

Reembolsos del Programa Tu Mejor Peso

Aquí te explicamos, en lenguaje sencillo, cuándo te devolvemos dinero y cómo lo recibes.

1 Si después de la evaluación no eres candidata o candidato

Te devolvemos el 100 % de tu pago, porque todavía no se te ha enviado ni entregado medicamento. Si ya recibiste la báscula iHealth, te devolvemos tu pago menos el costo de la báscula (\$34).

2 Si tu médico suspende el tratamiento

No se te cobra nada más. Si aún no se te ha enviado el medicamento del ciclo, te devolvemos el 100 % de ese ciclo. Si ya recibiste el medicamento de ese ciclo, ese ciclo no es reembolsable. No tienes que hacer trámites: el equipo médico comunica la decisión y se detienen los cobros futuros.

3 Si tu primer medicamento se retrasa

Si un retraso atribuible al programa impide que recibas tu primer medicamento dentro de los siete días naturales siguientes a tu pago inicial, tú eliges: esperar, o cancelar con reembolso completo.

4 Si cancelas por decisión personal

Sin penalidad. No devuelves los \$120 del descuento inicial. Se detienen los cobros futuros. El ciclo ya pagado no se reembolsa.

5 Si pausas el programa

Una pausa no genera reembolsos: mientras dura, simplemente no se te cobra. Las reglas están en los [Términos de la pausa](#).

6 Cómo pedir un reembolso

Llama al (214) 400-6000 o escribe a hola@customerlvdg.com. En una suspensión médica no tienes que presentar otra solicitud.

7 Cuándo recibes tu dinero

El Departamento de Finanzas maneja los reembolsos. Los reembolsos que corresponden se emiten dentro de quince (15) días hábiles después de aprobada la solicitud, y recibes la decisión por escrito. Son días hábiles de lunes a viernes, sin contar los feriados bancarios federales de Estados Unidos. El tiempo que tarde tu banco en reflejar el dinero es aparte.

Este documento es un resumen. Si algo no coincide con tu acuerdo firmado, prevalece el acuerdo. Si es una emergencia, llama al 911.