

Antecedentes:

De acuerdo a la **Ley 19.496**¹ la cual dispone que el consumidor puede poner término en forma unilateral al contrato, en el plazo de 10 días contados desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (art. 3).

Tratándose de servicios y siendo los servicios odontológicos de la misma naturaleza, será sujeto a devolución aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto. (art. 3, letra b).

Dado lo anterior, podemos señalar que el paciente en su calidad de consumidor siempre podrá solicitar la devolución en el plazo de **10 días corridos**, siempre que el servicio no se hubiere prestado, según:

- Si el servicio y/o tratamiento se consideró en una sola sesión o en varias sesiones, estos pueden ser considerado como una unidad en la cual el paciente en su calidad de consumidor no podrá retractarse si el servicio ya comenzó a prestarse. En ese caso, es responsabilidad del paciente no dejar inconcluso el mismo en el cual, motivo por el cual el paciente en su calidad de consumidor no tiene derecho a solicitar devolución alguna.
- Ahora bien, si el paciente en su calidad de consumidor contrató varios servicios por separado a Clínica **Dental Health**, éste podrá retractarse dentro del plazo estipulado de 10 días corridos, sólo en aquellos casos en los cuales el servicio o tratamiento no ha comenzado.

Condiciones de devolución:

Clínica **Dental Health** dentro de su misión de entregar un servicio íntegro y de calidad y con el compromiso de siempre poner al paciente en el centro de nuestra decisiones, declara mediante la siguiente política de devoluciones los términos y condiciones de la misma, en conformidad a la ley N°19.496 de protección al consumidor.

Esta política es aplicable por cuanto una vez aceptado el presupuesto por el servicio y/o tratamiento y recibido el pago por parte de Clínica **Dental Health**. Por consiguiente, el Paciente se compromete a cumplir con todas y cada una de las condiciones del tratamiento, las citas programadas por la Clínica, las evaluaciones y controles correspondientes y todo cuanto el tratamiento considere.

Así mismo, quedará fuera de esta política y no serán afectos a devolución cualquier otro pago realizado por fuera ya sea a otro centro dental, o bien, cualquier pago realizado directamente a profesionales de la Clínica que no hayan sido realizado a Clínica **Dental Health** como institución.

En ese contexto, el Paciente sólo podrá desistir de los servicios odontológicos contratados en la medida que los mismo no se hubieren iniciado y en la medida que la Clínica no pueda prestarlos. Para lo anterior, el Paciente tendrá un máximo de **10 días corridos** desde le fecha de pago del presupuesto dental correspondiente. Se deja constancia que es responsabilidad del Paciente la debida diligencia respecto al agendamiento de las sesiones para dar continuidad a su tratamiento.

¹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

En conciencia y vencido el plazo indicado o iniciado los servicios odontológicos contratados, cualquiera de los dos ocurra primero, el paciente podrá solicitar el desistimiento de la atención, si y solo si se dan la siguientes situaciones:

- Problemas de salud del paciente que impidan continuar con el tratamiento. Para esto, el paciente deberá mostrar un certificado médico válido y emitido por un profesional de la salud en Chile que avale la condición por la cual se está solicitando la devolución.
- Modificación en presupuesto inicial por cambio de tratamiento y el paciente solicita su excedente.

Importante: toda solicitud de devolución reflejada en la presente política deberá ser solicitada por el titular o adulto responsable y tutor legal en el caso que el tratamiento sea de un menor de edad quién deberá completar el formulario reflejado en el anexo 1 presentando adicionalmente los documentos que se indican a continuación:

- Boleta de pago.
- Certificado médico.

Las devoluciones se harán efectivas, previo análisis del caso, en un plazo máximo legal de **45 días siguientes** a la presentación de la solicitud (comunicación de retracto) por parte del paciente. El encargado de Servicio al Cliente o administrador de la Clínica según corresponda deberá analizar la solicitud entregando una respuesta dentro de los plazos establecidos.

En el caso que corresponda realizar la devolución de dinero, esta se realizará según:

- Transferencia electrónica a una cuenta corriente del titular o tutor legal. Solo en casos debidamente justificados se evaluará la posibilidad de entregar un documento (cheque) con el monto de la devolución.
- Para pagos con Tarjeta de Crédito, se solicitará la anulación de la venta a través de Transbank.
- Para convenios con modalidad "Descuento por Planilla" solo se devolverá lo que la empresa ha pagado por el presupuesto del paciente, descontando lo utilizado cuando corresponda.

De manera excepcional y para casos fuera de los 10 días corridos establecidos por la normativa legal vigente, importante considerar que dentro de los costos que considera un presupuesto existe una parte asociada a un costo administrativo el cual se descontará del monto total solicitado en la devolución, el cuál varía de acuerdo a cada prestación. Así mismo, se descontará toda comisión que alguna entidad (financiera o no) haya cobrado a la Clínica en la transacción (ejemplo: Transbank). Esto estará identificado en la liquidación de la devolución.

Siempre pensando en poner al Cliente en el Centro, Clínica **Dental Health** ofrece la posibilidad que previa autorización de la devolución el paciente pueda traspasar dicho monto a un tercero quién podrá utilizar dichos fondos como abono a su tratamiento previa evaluación de diagnóstico por un profesional de Clínica **Dental Health**. Una vez autorizado el tratamiento y acordado los nuevos montos, se procederá a realizar el descuento correspondiente dejando formalizado dicha transacción mediante documentos que así lo avalen.

Considerando la naturaleza de los servicios ofrecidos, existen razones las cuales no serán válidas para solicitar devolución de dinero después del plazo de 10 días establecido por Ley, las cuales se detallan a continuación:

- Razones de competencia: Paciente en su calidad de consumidor identificó un centro de salud más barato.
- Razones laborales: Paciente en su calidad de consumidor indica que quedó cesante. Así mismo, en el caso que el Paciente en su calidad de consumidor indique que lo trasladaron de zona geográfica por trabajo; no corresponde devolución ya que en este caso el paciente podrá traspasar el saldo a un familiar o tercero.
- Razones de atención: el doctor por cualquier motivo dejó de prestar servicios a la clínica y el paciente decide ir a otro centro, o al centro donde emigró el profesional. En este caso, el paciente deberá continuar el tratamiento con los profesionales que la clínica determine.

Formulario de Devolución:



Dental Health
ORTODONCIA - ESTÉTICA DENTAL Y FACIAL

Formulario Solicitud de Devolución de Dinero

Datos del Paciente:

Nombre titular:		
Rut titular:		
Nombre paciente:		
Rut paciente:		

Datos de contacto:

Correo electrónico 1:		
Correo electrónico 2:		
Teléfono fijo:		
Teléfono celular:		

Datos bancarios:

Banco:		
Número cuenta:		
Cuenta corriente / cuenta vista:		

Notivo devolución:

Datos administrativos:

Nº Presupuesto:		
Monto (\$) presupuesto:		
Pago total (SI / NO):		
Monto cancelado (\$):		
Nº Boleta:		
Monto (\$) Boleta:		
Forma de pago:		
Fecha emisión boleta:		
Monto (\$) de tratamientos realizados a la fecha:		
Monto (\$) devolución solicitada:		

**** Como paciente declaro conocer todos los términos de la política de devolución así como indicar que toda la información de contacto y antecedentes proporcionados del caso son fidedignos. Clínica Dental Health luego del análisis de su solicitud está facultada para aceptar y/o rechazar la solicitud de acuerdo al tiempo de presentación de solicitud y las causales que se presenten ****

Firma Paciente

Firma Clínica Dental Health

Firma Clínica Dental Health

Clínica Dental Health
Av. La Dehesa 1201, Of. 232 Torre Oriente