no puede realizarse por **problemas técnicos imputables a Essentia**, la persona usuaria podrá optar por:
 - Reprogramar la sesión sin coste adicional.
 - Solicitar el reembolso íntegro del importe abonado.
- Si los problemas técnicos son **imputables a la persona usuaria** (conexión a internet, dispositivos, software, etc.), y la sesión no puede desarrollarse con normalidad, **se considerará la sesión realizada**, sin derecho a reembolso.

4. Cancelación por parte de Essentia



En el caso de que la cancelación del servicio sea imputable a Essentia, la persona usuaria podrá elegir entre:

- El reembolso íntegro del importe abonado, o
- Mantener el importe como saldo a favor, utilizable en otros servicios ofrecidos por Essentia.

5. Fuerza mayor



- En situaciones excepcionales de fuerza mayor (enfermedad grave, incidencias personales relevantes u otras causas justificadas), Essentia valorará cada caso de manera individual, sin que ello implique la obligación automática de reembolso.

6. Cesión de sesión



- La persona usuaria podrá ceder su sesión a otra persona. Para ello, deberá comunicarlo con antelación y facilitar a Essentia los datos necesarios de la persona que recibirá la sesión.

7. Solicitud de cancelación y reembolsos



- Las solicitudes de cancelación o modificación deberán realizarse a través de los canales habilitados (correo o teléfono), indicando nombre completo, nombre de la profesional a cargo de la sesión y fecha del servicio.
- Los reembolsos, cuando procedan, se realizarán por el mismo medio de pago utilizado en la compra, en un plazo aproximado de 7 a 14 días naturales.

8. Reagendamiento de la sesión



- La persona usuaria podrá solicitar el **reagendamiento de la sesión** siempre que lo comunique con una antelación mínima de **48 horas** respecto a la fecha y hora programadas.
- El reagendamiento estará sujeto a la **disponibilidad de agenda** de la profesional y se permitirá **una única vez por sesión**, salvo causa justificada de fuerza mayor, que será valorada de forma individual.
- Las solicitudes de reagendamiento deberán realizarse a través de los canales habilitados (correo o teléfono), indicando nombre completo, el nombre de la profesional a cargo de la sesión y fecha de la sesión.
- En caso de solicitar el cambio con menos de 48 horas de antelación, se aplicarán las condiciones establecidas en el apartado de cancelaciones, considerándose la sesión como realizada.
- La persona usuaria perderá el derecho a reembolso por cancelación, aún cumpliendo los plazos establecidos, si esta sesión ya ha sido reagendada con anterioridad.

Política de **Devolución y reembolso**

Cursos Online Pregrabados

(Claves Essentia - Cursos Esencial - Cursos de Integración Consciente)



Essentia



Escuela espiritual



En Essentia creemos profundamente en la calidad, el cuidado y la honestidad de todo lo que creamos. Cada curso online nace de la experiencia, la práctica y el compromiso real con un aprendizaje consciente y transformador.

Por eso, más allá de lo habitual en el ámbito digital, elegimos ofrecer una política de devolución basada en la **confianza**, la **abundancia** y el **respeto** mutuo.

1. Sobre nuestros cursos online

Los cursos online de Essentia son contenidos digitales **pregrabados**, creados con profundidad, estructura y sensibilidad, e incluyen **material descargable** diseñado para acompañar tu proceso más allá de la pantalla.

Confiamos plenamente en el valor de estos contenidos y en su capacidad para aportar claridad, comprensión y herramientas reales. Por ello, aunque el acceso es inmediato tras la compra, decidimos sostener una propuesta diferente, alineada con nuestros valores.

2. Garantía consciente de devolución

Queremos que entres a nuestros cursos desde la tranquilidad y no desde la duda.

Si después de acceder al curso sientes honestamente que no es para ti, puedes solicitar la **devolución íntegra del importe abonado dentro de los primeros 14 días naturales** desde la fecha de compra.

No necesitas justificar tu decisión. Confiamos en tu criterio y en tu capacidad para sentir si este contenido acompaña tu momento vital.

Esta garantía nace de la certeza de que lo que ofrecemos es valioso, sólido y coherente, y de que no necesitamos retener a nadie para que se quede.

3. Alcance de la devolución

- La garantía de devolución aplica aunque el contenido haya sido visualizado total o parcialmente.
- La descarga de materiales no limita el derecho a solicitar la devolución dentro del plazo indicado.
- Una vez transcurridos los **14 días naturales desde la compra**, no será posible solicitar devoluciones ni reembolsos.

4. Uso consciente y responsable

Esta política se sostiene en un principio fundamental: **el uso consciente del contenido.**

Confiamos en que quienes llegan a Essentia lo hacen desde un lugar de respeto hacia el proceso, el contenido y el trabajo que hay detrás de cada propuesta.

Essentia se reserva el derecho de limitar o denegar esta garantía en casos excepcionales de uso reiterado o contrario a la buena fe.

Se **considerará uso reiterado**, entre otros supuestos, la solicitud de devoluciones de forma sistemática o repetida en distintos cursos, especialmente cuando exista un patrón de acceso completo al contenido seguido de la devolución.

Esta medida tiene como único fin proteger la coherencia, sostenibilidad y cuidado del proyecto.

5. Exclusiones

Esta Política de Devolución Consciente aplica exclusivamente a los cursos online pregrabados.

No será aplicable a:

- Programas con sesiones en vivo, acompañamiento o plazas limitadas, como **Espacio Essentia** y los **Másters**, que cuentan con políticas específicas.
- Servicios individuales, sesiones 1:1 o formaciones personalizadas.

6. Procedimiento de solicitud

Para solicitar una devolución dentro del plazo indicado, solo necesitas escribirnos a través de los canales habilitados (correo electrónico) indicando:

- Nombre completo.
- Curso adquirido.
- Fecha de compra.

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra, en un plazo aproximado de 7 a 14 días naturales.

7. Aceptación de la política

La compra de cualquier curso online de Essentia implica la aceptación de esta Política de Devolución Consciente.

Si antes de comprar necesitas más información o claridad, estaremos encantadas de acompañarte. Elegir desde la calma y la honestidad también forma parte del camino consciente.

Política de **Devolución y reembolso**

Cursos Online con Componente en Vivo

(Espacio Essentia - Máster)



Essentia



Escuela espiritual



En Essentia entendemos los programas con componente en vivo como procesos compartidos, que requieren presencia, compromiso y una preparación consciente tanto por parte del equipo como de las personas que participan.

Por este motivo, y desde un marco de respeto, claridad y coherencia con nuestros valores, establecemos la siguiente Política de Devolución Consciente aplicable a los programas que incluyen sesiones en vivo, acompañamiento y/o plazas limitadas.

1. Naturaleza de los programas

Los programas con componente en vivo de Essentia (incluyendo, entre otros, **Espacio Essentia** y los **Másters**) pueden incluir:

- Sesiones online en directo.
- Acompañamiento grupal y/o individual.
- Acceso a contenidos digitales pregrabados.
- Material descargable.
- Plazas limitadas y organización previa de agenda y recursos.

Debido a estas características, estos programas requieren una planificación anticipada y un compromiso mutuo desde el inicio.

2. Devoluciones antes del inicio del programa

Antes del inicio oficial del programa, la persona usuaria podrá solicitar la cancelación conforme a las siguientes condiciones:

- **Hasta 14 días naturales antes de la fecha de inicio:** devolución íntegra del importe abonado.
- **Entre 13 y 7 días naturales antes del inicio:** devolución del 50 % del importe total o, si se prefiere, la opción de mantener el importe íntegro como saldo a favor para otro programa de Essentia.
- **Con menos de 7 días naturales antes del inicio:** no se realizarán devoluciones.

3. Inicio del programa y acceso al contenido

Se considerará que el programa ha comenzado desde el momento en que:

- Se celebra la primera sesión en vivo.
- Se habilita el acceso a la plataforma, a contenidos digitales pregrabados o a materiales descargables asociados al programa.
-

Desde ese momento, **no se admitirán cancelaciones ni devoluciones**, totales ni parciales, aunque la persona usuaria no asista a las sesiones en vivo o no consuma la totalidad del contenido. Esta medida responde al respeto por el tiempo, la preparación y la energía invertida en sostener el espacio compartido.

4. No asistencia a las sesiones en vivo

La no asistencia a una o varias sesiones en vivo no dará derecho a reembolso.

Cuando las sesiones sean grabadas, el acceso a dichas grabaciones se ofrece como un apoyo al proceso, pero no sustituye el carácter en vivo del programa ni modifica las condiciones de devolución.

5. Fuerza mayor

En situaciones excepcionales de fuerza mayor (enfermedad grave, incidencias personales relevantes u otras causas justificadas), la persona usuaria deberá notificarlo a Essentia **tan pronto como le sea posible**.

Essentia valorará cada caso de forma individual, desde un marco de comprensión y cuidado, sin que ello implique la obligación automática de reembolso.

6. Pagos fraccionados mediante terceros

En los programas que ofrezcan la opción de pago fraccionado a través de plataformas externas, la inscripción implica el compromiso de abonar el importe total del programa.

La cancelación, abandono o no asistencia al programa una vez iniciado no exime del pago de las cuotas pendientes, ya que el acuerdo de pago se establece directamente entre la persona usuaria y la entidad financiera correspondiente.

Essentia no tiene capacidad para modificar, cancelar o intervenir en las condiciones del pago fraccionado acordado con dichas plataformas.

7. Aceptación de la política

La inscripción en cualquier programa de Essentia con componente en vivo implica la aceptación expresa de la presente Política de Devolución Consciente.

Si antes de inscribirte tienes dudas sobre si este formato es adecuado para ti, te invitamos a escribirnos. Elegir con claridad y presencia también forma parte del proceso consciente.

**Agradecemos la comprensión y el
compromiso con el buen funcionamiento
de nuestros servicios.**

**Para cualquier duda o aclaración
adicional, puedes ponerte en contacto
con nosotros a través de los medios
habituales.**

Essentia



Escuela espiritual