



## Términos y Condiciones

Santimore LLC, domiciliado en 1976 S La Cienega Blvd. Los Angeles, CA 920034 a través de su filiales en:

- **Chile:** Wizz Life Spa, Rut 77.150.095-1, domiciliado en la calle Padre Mariano 210, oficina 608, comuna de Providencia, ciudad de Santiago de Chile.
- **México:** Wizz Life Mexico SC. ; RFC: WLM220919GX0, domiciliado en Av. Horacio 124, piso 5, oficina 502A, colonia Polanco V sección, localidad Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México. CP: 11560.
- **Colombia:** Wizz Life S.A.S ; Nit 901.426.625-0, domiciliado en Avenida Carrera 15 No. 88-64, Oficina 705, Bogotá, Colombia.

El presente documento pone a tu disposición los Términos y Condiciones, bajo los cuales, se regulará el uso de la página web, así como, el acceso a los servicios que proporciona Wizz.+

Por tanto, toda persona que haga uso de la página o adquiera los servicios de Wizz (en adelante “Paciente”), deberá de atenerse y aceptar lo dispuesto en este documento.

Wizz declara que es una Empresa legalmente constituida bajo las leyes y regulaciones de cada país, y tiene todos los permisos necesarios para cumplir con su Objeto Social.

Wizz declara ser propietario de los Bienes o Productos que se encuentren en las ofertas de venta, y de todos los elementos amparados por normas de propiedad intelectual. Además, todo el contenido neto del Producto publicado en la oferta de venta, corresponde a la calidad, marca y demás elementos que se señalen en la propia oferta de venta. Wizz se reserva todos los derechos no expresamente otorgados bajo el presente documento.

Como paciente acepta los Términos y Condiciones y se obliga a todo lo señalado en los mismos. Asimismo está de acuerdo en que, tanto las exclusiones de garantía como las limitaciones de responsabilidad establecidas, son elementos fundamentales de la base de estos Términos y Condiciones.

### Acceso al Sistema

El paciente puede acceder a los servicios que ofrece Wizz, bastando para ello la navegación en la página. El proceso de evaluación y seguimiento, requerirá de la revisión y lectura de los presentes Términos y Condiciones.

#### a. El sitio es de propiedad y de operación exclusiva de Wizz

El diseño y contenido escrito junto con el audiovisual (material gráfico, fotografías, videos, ilustraciones, íconos, datos, software, entre otros), a no ser que se declare lo contrario, son propiedad intelectual exclusiva de Wizz. El Sitio no le otorga ningún derecho de usar, reproducir, copiar, modificar, transferir, exhibir, publicar, vender, licenciar, crear obras derivadas, presentar públicamente o distribuir por cualquier medio, método o proceso ninguna información del sitio. Asimismo, la información del sitio puede ser actualizada en cualquier momento y sin notificación previa. Es importante recalcar que cualquier fotografía adjuntada por el paciente en nuestros canales puede ser usada de manera interna y educativa.

#### b. Cambio al acuerdo

Wizz se reserva el derecho, en cualquier momento, a modificar, alterar o actualizar estos Términos y Condiciones, lo cual regirá como política para los pacientes nuevos y antiguos. Wizz notificará mediante los canales de comunicación oficiales de la organización, y es responsabilidad del paciente leerlos. Al momento de adquirir un tratamiento Wizz se da por entendido que el paciente acepta cualquier modificación al acuerdo.



### Actualización de denominación de planes

A partir del 11 de agosto del 2025, los planes de tratamiento han cambiado de denominación comercial:

- Plan Básico pasa a denominarse Standard.
- Plan Increíble pasa a denominarse Plus.
- Plan VIP pasa a denominarse Premium.

Este cambio no afecta las condiciones, beneficios ni características previamente contratadas por los pacientes. Toda referencia a “Básico (ahora denominado Standard)”, “Increíble (ahora denominado Plus)” o “VIP (ahora denominado Premium)” en este documento incluye a “Standard”, “Plus” y “Premium”, respectivamente, y viceversa, según corresponda.

#### c. Suspensión o finalización de su uso

Si el paciente no cumpliera con los requisitos que se describirán en este documento, Wizz se reserva el derecho de suspender o finalizar el acuerdo, por ende se pierde la garantía del tratamiento, junto con suspender otros recursos de los que disponga Wizz, como la aplicación. En dicho caso no se podrá solicitar una devolución de los pagos realizados.

#### d. Deberes del paciente

El paciente tiene la responsabilidad de seguir el tratamiento de acuerdo a las indicaciones dadas por el profesional tanto presencial como por nuestros medios de atención. El paciente debe tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen. Wizz se reserva el derecho de suspender o finalizar el acuerdo si el paciente no cumple con los deberes aquí establecidos.

#### Canales de comunicación

Wizz utilizará los datos de contacto proporcionados por el paciente en su consulta inicial. Es responsabilidad del paciente presentar información fidedigna, actualizada y personal, junto con **actualizar** cualquier cambio que se realice con posterioridad de la adquisición del servicio.

Los canales oficiales utilizados por Wizz corresponden al **Correo electrónico** Help@wizz.life, **Videollamada** por medio de Google Meet y/o Zoom, **Whatsapp** oficial de la empresa, **Call center** Wizzphonia CHILE +56229140786, COLOMBIA +601 5148671, MÉXICO +525596537883 y la aplicación “Wizz Life”. Ningún otro canal de comunicación, tales como correo particular de algún trabajador de Wizz o números personales, será reconocido para efectos de realizar consultas o reclamos referente al uso del tratamiento, o la garantía de éste. Sumado a lo anterior, el equipo de logística y operadores logísticos pueden contactarse directamente solo para fines de cumplimiento de despacho.

**El servicio de Wizz cuenta con servicio de call center para realizar consultas no clínicas.** El servicio de call center es de uso exclusivo para confirmar agendamientos de horas, solicitudes de agendas y consultas generales respecto al tratamiento así como los SMS para entregar promociones. En caso de presentarse alguna situación clínica la atención será derivada con uno de nuestros especialistas por teleconsulta o de manera presencial.

Las Redes Sociales de Wizz se utilizan expresamente para emitir información sobre el tratamiento, promociones, campañas e información de utilidad para el paciente. Dicha información no podrá ser utilizada para reemplazar las políticas de Wizz descritas en este documento, considerando que es material informativo y promocional y que podría estar desactualizado o aplicar a otros países. En caso de utilizar las redes sociales para ingresar un reclamo, un ejecutivo de postventa se contactará por alguno de los canales anteriormente mencionados y proporcionarte una solución.

#### Proceso de Prestación de Servicios Wizz

Wizz provee tanto la prestación de servicio de ortodoncia invisible, así como también la coordinación de su fabricación. El sistema de alineación invisible de Wizz está indicado para corregir la alineación de los dientes, casos de apiñamiento, diastema o giroversión. Para ello se basa en la obtención de una imagen 3D en centros



**exclusivos** de Wizz. Posterior a ello, los profesionales analizan y estudian el caso de forma personalizada, para luego digitalizar, a través de un software 3D, la dentadura del paciente, detectando las etapas y duración de su tratamiento.

Wizz se reserva el derecho de únicamente utilizar escáneres y estudios odontológicos de la organización, pudiendo aceptar otros estudios de forma complementaria o para guardar antecedentes. No se aceptan escáneres realizados en otros lugares, o centros distintos a los mencionados en nuestro sitio web.

Wizz presta el servicio consistente en el diseño de un Plan de Tratamiento para el uso de alineadores dentales, el cual contiene la evaluación, el diseño del Plan de Tratamiento (tratamiento virtual), la producción y envío de los alineadores dentales (a sucursal o domicilio), así como los registros de avance que se estimen necesarios, a cambio de un único pago por todo el paquete de los servicios mencionados.

#### **a. Consentimiento informado**

El paciente **no puede iniciar la prestación de los servicios sin otorgar su consentimiento** en los presentes Términos y Condiciones. Una vez que se da inicio al Plan de Tratamiento, el paciente acepta y se compromete a cumplir con los términos expuestos.

El paciente, al momento de indicar estar de acuerdo con los Servicios, proporcionará datos de contacto, entre ellos, **su correo electrónico y su número de identificación personal, el cual estará asociado a su ficha clínica. Es responsabilidad del paciente utilizar siempre el mismo correo con el que se registró. Así como entregarnos datos fidedignos y actualizados.** Si realiza un cambio en los campos de contacto o dirección, es responsabilidad del paciente notificar el cambio a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life) antes del envío del tratamiento, en los plazos determinados. De lo contrario no recibirá información importante en relación al tratamiento, envío o su garantía, lo cual será responsabilidad del paciente.

En caso de ser un paciente con tratamiento activo, se debe agendar una hora o cita de atención por medio de la app de Wizz Life, lo cual está sujeto al correo con el cual se registró en su cita. En caso de agendar la atención con otros datos, no podremos acceder a sus datos y no podremos proceder a realizar la evaluación.

#### **b. Ficha Clínica**

Wizz se reserva los derechos de la información registrada en la ficha clínica de cada paciente. Se compromete a entregar información veraz y actualizada en caso de que el paciente lo solicite, ya sea de manera presencial o formato online. Lo cual debe ser solicitado por el paciente como persona natural.

#### **c. Candidatos**

Para hacer uso de los servicios e iniciar su proceso de evaluación, es necesario que el paciente se acerque a un centro de escaneo Wizz, donde será evaluado por nuestro equipo de profesionales para identificar si es o no candidato, bastando para ello la resolución de un cuestionario en el punto de venta, fotografías intra y extraorales, además de realizar un escaneo intraoral en el paciente.

Posterior a la evaluación, el médico especialista indicará si es candidato para el uso de los Alineadores. En caso de no calificar, será informado al paciente y quedará registro en su ficha de atención, siendo no procedente agendar otra cita en un centro distinto de Wizz para reevaluar el diagnóstico. En caso de agendar la evaluación, el centro se reserva el derecho de atención.

#### **d. Escaneo**

El paciente debe agendar su hora de escáner para tomar imágenes 3D y realizar un estudio de su caso, que inicialmente servirá para entregar un tratamiento preliminar que mostrará cómo quedará su sonrisa luego de utilizar el tratamiento y, en caso de adquirir el plan, servirá para crear la Planeación definitiva del Tratamiento. El escáner sólo puede ser tomado en centros de atención Wizz, por lo cual **no se aceptarán estudios de centros**



externos.

#### e. Pago

Todo pago que deba hacer el paciente por los servicios de Wizz, se realizará asociando los Métodos de Pago que seleccione el paciente. El tratamiento no puede ser fabricado o entregado, hasta haber realizado el pago completo del plan elegido. En caso de abonar parcialmente, dicho abono sólo se podrá hacer en tres (3) meses para conservar el valor indicado, de lo contrario tomará el valor presente al momento de finalizar los abonos (sin descuentos).

Las partes acuerdan que Wizz puede suspender y/o cancelar el servicio, en el supuesto que sea necesario verificar la información del Método de Pago proporcionada por el paciente, o bien, en caso que el Medio de Pago utilizado por el paciente no sea válido.

Así mismo, las partes acuerdan que Wizz podrá solicitar y el paciente deberá entregar información que sea necesaria según el requerimiento de Wizz, para verificar y/o comprobar la veracidad de la información del Método de Pago.

El precio señalado en la Oferta de Venta no es negociable, sin embargo, Wizz se reserva el derecho de modificar los precios ofrecidos de los productos.

De forma excepcional, en algunas sucursales, se podrá ofrecer “**Wizzpay**”, el cual consiste en una modalidad de pago en cuotas directamente a Wizz, sin interés. Las cuotas debitarán mensualmente a través de una suscripción, con tarjeta de crédito o débito, y en hasta 4 cuotas como máximo, debiendo pagar la primera cuota en el momento para que la suscripción se haga efectiva. Una vez realizada la suscripción el tratamiento pasará a fabricación.

El retiro de alineadores de la modalidad de pago Wizzpay es únicamente en sucursales, no incluye despacho a domicilio. En caso de que el paciente se encuentre o salga fuera del país y no regrese, podrá recibir el tratamiento completo solo si paga la totalidad de las cuotas entregándose en ese momento sus retenedores finales y alta al tratamiento, entendiendo que no realizamos despachos a domicilio.

Si un paciente no paga las cuotas acordadas dentro del financiamiento, se considerará que ha desistido voluntariamente del tratamiento. En este caso, no se entregarán más alineadores ni retenedores, y se renuncia a la devolución de los pagos parciales realizados.

En caso de no contar con el monto en las fechas establecidas, el medio de pago estará autorizado a realizar hasta tres intentos de cobro en los siguientes 10 días a partir de la fecha límite de pago (que se le detalla al paciente al momento de efectuar la suscripción o, en su defecto, 30 días posteriores a la fecha del primer pago). Si, tras estos tres intentos, el cobro no se realiza o es rechazado por motivos de seguridad bancaria, se considerará como una renuncia al tratamiento Wizz.

#### f. Plan de Tratamiento

El Plan de Tratamiento Virtual es diseñado y personalizado para el paciente, por un Ortodoncista y equipo de especialistas de Wizz. El objetivo de este Plan de Tratamiento es mostrar los movimientos que realizarán los alineadores en sus dientes cada dos semanas. Así como también, la duración estimada de este, y una simulación del resultado si se sigue correctamente el procedimiento. Esta planificación se basa en la propuesta de tratamiento mostrada en sucursal el día de la consulta inicial, el cual corresponde a un Preliminar, que **es un aproximado de duración de tratamiento, lo cual es posible que cambie al momento de realizar la planificación** como tal.

- a. **El tratamiento está diseñado para ser usado mínimo 22 horas al día, y realizar el cambio al siguiente alineador cuando se cumplan dos semanas de uso.** El tratamiento de alineación invisible requiere continuidad y orden consecutivo en la secuencia de uso, verificando coincidencia en la identificación del alineador y su empaque. Al recepcionar el kit el paciente tiene el deber de verificar la secuencia de sus alineadores para evitar instalar uno incorrecto. **En caso de modificar, disminuir, aumentar o pausar el tratamiento; sin autorización y supervisión del equipo de Wiz, la Empresa se**



**reservará el derecho de suspender la garantía de tratamiento.** La notificación se entregará por la aplicación al momento de revisar los registros de avance.

- b. En caso de **no estar de acuerdo con el Tratamiento Virtual inicial**, se debe notificar a help@wizz.life **dentro de las 72 hrs**, desde que fue enviado para evaluar una modificación de la planificación, junto con el especialista. De lo contrario, se entiende que la planificación fue aceptada por el paciente y se inicia la fabricación, perdiendo derecho a solicitar devolución del monto pagado. **Esto aplica únicamente para tratamientos iniciales, para refinamientos no aplica.** De no llegar a un acuerdo con la planificación virtual inicial, **en este plazo el paciente podría solicitar suspensión del tratamiento y devolución.**

El Plan de Tratamiento Wizz está diseñado bajo los parámetros de la empresa y bajo las limitaciones del sistema de ortodoncia del mismo, por lo cual los pacientes no pueden presentar otras planificaciones de empresas externas para ser fabricadas y diseñadas por Wizz porque serán rechazadas.

#### **g. Retiro en sucursal y Envío**

Antes de realizar la entrega, Wizz se comunicará con el paciente por medio de los canales de comunicación indicados anteriormente, entregando la opción de confirmar o modificar la dirección de entrega. Tratamientos Básico (ahora denominado Standard). Increíble (ahora denominado Plus) son entregados únicamente en sucursal, sin realizar envíos secundarios a domicilio por pagar. El tratamiento VIP (ahora denominado Premium) se envía a domicilio particulares proporcionada por el paciente, sin costo adicional.

Una vez que se envíe el mensaje de confirmación de dirección a través de whatsapp, el paciente tendrá 24 horas para confirmar y/o modificar la dirección de envío, con lo que se actualiza inmediatamente nuestra ficha del paciente para la gestión logística. En caso contrario será enviado (en caso de ser VIP, ahora denominado Premium) a la dirección que entregó en su consulta o (en caso de comprar Básico ahora denominado Standard) o Increíble ahora denominado Plus) a la sucursal en que se realizó el escáner y adquisición del kit.

Wizz se reserva el derecho de elegir las empresas de despacho, siendo responsabilidad del paciente que adquiere un plan VIP (ahora denominado Premium) proporcionar una dirección de domicilio válida y particular, junto con notificar cambios en el domicilio de manera oportuna en caso de una mudanza. Si de lo contrario el paciente elige una dirección pública, Wizz no se hará responsable por pérdida de paquete o recepción de persona desconocida. El envío está sujeto a cobertura de la empresa de despacho, por lo cual, en caso de no ser encontrado el domicilio será contactado a través de los canales oficiales de Wizz para proporcionar otra dirección o el operador logístico puede tomar contacto al celular registrado para solicitar referencias. Este proceso extiende el plazo de envío siendo no responsabilidad directa de Wizz, pero como Empresa se buscará agilizar dicho proceso.

En caso de tener certeza de que una empresa en particular tiene cobertura en la dirección, el paciente debe aportar esa información para concretar el envío exitosamente.

Una vez que el Tratamiento Básico (ahora denominado Standard) o Increíble (ahora denominado Plus) sea recepcionado en sucursal, el paciente será notificado por medio de su correo y/o por los otros canales proporcionados como whatsapp o chat de aplicación siendo responsabilidad del paciente revisar las notificaciones.

Desde la fecha del aviso, el paciente tiene **30 días para ir a retirar su tratamiento, de lo contrario al cumplir el mes de aviso perderá la garantía de su tratamiento** y el paquete será devuelto a la central de fabricación, sin derecho a solicitar devolución del dinero. Siendo no procedente extender el plazo por viaje u otro motivo. En cualquier caso, se debe notificar con anticipación para que el equipo de postventa pueda evaluar su caso y proporcionar una solución.

Asimismo, una vez recepcionado un tratamiento VIP (ahora denominado Premium) se contará con el mismo plazo de 30 días para dar inicio al tratamiento. En todos los planes al momento de exceder este plazo se pierde la garantía.



Recordar que el plazo de garantía total del tratamiento cuenta desde que el tratamiento está en sucursal, por lo cual mientras más tiempo se atrase el retiro e inicio de tratamiento menos tiempo se tendrá para hacer válida la garantía una vez se finalice el tratamiento.

El proceso de producción y envío del Paquete del Plan de Tratamiento, tarda 30 días a partir del día en que se recepciona y se verifica el pago completo. En caso de que no se cumplan los plazos de entrega, el paciente deberá comunicarse a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life), Whatsapp oficial o aplicación para consultar el estado de su tratamiento. En ningún caso, se podrá proceder con la devolución del dinero, entendiéndose que se trata de un servicio integral y personalizado a favor del paciente. En caso de presentar un atraso en fabricación, el paciente recibirá una notificación por parte del equipo, o deberá consultar por medio de los canales de comunicación para que un ejecutivo pueda resolver su caso.

En caso de pérdidas, robos o daños ocasionados por la empresa de logística/paquetería, Wizz se hace responsable de entregar una respuesta oficial al paciente y de fabricar nuevamente el tratamiento sin costo adicional.

Al momento de recibir el producto, en la sucursal y/o domicilio señalado, el paciente está obligado a revisar el contenido del Paquete, en caso de observar algún desperfecto o falta de un producto se debe contactar con Wizz dentro de los primeros 5 días desde que es entregado y enviar fotografías en que se evalúe lo sucedido. En caso de notificar la ausencia, daño o imperfecto del producto, en un plazo mayor a los 5 días, Wizz no se hará responsable de la reposición gratuita de estos. En casos excepcionales de que Wizz no cuente con Stock de algún insumo se notificará al paciente para realizar el envío posterior a la recepción del kit.

Para este punto, se puede guiar con el instructivo de tratamiento Wizz, incluido como código QR en el empaque del kit que recibe.

**Plazos de entrega y casos excepcionales:** El plazo estimado de entrega del tratamiento es de hasta 30 días corridos desde la aprobación del plan de tratamiento por parte del paciente. No obstante, este plazo puede verse afectado en casos excepcionales, como cuando el paciente manifiesta una inconformidad respecto a su diagnóstico virtual o solicita aclaraciones adicionales. En dichas situaciones, el proceso de producción se suspende temporalmente hasta que se resuelva la observación o se reciba confirmación formal de aceptación por parte del paciente, lo cual **puede generar un retraso en la fecha de envío, se notificará la detención de fabricación por canales de atención.**

Wizz se compromete a mantener informado al paciente sobre cualquier eventualidad que afecte los plazos inicialmente estimados.

#### **h. Evaluación y Seguimiento del Tratamiento.**

El paciente tiene la **obligación y responsabilidad** de enviar imágenes o cualquier otra información solicitada durante el progreso, haciendo correcto uso de los alineadores y dando cabal seguimiento al Plan de Tratamiento y/o cualquier información adicional al respecto, para mantener intacta la garantía. En caso contrario, se considerará discontinuidad del tratamiento y pérdida de la garantía asociada, sin posibilidad de reclamo alguno.

Wizz puede solicitar al paciente una cita para evaluación, ya sea por medios presenciales o por medios electrónicos con el fin de evaluar el avance del tratamiento, así como el correcto uso de los alineadores y seguimiento del Plan de Tratamiento y material instructivo o informativo que sea entregado en el kit y/o aplicación.

#### **i. Envío tratamiento VIP (ahora denominado Premium)**

Cada país trabaja con operadores logísticos seleccionados según Evaluación de Proveedores, bajo parámetros estrictos definidos según Acuerdos de Calidad, y para hacer efectivo el despacho se coordinará la confirmación de



dirección por los canales de comunicación anteriormente establecidos. Esta confirmación de dirección se realizará cada vez que se realice el envío de un tratamiento, posterior a esta confirmación **no es posible solicitar el cambio de domicilio**.

En caso de no confirmar la dirección con todos los campos solicitados (calle, número, comuna, ciudad) dentro de las 24 horas en que fue enviado el mensaje de confirmación no será posible verificar la dirección, convirtiéndose en una posible incidencia con entrega nula, por tanto, el equipo de soporte se pondrá en contacto para indicar dónde se realizará el envío y el paciente debe ir a retirar el paquete (independiente sea VIP ahora denominado Premium).

El operador logístico sólo realizará uno o dos intentos de entrega y no está obligado a llamar al momento de realizar la entrega, siendo fundamental que la dirección de envío corresponda a un domicilio particular y no público. Ejemplo: no pueden ser farmacias, hospitales ni centros comerciales; dado que si el paquete se extravía, no será responsabilidad de Wizz.

**Si decide comprar su tratamiento dentro del territorio nacional en el que Wizz esté operativo pero finalizarlo fuera de éste, debe considerar que, al no poder asistir a una nueva cita de escáner, no contará con garantía para refinamiento.**

**Wizz no realiza envíos internacionales ni fuera del país en el que Wizz esté operativo bajo ninguna modalidad. En caso de que el paciente salga del país antes de la recepción del tratamiento, Wizz no se hace responsable por retrasos, pérdidas, imposibilidad de entrega ni por los costos adicionales derivados de esta situación. Recomendamos coordinar adecuadamente los tiempos de tratamiento y entrega con respecto a cualquier viaje programado fuera del país.**

#### **j. Entrega en sucursal por indicación clínica**

Si bien el despacho de tratamientos (VIP (ahora denominado Premium) y Premium se realiza, por regla general, a domicilio, en casos donde el diagnóstico ortodóncico del paciente indique la necesidad de realizar un procedimiento clínico previo o conjunto con la entrega (como colocación de attachments, stripping u otros), Wizz se reserva el derecho de modificar el lugar de entrega y derivar el tratamiento a la sucursal correspondiente. Esta medida tiene como objetivo asegurar la correcta ejecución del procedimiento y el inicio adecuado del tratamiento bajo supervisión profesional.

#### **Sistema de ortodoncia de Wizz**

Los alineadores Wizz alcanzan su máxima efectividad si sus dientes y encías están sanas.

**Es responsabilidad del paciente visitar a su dentista de cabecera para realizar un chequeo y/o eventuales tratamientos previos** antes de empezar a utilizar los alineadores de Wizz.

#### **Al empezar el tratamiento Wizz como paciente confirmas que en los últimos 4-6 meses:**

- a. Tu dentista de cabecera te ha practicado una limpieza dental, también ha tomado radiografías, ha retirado caries, tapaduras/resinas defectuosas, coronas o puentes en el caso de ser requerido.
- b. Tu dentista ha revisado tus radiografías y declara que no posees raíces cortas, ni reabsorciones radiculares, tampoco tienes presencia de dientes impactados. En caso de que la ortodoncista a cargo lo determine, se solicitarán radiografías panorámicas que complementen tu diagnóstico.
- c. Tu dentista ha revisado la salud de tus encías y no presentas enfermedad periodontal así como tampoco presentas gingivitis o periodontitis (en caso de ser un paciente periodontal, debes entregar alta actualizada realizada por parte de un periodoncista).
- d. Confirmas que no padeces, ni has padecido de cáncer oral. En caso de haber padecido solicitaremos estudios extras para evaluar tu caso.
- e. **Confirmas que no tienes dolor en ningún diente, ni mandíbula**, y que no tienes dientes sueltos, ni dientes primarios, también llamados dientes temporales.



- f. En caso de que tengas ausencias dentarias, confirmas que entiendes que no se puede cerrar el espacio.
- g. Pacientes que presentan carillas, coronas e implantes, confirman que entienden que para iniciar cualquier método de ortodoncia deben encontrarse en correctas condiciones, pero que existe el riesgo de desalojo.
- h. Confirmas que al empezar el tratamiento las carillas, coronas o implantes que tienes, están en buen estado sin alguna lesión odontológica.
- i. Tal como sucede con cualquier tipo de ortodoncia en caso de presentar alguna fractura por accidente o traumatismo de una pieza dental o alguna carilla, corona o puente; durante el tratamiento de Wizz, se debe suspender el uso de alineadores y contactar inmediatamente a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life), dentro de los 5 días posteriores.
- j. El paciente confirma entender que los alineadores Wizz no pueden ser utilizados como férulas para controlar el bruxismo ni son el tratamiento indicado para tratar esta patología, la cual debe ser declarada al momento de diagnosticarse. También comprende que al bruxar los alineadores serán propensos a desgastarse y romperse, y la reposición de estos no está dentro de la garantía.
- k. Paciente entiende que los alineadores, no actúan como férulas estabilizadoras para casos de movilidad.
- l. El tratamiento de ortodoncia invisible Wizz no corrige mordida. El paciente confirma que al momento de adquirir el tratamiento, está consciente de lo anterior, y que el objetivo del tratamiento es mejorar la alineación dental.
- m. El tratamiento de alineación invisible Wizz solo genera movimiento o desplazamiento de los dientes en el sector anterior, y no en zona posterior.
- n. Dependiendo de la complejidad del caso, como en todo sistema de ortodoncia, se puede determinar la necesidad de realizar stripping o attachments. Esto puede ser evaluado tanto al inicio del tratamiento, como en su desarrollo o término.

De ser indicado por el equipo de especialistas, el paciente debe entender y confirma que es un procedimiento necesario para lograr la alineación propuesta. Se trata de un procedimiento mínimamente invasivo en donde se realiza un desgaste de esmalte milimetrado para generar espacio suficiente con el cual lograr el movimiento en ciertas piezas dentales. Por otro lado los attachments son unos pequeños aditamentos de resina que se instalan en los dientes para favorecer el movimiento.

En caso de que, como paciente, se rechace dicho procedimiento indicado por los especialistas de Wizz, se debe comprender que no se podrá lograr la alineación planificada, y que al ser la vía indicada en su caso, **no se podrá pedir la devolución ni fabricación de alineadores adicionales**. En este caso, se deberá pasar al uso de retenedores post ortodoncia.

## Riesgos de los alineadores

Algunos efectos secundarios o potenciales riesgos que pueden ocurrir durante el tratamiento:

- a. Incomodidad: Los tejidos de la boca son sensibles ante dispositivos odontológicos, por lo que al inicio del tratamiento puedes sentir incomodidad, irritación en las encías, labios y lengua, pero esto se produce mientras estos tejidos se acostumbran a estar en contacto con los alineadores. Puede generar resequedad y/o aumento de la secreción salival. En caso de que aparezcan múltiples heridas en la encía, combinado con picor, que cese al retirarse el alineador, se deberá consultar con [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life) o mediante la APP, para que puedas ser atendido y derivado con un de nuestros especialistas en caso de ser necesario.
- b. Reacción alérgica: Es posible que algunos pacientes tengan alergias a los materiales utilizados para fabricar los alineadores. Si experimentas una reacción alérgica, deja de utilizarlos inmediatamente, infórmanos y envíanos una fotografía a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life).
- c. Caries y enfermedad periodontal: Inflamación de las encías o marcas permanentes en los dientes, por ejemplo; por descalcificación pueden acelerarse o aparecer mientras se utilizan los alineadores.
- d. Este tipo de reacciones son más frecuentes en pacientes que presentan: mala higiene Bucal, falta de uso del cepillado, enjuague bucal y seda dental antes de colocarse los Alineadores. También puede ser por exceso de comidas o bebidas con alto contenido de azúcar.
- e. Coloración de alineadores: En caso de consumir alimentos o líquidos con colorantes se pueden teñir los alineadores.



- f. Fatiga de material: Riesgo de fatiga de material al someter a los alineadores y retenedores al calor (por ejemplo al beber líquidos calientes o ser sometidos a un ambiente de calor o vapor).
- g. Este tipo de reacciones son más frecuentes en pacientes que presentan: mala higiene bucal, falta de uso del cepillado, enjuague bucal y seda dental antes de colocarse los alineadores. También puede ser por exceso de comidas o bebidas con alto contenido de azúcar.
- h. Por falta de higiene bucal y de revisión odontológica, se pueden presentar manchas o pigmentos blancos en los dientes asociadas a caries pequeñas que pueden aumentar de tamaño causando sensibilidad. En casos extremos, puede causar dolor o quiebre de los dientes a causa del mal cuidado y no de los alineadores. La inflamación gingival puede aumentar de tamaño, causando heridas y/o sangramiento, o recesiones gingivales. Si la condición periodontal se mantiene sin revisión, puede ser más aguda y llevar a la pérdida del diente.

En caso de presentar alguno de los problemas mencionados o pérdida del diente, se debe realizar una radiografía y enviar a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life). En caso de realizar interconsulta, se debe enviar el diagnóstico y tratamiento al equipo odontológico de Wizz.

- i. Abfracciones, abrasión, fracturas dentales y recesiones gingivales: pacientes que presentan facetas de desgaste en las caras oclusales, bordes incisales, superficies vestibulares y/o recesiones gingivales cuyo origen puede ser muy diverso (agresores físicos, químicos, etc) pueden llegar a acentuarse o aumentar con el uso de los alineadores, por lo tanto, además deben ser tratados los factores agresores por su dentista de cabecera, Wizz no se hace responsable por tales alteraciones.
- j. Acortamiento de las raíces, reabsorción radicular: Las raíces de los dientes de algunos pacientes pueden reabsorberse durante el uso de los alineadores, lo que puede ocurrir con cualquier método de ortodoncia. No es posible predecir qué pacientes tendrán reabsorción, pero los pacientes que hayan realizado un tratamiento de ortodoncia anteriormente o que padezcan enfermedad periodontal (periodontitis) tienen mayor riesgo. La reabsorción puede impactar en la salud del diente a largo plazo. Si se detecta reabsorción por el equipo odontológico de Wizz, el tratamiento puede requerir ser suspendido o eventualmente podría perderse el diente. Si algún diente temporal o de "leche" está presente, cualquier movimiento de ortodoncia podría acelerar el proceso de reabsorción llevando a su pérdida. Se debe realizar una radiografía panorámica para evaluar si califica o no al tratamiento de alineación. **Y aunque Las piezas temporales siempre se mantendrán inamovibles en el tratamiento virtual Wizz, existe la posibilidad de pérdida, riesgo que acepta el paciente al iniciar el uso de alineadores.**
- k. Daño a **paquete vasculonervioso (nervio) de piezas dentales**: El movimiento dental **en ciertas** circunstancias con cualquier método de ortodoncia, puede acelerar el daño al nervio **e incluso provocar** muerte del nervio, **pudiendo** requerir en un tratamiento de conducto y restauración respectiva. . No es posible predecir qué pacientes pueden experimentar daño al nervio, pero aquellos que hayan experimentado **previamente un traumatismo** en un diente, o que **tengan** alguna restauración con filtración tienen mayor riesgo a sufrir sensibilidad, dolor o daño al nervio. Si el equipo de profesionales detecta daño al nervio mientras estás en un tratamiento de ortodoncia, el tratamiento puede requerir ser suspendido o se corre el riesgo de perder el diente.
- l. Trastornos Temporomandibulares: Cualquier sistema de ortodoncia puede generar **la manifestación de** problemas **de** las articulaciones temporomandibulares **pudiendo aparecer** dolores en Atm, musculares o jaquecas .

Traumas anteriores mandibulares, artritis, factores genéticos, bruxismo y otras condiciones médicas pueden contribuir al desarrollo de este problema.

- m. **Sobreerupción**: Con cualquier sistema de ortodoncia, un diente no queda adecuadamente cubierto por un alineador, puede **sobreerupcionar** ocasionando dificultad en la limpieza, enfermedad de las encías, caries
- n. **Tratamientos previos: Los alineadores procurarán mover prudentemente coronas, y piezas dentales con carillas en caso de requerirse(coronas y carillas deben estar en buen estado) , sin embargo, es posible que se desalojen durante el uso de alineadores, en tal caso, es responsabilidad del pcte acudir a su dentista de cabecera para la reparación respectiva.**

**Los implantes no pueden moverse en ninguna circunstancia, con ningún tipo de ortodoncia, pues están "fijos" en hueso.**



- o. Piercings orales: La utilización de piercings orales están contraindicados durante el tratamiento, y por lo tanto su uso debería suspenderse durante el tratamiento. En algunos casos, no retirar los piercings puede resultar en rupturas de los alineadores o del diente, ocasionando la finalización del tratamiento antes de tiempo.
- p. **Otros riesgos: El tejido o frenillo que está entre los dientes anterosuperiores, si tiene un tamaño mayor al normal, puede inflamarse durante el uso de alineadores. Lo ideal, antes de iniciar el tratamiento Wizz, es la eliminación del mismo, procedimiento llamado frenectomía. Este procedimiento no es parte del tratamiento con Wizz, pero sería necesario evitar inflamaciones excesivas y además permitirá mantener una sonrisa más estable.**
- q. Seguridad: Los alineadores pueden romperse o ser tragados.
- r. Problemas de salud general: Otras condiciones médicas como trastornos en los huesos, sangre o trastornos hormonales, y la ingesta de algunos medicamentos con y sin receta pueden afectar el movimiento de los dientes y el resultado final.
- s. Ajustes Oclusales: En cualquier método de ortodoncia, la mordida puede cambiar durante el tratamiento y esto puede resultar en molestias, por lo que puede requerir ajustes luego de utilizar los alineadores.
- t. Triángulos negros: Los dientes que están apiñados durante largos periodos de tiempo pueden carecer de tejido gingival debajo del contacto interproximal donde se alinea la dentadura, pudiendo ocasionar un espacio en forma de triángulo negro que no puede ser cerrado con los alineadores. Estos aparecen tanto en el tratamiento preliminar y/o virtual en la mayoría de los casos, pudiendo el mismo paciente verlos antes de adquirir el tratamiento. Por lo que una vez fabricado el tratamiento, el paciente no lo puede rechazar ni pedir devolución por esto. Wizz no cubre los gastos ni realiza el procedimiento para corregirlo.
- u. **Ácido hialurónico y Botox:** Si tienes planeado realizarte un procedimiento de inyección de bótox o ácido hialurónico en los labios, es recomendable hacerlo una vez finalizado el tratamiento con alineadores. Esto se debe a que la tensión muscular generada por estos procedimientos puede afectar la efectividad de los movimientos dentales, lo que podría ralentizar los resultados del tratamiento.

En caso de requerir procedimientos externos al proceso de ortodoncia, los gastos no serán cubiertos por Wizz, ya que al momento de iniciar el tratamiento el paciente confirma que su salud oral está en condiciones óptimas para iniciar el tratamiento.

El paciente se compromete a seguir un correcto uso de los alineadores según las indicaciones entregadas en su inducción y en el instructivo que se envía junto con el Kit adquirido.

### **Consideraciones del blanqueamiento**

Coloración: El tratamiento no blanqueará todos los dientes, depende de los colores que presente el mismo (colores azules, grises, multicolores u otras decoloraciones) o las restauraciones dentro de los dientes.

\*Si tienes las encías retraídas, el área cerca del borde del diente puede no responder al procedimiento de blanqueamiento y causar sensibilidad e irritación.

Tapaduras, resinas, carillas coronas: No van a cambiar el tono que tienen, por lo que pueden requerir ser reemplazadas para quedar del mismo color que los dientes luego del tratamiento. El uso de cigarrillos, vino, café, té y otros productos que produzcan manchas, retrasarán el proceso de blanqueamiento.

Sensibilidad e irritación: Las encías pueden irritarse por el uso excesivo del sistema de blanqueamiento. En caso de ser ingerido, puede generar irritación en la garganta e incluso generar daños al nervio si el blanqueamiento se introduce en las resinas dañadas o con caries extensas.

No es permanente: Los dientes que han pasado por un proceso de blanqueamiento pueden mancharse o volver a su tono inicial con el paso del tiempo. La reducción del consumo de ciertas comidas y bebidas reducirá la aparición de manchas en los dientes.



## 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 registros de avance y controles, entendiendo que es un tratamiento de ortodoncia que requiere continuidad y secuencia en el uso de los alineadores.

También se debe considerar que la garantía solamente puede solicitarse en caso de que falten movimientos por cumplir de acuerdo a lo que fue propuesto en su primer tratamiento virtual y se entiende que dependiendo de cada caso podemos llegar hasta un 90-95% de cumplimiento de estos movimientos ya que dependen de condiciones fisiológicas. No se aprobarán refinamientos en donde tu expectativa sea distinta al plan de tratamiento virtual.

El proceso de producción y envío del refinamiento, tarda 30 días a partir del día en que se realiza la solicitud por su profesional tratante lo cual puede ocurrir entre los primeros 3 días hábiles posteriores al escaneo. En caso de no poder asistir a una de nuestras sucursales a realizar el escaneo dentro de los plazos de garantía no se podrá acceder al refinamiento. En caso de que no se cumplan los plazos de entrega, el paciente deberá comunicarse a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life), Whatsapp oficial o aplicación para consultar el estado de su tratamiento. En ningún caso, se podrá proceder con la devolución del dinero, entendiendo que se trata de un servicio integral y personalizado a favor del paciente. En caso de presentar un atraso en fabricación, el paciente recibirá una notificación por parte del equipo, o deberá consultar por medio de los canales de comunicación para que un ejecutivo pueda resolver su caso.

### ¿Cómo activo mi Garantía Wizz?

La garantía se activa al momento que se descarga y se valida el ingreso a la aplicación de teleodontología 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 registros de avance deberás informarnos para que evaluemos tu caso y no te arriesgues a perder tu 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](mailto:help@wizz.life), al menos 5 días antes de empezar a utilizar los alineadores, para no perder su garantía.

### Requisitos para acceder al refinamiento

Cada paciente tendrá derecho a acceder a su refinamiento cubierto por garantía, siempre y cuando, haya activado su aplicación y cumplido con las condiciones. 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 registros de avance** por nuestra aplicación de Teleodontología Wizz Life, y/o el canal alternativo definido en un comienzo. Para lo cual el paciente contará con notificaciones por medio de la app y por wsp, es responsabilidad del paciente mantener su número de contacto actualizado. Recordar que los registros de avance no aparecen con estado de realizado si no se cargan las 6 fotografías que solicita la app. En caso de no subir las 6 fotografías solicitadas el control expira. Si se cuenta con dos controles o registros de avance expirados se perderá la garantía.

**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.** A lo cual se debe tener en cuenta de que este plazo de 30 días puede ser utilizado al momento de retirar el tratamiento o como plazo al finalizar el tratamiento para agendar la cita.

**5. Asistir a sucursal con tus alineadores instalados:** de esta manera podemos garantizar que los usaste y que cuentan con buen ajuste. Si se asiste en dos ocasiones sin los alineadores instalados se perderá la garantía de tratamiento.

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 registros de avance 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.

En caso de que falten movimientos por cumplir pero no cumpliste con alguno de los puntos anteriores deberás considerar que el refinamiento va a tener un costo adicional, sin embargo cada caso es evaluado particularmente, por esto es importante el mantenernos informados en caso de cualquier incidencia.

#### **Stripping o desgaste selectivo Inicial**

Luego de nuestro análisis, si se determina que es necesario para iniciar con tu tratamiento realizar el procedimiento de stripping se te indicará durante los primeros 15 días de haber sido solicitado para que se agende una hora y asistas al realizarlo.

Es importante que no se dé uso a los alineadores de tu tratamiento inicial sin haber realizado el procedimiento para evitar que se sufra desajuste ya que los movimientos no se generarán de acuerdo a la planificación.

Si fuiste apto con stripping en tu tratamiento preliminar, es importante que se entienda que de rechazar el procedimiento es posible que pases a ser un paciente no apto al no ser posible cumplir con la planificación propuesta por lo que deberás informarnos dentro de las 72 horas que es recibido tu tratamiento virtual.

#### **Stripping o desgaste selectivo en refinamiento**

En casos de refinamiento 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.

#### **Uso de Attachments en el Tratamiento**

Durante tu tratamiento inicial o refinamiento, es posible que se requiera la colocación de attachments. Este procedimiento, realizado sin costo en nuestras sucursales, consiste en la aplicación de pequeños botones de resina que permiten un control más preciso de los movimientos dentales.

Si se determina que necesitas attachments, te lo notificaremos dentro de los primeros 15 días después de la solicitud para que puedas agendar una cita y realizarlos. Es fundamental que asistas a esta cita con tus alineadores, ya que son necesarios tanto para la instalación como en caso de que un *attachment* se desprenda y requiera reposición.



Si tu tratamiento incluye Attachments y decides no colocarlos, debes considerar que esto podría afectar la efectividad del tratamiento y los movimientos planificados en tu simulación virtual.

## Radiografías

Wizz no cuenta con un centro radiológico propio. Si tu profesional indica la necesidad de realizarte una radiografía, deberás gestionarla y cubrir su costo de manera particular. En algunas sucursales, podríamos ofrecer la opción de acudir a un centro en convenio; sin embargo, los valores cobrados y los descuentos aplicados en dichos centros son completamente externos a Wizz.

Es fundamental que, si se te solicita una radiografía, la realices y envíes los resultados a la brevedad. En algunos casos, cuando la radiografía sea esencial para la planificación del tratamiento, no se iniciará la fabricación de los alineadores hasta contar con los estudios, ya que los resultados podrían afectar el plan de tratamiento previamente establecido en preliminar.

## Generalidades

Este procedimiento se realiza con el fin eliminar el contacto entre diente y diente, generando espacio 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 en refinamiento, para que pueda 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](mailto:help@wizz.life) y pagar un costo adicional.

Es obligatorio que mientras asistes o esperas tu asistencia mantengas el uso de tus últimos alineadores o en su defecto el penúltimo paso de tu tratamiento para evitar que se muevan tus dientes.

## ¿Cuál es el costo adicional de un Refinamiento?

En caso de haber perdido tu garantía y te encuentras dentro de los primeros 6 meses de haber finalizado tu tratamiento el valor del refinamiento adicional tendrá el siguiente valor, dependiendo del país en que adquiriste tu tratamiento:

- **Chile:** Costo del Refinamiento \$79.000 CLP
- **México:** Costo del Refinamiento \$2,000 MX
- **Colombia:** Costo del Refinamiento \$490.000 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 de los 6 meses 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 registros de avance al 100%.**



Por lo cual se recomienda el retiro del tratamiento y su inicio lo antes posible, en caso de extender el inicio del tratamiento se cuenta con menos plazo para poder hacer válida la garantía luego del término del tratamiento.

En caso de exceder el plazo de 6 meses desde el fin del tratamiento, no tendrás posibilidad de acceder a este refinamiento pagado independiente de si se tiene el 100% de los registros de avance, y deberás adquirir una extensión de garantía, la cual tendrá un costo preferencial de:

- **Chile:** \$180.000 CLP
- **México:** \$4,000 MX
- **Colombia:** \$1,000.000 COL

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

**En caso de exceder el año desde el término de tratamiento, no se podrá acceder a este valor y se deberá adquirir un kit nuevamente.**

### **Aplicación Wizz Life**

#### **Registros de Avance**

Para mantener la garantía del tratamiento el paciente debe realizar registros de avance fotográficos en cada cambio de alineador. Esto se debe realizar a través de la aplicación Wizz Life, disponible en Android e IOs. Los registros de avance 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 registros de avance 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 (ahora denominado Premium) 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.

#### **Sobre su uso y compromiso:**

- 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.
- Los Registros de avance se realizan cada dos semanas y serán condición obligatoria para mantener la garantía Wizz vigente. De esta forma se podrá solicitar refinamiento gratuito. En caso de no hacer los registros de avance en el tiempo estipulado se perderá la garantía y el refinamiento tendrá un costo. 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 registros de avance por lo cual deberás seguir las indicaciones.
- En relación al punto anterior, los registros de avance 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 o registro de avance expira y no podrá habilitarse.



En caso de presentar algún inconveniente que imposibilite la carga del control o registro de avance 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 registros de avance. 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 dos controles o registros de avance “expirado”, sin justificación realizada en el plazo estipulado de 24 horas desde que se habilita, no podrás aplicar al refinamiento gratuito, por lo que se deberá pagar un costo adicional cada caso será evaluado particularmente.
- f. 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 registros de avance por la aplicación, el paciente debe dar aviso a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life) al momento de recibir su tratamiento, para que se le habilite la opción de realizar sus registros de avance 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.

### Uso de herramientas de análisis en la aplicación Wizz Life

La aplicación Wizz Life utiliza herramientas de análisis, como PostHog, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, optimizar la navegación, identificar errores técnicos y comprender el comportamiento de uso de la aplicación.

Estas herramientas recopilan datos de interacción (clics, navegación, duración de uso) y cierta información técnica del dispositivo (modelo, sistema operativo, idioma, zona geográfica) incluyendo dirección IP parcialmente anonimizada. En algunos casos, se pueden generar grabaciones de sesión anonimizadas que permiten observar patrones de navegación sin identificar al usuario directamente. Toda la información recopilada se utiliza exclusivamente con fines de análisis interno y mejora continua del servicio. Wizz no comparte esta información con terceros para fines publicitarios ni comerciales.

El tratamiento de estos datos se realiza conforme a la legislación vigente en cada país donde operamos:

- **Chile** De acuerdo con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO) escribiendo a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life)



- **México** En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), los usuarios pueden ejercer sus derechos ARCO y conocer nuestro aviso de privacidad a través de [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life)

- **Colombia:** Conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los usuarios pueden conocer, actualizar o solicitar la supresión de sus datos personales escribiendo a [help@wizz.life](mailto:help@wizz.life)

Al utilizar la aplicación, el usuario declara aceptar esta política de recopilación de datos con fines analíticos, lo que constituye su consentimiento informado para el tratamiento de esta información en los términos señalados.

#### **Agendamiento de escáner final de tratamiento:**

Una vez terminado tu Tratamiento y realizado todos tus registros de avance recibirás tu última evaluación y pre 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. **Este prediagnóstico podría cambiar si al asistir a una de nuestras clínicas presenciales el especialista entrega un diagnóstico definitivo en base a su evaluación presencial.**

En caso de que expire tu último control deberás contactarte con nosotros por los medios oficiales para que te agendemos.

#### **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.

#### **Retenedores**

Al finalizar cualquier método de ortodoncia, se debe pasar a etapa de contención o retenedores, para fijar a los dientes en su lugar. Los dientes tienen memoria, esto quiere decir que pueden volver a su posición original tras el uso de la ortodoncia, si no se utilizan los retenedores.

El alta del paciente es determinada por los especialistas del tratamiento, cuando se le indica pasar a los retenedores. Esto se realiza en base a una evaluación previa de todos los registros del paciente, donde se determina que se lograron los resultados proyectados o la alineación ideal de los dientes con el tratamiento Wizz. Al momento de pasar a los retenedores, el paciente es consciente de que hemos finalizado el tratamiento de alineadores, por lo cual no se podrá utilizar la garantía de refinamiento.

Cada retenedor tiene una durabilidad estimada de 9 meses desde el inicio de su uso por lo que el mínimo de horas al día de uso recomendado son 8 horas, actualmente se recomienda usarlos de por vida por lo que en caso de ya haber solicitado los retenedores incluidos en su kit en caso de desear uno adicional debe ser costado por paciente. El tiempo de uso puede variar dependiendo de cada caso particular.

En caso de que el paciente observe que los dientes volvieron a desalinearse, no podrá reclamar ningún perjuicio a Wizz, ya que es posible que se deba a la falta de uso de los retenedores según las indicaciones entregadas. Dichas condiciones aplican también para pacientes que hayan utilizado un método de ortodoncia distinto al tratamiento de alineación y que luego deciden usar retenedores Wizz. Cualquier retroceso en su alineación se considerará responsabilidad del paciente y del método de ortodoncia anterior, por lo cual no lo cubre la garantía. En el caso de los pacientes con diastema (separación entre los dientes) se indica el uso permanente de forma nocturna del retenedor. Es importante que si nuestro equipo de profesionales te indicó algún procedimiento adicional para ayudar a la mantención de tu alineación como la frenectomía o contención fija, te la realices en el tiempo indicado ya que no se podrá solicitar garantía por recidivas en estos casos.



La garantía de los retenedores cubre los 2 primeros meses, en casos de calidad o falla del material, desde que lo recibes. El uso de la garantía queda sujeto a evaluación del equipo de especialistas, ya que no cubre una trizadura o fallas por uso incorrecto de éste.

Esta garantía cubre desde que el retenedor es entregado, con lo cual no es procedente si el paciente empezó a utilizarlo tiempo después.

Como indicación de la empresa, deben ser solicitados por el paciente o indicados por el equipo de Wizz en un plazo máximo de 30 días desde que finaliza su tratamiento de alineación. En caso de que dicho plazo se extienda, la garantía de tratamiento no cubrirá la fabricación de nuevos alineadores si es que los dientes se vuelven a desalinearse o de re fabricación de retenedores si éstos no calzan. Por lo cual recalamos la importancia de solicitarlos luego de finalizar el tratamiento.

### Política de Devolución y Reembolso

No es procedente la devolución sobre el Paquete del Tratamiento, en virtud de que es un proceso integral de productos y servicios, personalizados en favor del paciente. A excepción de:

- a. Si el Ortodoncista especialista determina que **no eres candidato para Wizz**, te reembolsamos el total de lo que hayas pagado por el tratamiento. Esto es aplicable solo antes de la fabricación del kit.
- b. Si una vez recibida la simulación del Plan de Tratamiento Virtual, **el paciente notifica antes de 72 horas, que no está de acuerdo con la planificación, se deberá contactar con Wizz para modificarlo**. En caso de que no se logre acuerdo, se devolverá el dinero. Este último punto será válido, siempre y cuando se notifique a Wizz. En caso de no enviar dicho correo se considera la aceptación del Plan de Tratamiento por parte del paciente.  
Esto se considera válido solo en tratamientos iniciales.

En caso de que Wizz decida que un tratamiento debe ser devuelto o reembolsado al cliente, **Wizz no se hará cargo de los intereses o recargos en que incurrió el cliente**, al momento de la compra. Wizz devuelve solamente el valor total del tratamiento.

### Plazos Chile

Pagos con transferencia, efectivo y cheque demoran de 15 a 20 días hábiles en ser realizadas.

En caso de pagos con tarjeta de crédito o tarjeta de débito la compra se anula directamente desde la plataforma que realizó el pago (Ej: Transbank, Mercadopago, etc) tenemos un plazo máximo de 15 días hábiles para realizar la anulación y mandar el comprobante al paciente.

Sin embargo, cada banco/emisor de la tarjeta tiene un plazo **distinto** para el reintegro por lo que se deberá consultar con el banco emisor de la tarjeta en caso de demoras usando el comprobante de la devolución entregada por nuestro equipo.

En caso de anulaciones de pago realizadas por la plataforma mercado pago en donde el banco emisor no responda, el monto a devolver podría ser enviado a la cuenta mercadopago del pagador.

### No aplica Devolución, ni reembolso:

- a. Si después de tu escaneo te realizas cualquier tipo de restauración (caries, resinas, prótesis, endodoncia, extracciones) que altere la composición ósea de tus dientes, el tratamiento Wizz que diseñó tu Ortodoncista, no calzará correctamente, y por ende no funcionará para alinear tus dientes. En estos casos, **no será procedente un reembolso, ni se volverá a producir tus alineadores de forma gratuita**. Es por esto que el paciente informa que acudió a un chequeo odontológico en los últimos 4 o 6 meses.



- b. Si el Ortodoncista especialista llegase a determinar que tu resultado no es el óptimo, debido a un uso incorrecto o irregular, **no podrás hacer uso de tu garantía Wizz de forma gratuita**, y tampoco solicitar devolución en caso de no lograr los resultados deseados. Lo más importante para garantizar el resultado de Wizz en los pacientes, es utilizarlos según lo prescrito por el médico especialista, esto significa, utilizarlos todos los días durante 22 hrs al día, y solo retirarlos para comer o beber. Además de realizar los registros de avance regularmente a través de la aplicación Wizz Life. Esta aplicación puede ser descargada en dispositivos Android e IOS.
- c. En caso de que el envío del tratamiento sufra algún retraso, no se podrá solicitar devolución del paquete enviado. El paciente deberá escribir un correo a Wizz para asesorar su caso y gestionar un envío prioritario.
- d. En caso de presentar alguna falla con el producto, se deberá acudir a sucursal o enviar fotografías a nuestros canales de comunicación para verificar lo sucedido. En dicho caso Wizz se compromete a realizar una refabricación sin costo y entregar de forma prioritaria al paciente siempre y cuando el paciente notifique dentro de los primeros 15 días desde que se registra que recibió el tratamiento y se evaluará mediante fotos pudiendo solicitar al paciente que asista nuevamente con el producto entregado para determinar el error o falla y los pasos a seguir. En caso de ser errores notificados posterior a esta fecha Wizz no se hará cargo de los gastos de refabricación.
- e. **Abonos y reservas:** En caso de dejar un abono o reserva en sucursal, se puede mantener la promoción entregada el día de la atención y posteriormente realizar el pago total del kit o plan elegido. La reserva sólo podrá mantener la promoción por 3 meses desde la fecha del pago. En caso de exceder dicha fecha, no será procedente realizar la devolución del abono.
- f. **Detenciones de fabricación por inconformidad virtual:** No aplica devolución ni reembolso por demoras en la entrega de los alineadores asociada a detenciones por cambios en planificación o re evaluaciones del equipo clínico solicitadas por parte del paciente.