



# POLÍTICA DE CANCELACIONES

Cancelaciones, sustituciones, saldos a favor y reembolsos

Última actualización: 23 de julio de 2026

Esta política aplica a las inscripciones a congresos, cursos, talleres y demás actividades organizadas por el Colegio Mexicano de Anestesiología, A.C. (COMEXANE).

**Regla general:** Las inscripciones confirmadas y pagadas son no reembolsables cuando el participante decide cancelar, no puede asistir, cambia de planes o no se presenta al evento.

## 1. Revisión antes de pagar

- Nombre y datos de la persona inscrita.
- Categoría seleccionada.
- Congreso, curso o taller.
- Fechas y horarios.
- Compatibilidad entre talleres.
- Importe total.

## 2. Solicitudes especiales

Cuando una persona no pueda asistir, podrá comunicarse con COMEXANE para solicitar la revisión de su caso. Dependiendo de las circunstancias, disponibilidad y condiciones, COMEXANE podrá, sin estar obligado a aprobarlo:

1. Autorizar un cambio de participante.
2. Autorizar la transferencia de un taller.
3. Conservar total o parcialmente el importe como saldo a favor.
4. Aplicar el saldo a un próximo congreso o actividad.
5. Proponer otra solución particular.
6. Autorizar excepcionalmente una devolución.

Cada solicitud será analizada individualmente. Su recepción no implica aprobación. Toda autorización deberá constar por escrito mediante un canal oficial de COMEXANE.

## 3. Cambios de nombre o sustitución

Podrá solicitarse la sustitución de la persona inscrita hasta 15 días hábiles antes del inicio del evento.

- Nombre del participante original.
- Folio de registro.
- Correo electrónico.
- Nombre completo y datos de contacto del nuevo participante.
- Categoría correspondiente.
- Información adicional solicitada por COMEXANE.

La sustitución estará sujeta a confirmación expresa, disponibilidad, validación de categoría y tarifa, pago de diferencias y a que el acceso no haya sido utilizado. Si la nueva categoría tiene una tarifa inferior, la diferencia no se devolverá automáticamente. Una factura ya emitida se registrará por las disposiciones fiscales aplicables.

## 4. Talleres

Los pagos de talleres son no reembolsables cuando la cancelación sea decisión del participante. Un taller podrá transferirse a otra persona únicamente con autorización previa y expresa de COMEXANE, dentro del plazo establecido, si la persona sustituta cumple los requisitos y existe viabilidad operativa. La falta de asistencia, retraso o incompatibilidad entre talleres seleccionados no genera devolución.

## 5. Saldo a favor

COMEXANE podrá autorizar que una cantidad quede como saldo a favor para una actividad futura. La autorización deberá indicar beneficiario, importe, evento de origen, vigencia, actividades aplicables, transferibilidad y restricciones.

- No se genera automáticamente.
- Requiere autorización por escrito.
- No equivale a dinero en efectivo.
- Sólo puede utilizarse durante la vigencia señalada.
- Está sujeto a disponibilidad y tarifas vigentes.
- Puede requerir el pago de una diferencia.

Si la autorización no señala una vigencia específica, el saldo deberá utilizarse dentro de los 12 meses siguientes a su emisión.

## 6. Comisiones y cargos no reembolsables

Cuando proceda una devolución por una solicitud excepcional del participante, las comisiones cobradas por RedPay, redes de pago, bancos o servicios financieros podrán descontarse y no serán reembolsables, siempre que sea legalmente aplicable y se informe al participante.

Esta regla no limita los derechos del consumidor cuando la devolución derive de cancelación imputable a COMEXANE, cobro duplicado, error atribuible a COMEXANE, falta de prestación del servicio u otro supuesto obligatorio conforme a la ley.

## 7. Cancelación del evento por COMEXANE

Cuando COMEXANE cancele definitivamente un evento y no ofrezca una alternativa equivalente, el participante podrá solicitar la devolución de los importes pagados directamente a COMEXANE por los servicios cancelados. COMEXANE no será responsable por gastos contratados con terceros, como vuelos, hospedaje, transporte, alimentos o visas, salvo disposición legal en contrario.

## 8. Posposición o cambio de fecha

Cuando el evento sea pospuesto, la inscripción se conservará automáticamente para la nueva fecha. El participante podrá elegir entre conservar su inscripción o solicitar la devolución del importe correspondiente. COMEXANE comunicará el procedimiento y el plazo para elegir.

## 9. Cambio de sede, modalidad o programa

Los ajustes razonables de sede dentro de la misma ciudad, salón, horario, ponentes o programa no se considerarán cancelación cuando se mantenga sustancialmente el servicio. Cuando exista un cambio sustancial de ciudad, modalidad o naturaleza del servicio, COMEXANE informará las opciones disponibles conforme a las circunstancias y la legislación aplicable.

## 10. Cobros duplicados

Cuando se confirme un cobro duplicado por el mismo registro, COMEXANE gestionará la devolución del cargo duplicado. El participante deberá proporcionar nombre, folio, fecha, importe, últimos cuatro dígitos de la tarjeta y evidencia de ambos movimientos.

## 11. Procedimiento para solicitudes

|                           |                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsable</b>        | Colegio Mexicano de Anestesiología, A.C. (COMEXANE)                                              |
| <b>Domicilio</b>          | Providencia 835, Colonia Del Valle Centro, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. |
| <b>Correo electrónico</b> | info@comexane.com                                                                                |
| <b>Teléfono</b>           | 55 5669 1457                                                                                     |
| <b>WhatsApp</b>           | 55 2144 8505                                                                                     |

7. Nombre completo.
8. Folio de registro.
9. Correo y teléfono.
10. Evento y conceptos pagados.
11. Motivo de la solicitud.
12. Solución solicitada.
13. Comprobante de pago.
14. Información adicional requerida de manera segura.

**Precaución:** No deberán enviarse por correo o WhatsApp números completos de tarjeta ni códigos CVV.

## 12. Tiempo de devolución

Una vez aprobada la devolución, COMEXANE iniciará el trámite dentro de un plazo estimado de 10 a 20 días hábiles. El tiempo para que el importe se refleje dependerá adicionalmente de RedPay, del banco emisor y de la red de tarjetas. Cuando sea posible, la devolución se realizará al mismo medio de pago.

## 13. Facturas relacionadas con devoluciones

Cuando exista una factura emitida, la devolución podrá quedar condicionada a la cancelación, sustitución o emisión de los comprobantes fiscales correspondientes. El participante deberá proporcionar la información y aceptación fiscal requerida conforme a la normativa vigente.

## 14. Excepciones legales

La política general de no devolución no se aplicará cuando COMEXANE incumpla la prestación ofrecida, el evento sea cancelado definitivamente, exista un cobro duplicado o incorrecto, o la legislación reconozca obligatoriamente el derecho a devolución, bonificación, compensación o rescisión. Nada de esta política pretende eliminar derechos irrenunciables del consumidor.

## 15. Aceptación

Al completar el pago, el participante reconoce haber leído y aceptado la regla general de no devolución, el procedimiento de revisión de casos especiales, el plazo para sustituciones, las condiciones de transferencia de talleres, las reglas del saldo a favor y los tiempos estimados de devolución.