

Política de Garantía y Refinamiento Wizz

Si una vez terminado tu Tratamiento Inicial (Set inicial de alineadores invisibles), los resultados difieren a los resultados mostrados en tu Plan de Tratamiento Virtual, revisaremos tu caso para que apliques a un refinamiento (el cual consiste en elaborar una serie de alineadores adicionales), sin costo alguno, para alcanzar el resultado prometido en el plan de Tratamiento Virtual diseñado por el Ortodoncista.

Se debe recordar que para lograr los resultados se depende del uso apegado a las indicaciones del tratamiento y seguir los plazos con cumplimiento de controles, entendiendo que es un tratamiento de ortodoncia que requiere continuidad y secuencia en el uso de los alineadores.

¿Cómo activo mi Garantía Wizz?

La garantía se activa al momento que se descarga y se valida el ingreso a la aplicación de tele odontología Wizz Life, disponible en Android, IOs y Huawei. En caso de realizar el inicio de sesión, posterior a la fecha en que deberás dar inicio tus controles, automáticamente se inhabilitará la garantía.

El plazo para dar inicio al uso de la app se calcula desde que es entregado el tratamiento y se cuenta con un plazo máximo de una semana desde que se recibe el tratamiento para dar inicio al tratamiento por la aplicación. Luego se deberá seguir la cronología estipulada.

En caso de que el paciente no pueda descargar, o utilizar la aplicación móvil, el paciente debe dar aviso a help@wizz.life, al menos 5 días antes de empezar a utilizar los alineadores, para no perder su garantía. Si el paciente no da aviso, o no justifica el uso de otro medio/canal para la evaluación de sus avances del tratamiento, la garantía se perderá y no podrá solicitar alineadores adicionales sin costo.

Requisitos para acceder a tu primer refinamiento

Cada paciente tendrá derecho a acceder a 1 refinamiento cubierto por garantía, siempre y cuando, haya activado y cumplido con las condiciones de garantía. Para poder optar a esta Garantía Wizz, debes haber seguido cada instrucción del Tratamiento, al pie de la letra, es decir:

1. **Cumplimiento estricto del modo de uso de los alineadores**, información que se entrega en la inducción del tratamiento, junto con estar presente en el instructivo y aplicación.
2. **No modificar el modo de uso**. Esto quiere decir que los alineadores se deben utilizar por 22 horas al día y cambiarlos cada dos semanas, **no se puede aumentar ni disminuir sin que sea aprobado por el equipo odontológico de Wizz**. Por otra parte, no se aceptarán indicaciones provenientes de odontólogos externos.

3. **Haber realizado el 100% de los controles** por nuestra aplicación de Teleodontología Wizz Life, y/o el canal alternativo definido en un comienzo.

4. **Cumplir con los plazos:** los plazos de la garantía inician desde que el tratamiento es recibido (siempre y cuando se haya retirado de sucursal dentro de los 30 días desde que fue notificado) y duración de tratamiento según cantidad de alineadores entregados. Al finalizar el tratamiento, **se entrega un plazo total de un mes para hacer válida la garantía.**

Si terminaste tu tratamiento completo, siguiendo las instrucciones que vienen con tu Tratamiento Inicial y nuestro equipo de profesionales verifica que hiciste un correcto uso del tratamiento, y tienes todos tus controles al día, realizaremos una comparación con tu plan de Tratamiento Virtual que te mostramos en un principio. Si el especialista determina que es el mejor resultado al que puede llegar tomando en cuenta condiciones anatómicas y fisiológicas, junto con los parámetros y criterios de alineación del Tratamiento de Ortodoncia Invisible Wizz, el tratamiento es considerado como exitoso y no se podrá aplicar para refinamiento.

Stripping o desgaste selectivo

Luego de nuestro análisis, si se determina que faltan movimientos por cumplir de acorde a la planificación de tu tratamiento, se realizará una nueva evaluación odontológica de tu caso en la cual el especialista a cargo puede determinar que se requiere realizar stripping. Este procedimiento se realiza con el fin eliminar el contacto entre diente y diente, para que podamos lograr correctamente los movimientos planificados en tu Tratamiento Virtual. En estos casos nos comunicaremos contigo y realizaremos el procedimiento que recomiendan nuestros especialistas.

Se debe informar que al momento de que el especialista determine el stripping, para poder ser solicitado y luego proceder con el beneficio de garantía a refinamiento, deberás agendar tu hora en la misma semana en que fue indicado. **Si se excede el mes no se podrá entregar el procedimiento de forma gratuita ni el refinamiento.**

En casos de que por disponibilidad de hora no se pueda agendar, como empresa nos haremos responsables de atender según lo indicado siempre que como paciente se haya contactado dentro del plazo indicado y solicitar el procedimiento de inmediato.

A partir de las recomendaciones de nuestros especialistas, tu proceso de refinamiento se pausará y tendrás hasta 1 mes para atenderte y reevaluar tu tratamiento, desde que se debió finalizar el tratamiento según la planificación, si se excede este tiempo se perderá la garantía de refinamiento, por lo cual se deberá solicitar el refinamiento a help@wizz.life y pagar un costo adicional.

Si el paciente decide comprar su tratamiento dentro del territorio nacional en que Wizz esté operativo, y concluirlo fuera de éste, no podrá solicitar ningún refinamiento. Tampoco podrá solicitar la devolución de su tratamiento.

Las alternativas que se pueden entregar es que asista a algunos de nuestros centros de Wizz para realizar un escáner y fabricar el refinamiento, siempre y cuando cumpla las condiciones de garantía. No se aceptan escáneres de otros centros.

Se informa que no se realizan despachos o envíos a países en que no nos encontremos operativos.

¿Cuál es el costo adicional de un Refinamiento?

En caso de haber utilizado el refinamiento gratuito incluido en tu garantía, los siguientes refinamientos tendrán un costo adicional.

Dependiendo del país en que adquiriste tu tratamiento, los valores son los siguientes:

- **Chile:** Costo del Refinamiento \$79.000 CLP
- **México:** Costo del Refinamiento \$2,000 MX
- **Colombia:** Costo del Refinamiento \$360.000 COL

Para poder acceder a este valor deberás realizar tu agenda de evaluación por medio de la app, mediante el cual tu caso será evaluado. Posteriormente te contactaremos para confirmar si podemos proceder a un refinamiento, e indicar los pasos a seguir.

El requisito para poder optar a este refinamiento pagado, es que sea solicitado dentro del mes desde que terminaste el tratamiento. Esto se calcula, según la duración de tu tratamiento y la fecha en que fue entregado. También está sujeto al uso de la app y sus controles al 100%.

En caso de exceder el plazo de 2 meses, no tendrás posibilidad de acceder a este refinamiento pagado independiente de si se tiene el 100% de los controles, y deberás comenzar un tratamiento completamente nuevo, el cual tendrá un costo preferencial de:

- **Chile:** \$180.000 CLP
- **México:** \$4,000 MX
- **Colombia:** \$800.000 COL

Esta extensión incluye el costo de evaluación, planificación de tratamiento, fabricación de alineadores a utilizar y un par de retenedores.

Controles

Para mantener la garantía del tratamiento el paciente debe realizar controles fotográficos en cada cambio de alineador. Esto se debe realizar a través de la aplicación Wizz Life, disponible en Android e IOs. Los controles son revisados y supervisados por un equipo de especialistas, quienes evaluarán el avance en cada cambio del alineador.

La garantía del tratamiento está sujeta a la realización del 100% de los controles al día. Por lo cual la garantía se habilita al momento de iniciar el uso de la app, recordando que debe ser antes de que corresponda realizar el primer control por lo cual recomendamos descargar e iniciar sesión luego de adquirir el kit. En caso de pacientes VIP recomendamos siempre agendar la videollamada de inducción para iniciar el uso del tratamiento y asesorar con la aplicación.

Es obligación y responsabilidad del paciente seguir las indicaciones de cada diagnóstico que realice el/la Ortodoncista en cada control. Si el Ortodoncista entrega repetidas sugerencias y advertencias durante el diagnóstico para que el paciente mejore la higiene, el correcto uso de alineadores y/o la calidad de las fotografías de cada control, pero el paciente no lo realiza, entonces el/la profesional dejará registro del comportamiento y respuestas del paciente para futuras evaluaciones y lo que afectará la garantía del tratamiento.

Agendamiento de escáner final de tratamiento:

Una vez terminado tu Tratamiento Inicial y realizado todos tus controles recibirás tu última evaluación y diagnóstico de tratamiento en que se indicarán los pasos a seguir. Esta evaluación se realiza a través de las fotografías de control en todo tu tratamiento junto con el cumplimiento de indicaciones y plazos.

En caso de que no tengas tu último control, la aplicación te pedirá realizarlo como un control extraordinario para poder evaluar los antecedentes de tu caso y entregar diagnóstico final.

Sobre su uso y compromiso:

- a. Todo paciente debe descargar la aplicación al momento de adquirir el tratamiento para monitorear sus avances. Es importante y responsabilidad del paciente notificar la recepción de sus alineadores antes de comenzar a utilizar el tratamiento. También es exclusiva responsabilidad del paciente marcar el inicio del tratamiento en la app solo cuando esté seguro de que empezará en ese minuto, ya que la cronología de la app empezará a contar de ese instante.
- b. Los controles se realizan cada dos semanas y será condición obligatoria para mantener la garantía Wizz vigente. De esta forma se podrá solicitar el refinamiento gratuito. En caso de no hacer los controles en el tiempo estipulado se perderá la garantía y el refinamiento tendrá un costo adicional.

Existen casos excepcionales en que la especialista en sucursal o por medio de la app, indicará extender el uso de los alineadores o retroceder por un periodo. Esto siempre será monitoreado por el equipo de Wizz para coordinar tus controles por lo cual deberás seguir las indicaciones.

- c. En relación al punto anterior, los controles serán habilitados cada dos semanas lo que se cuenta a partir del día y hora en que ingresaste el inicio del tratamiento. Cuando se habilite cada control se tendrá un plazo de 24 horas para la carga de las fotografías. Transcurrido ese plazo el control expira y se pierde la garantía.

En caso de presentar algún inconveniente que imposibilite la carga del control el paciente deberá notificar dentro de ese plazo de 24 horas para que el equipo de soporte de Wizz pueda brindar una solución y regularizar las fechas de los controles. Fuera de ese plazo, el control expira.

- d. Una vez que el control se encuentra en estado de “Expirado”, y no recibimos notificación dentro de las 24 horas de plazo, no podremos habilitarlo para realizar la carga del control actual. Se deberá realizar el cambio correspondiente de alineador y esperar al siguiente control. Se entiende que el control anterior quedará con el estado de “expirado” y no se podrá modificar.
- e. Al registrarse un control “expirado”, sin justificación realizada en el plazo estipulado de 24 horas desde que se habilita, no podrás aplicar al refinamiento gratuito incluido en el kit, por lo que se deberá pagar un costo adicional.
- f. En caso de registrar más de tres controles expirados se pierde la garantía total del tratamiento y se suspende el servicio de la APP. Al finalizar el paciente deberá contactar al equipo de atención al paciente de Wizz por medio de los canales de comunicación estipulados en este documento para indicar los pasos a seguir.
- g. El equipo de especialistas está para guiar al paciente en el correcto uso del tratamiento. Se debe considerar que el tratamiento de ortodoncia invisible Wizz se realiza de forma remota, por lo cual es responsabilidad del paciente notificar oportunamente por cualquier duda que tenga. El paciente se compromete a entregar información pertinente para realizar un diagnóstico certero.
- h. Es obligación y responsabilidad del paciente seguir las indicaciones de cada diagnóstico que realice la Ortodoncista en cada control. Si el/la Ortodoncista entrega repetidas sugerencias y advertencias durante el diagnóstico para que el paciente mejore la higiene, el correcto uso de alineadores, y/o la calidad de las fotografías de cada control, pero el paciente no lo realiza, entonces el/la profesional dejará registro del comportamiento y respuestas del paciente para futuras evaluaciones y afectará la garantía del tratamiento, si se determina que por ese motivo no se logró la alineación planificada.
- i. En caso de no poder realizar los controles por la aplicación, el paciente debe dar aviso a help@wizz.life al momento de recibir su tratamiento, para que se le habilite la opción de realizar sus controles por correo electrónico. Si el paciente no da aviso, o no justifica el uso de otro medio/canal para la evaluación de sus avances del tratamiento, la garantía se perderá y no podrá solicitar alineadores adicionales sin costo.
- j. La aplicación es una herramienta que activa y es condición indispensable para mantener activa la garantía Wizz. Es responsabilidad del paciente llevar el conteo de los días de uso del alineador, aparte de la aplicación, ya que en caso de no recibir la notificación de la aplicación, igualmente deberá realizar el cambio y control en el tiempo estipulado. Debido a que por diversas razones propias de cada dispositivo móvil que tenga el paciente, puede que la notificación del cambio de alineador no aparezca, por eso, siempre se deberá llevar el conteo propio, y no se podrá apelar por este motivo a restitución de garantía.

Alineadores rotos o perdidos dentro del tratamiento

En caso de que se fracture un alineador dentro del tratamiento, como paciente debe notificar el mismo día a los canales de comunicación oficiales de Wizz, junto con enviar una fotografía para evaluar la falla. El equipo de post venta odontológico evaluará la causa de la falla, en caso de que se determine que es un error del producto se realizará una reposición gratuita siempre que esté dentro de los plazos. Pero en caso de ser un factor de mal uso, bruxismo severo, fractura por mal retiro, se deberá adquirir una reposición desde el sitio web.