Biomedical Devices SpA
Rut: 76.312.045-7
Avenida Camino El Alba N° 8760, oficina 903. Las Condes. Santiago - Chile

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES - TRAINFES

I. POLÍTICAS DE GARANTÍA

Los equipos adquiridos en Biomedical Devices SPA ya sea, TRAINFES FES 6 ADVANCED (sistema de neuro-órtesis dinámica muslo-pie o isquiopedio) o WALKFES (sistema de neuro-órtesis dinámica tobillo-pie), tienen una cobertura por concepto de garantía de dos años en caso de falla de fabricación.

Si el producto presenta una falla de funcionamiento dentro del plazo señalado anteriormente, será reparado o cambiado previa evaluación del Servicio Técnico autorizado de TRAINFES, que determinará si la falla es atribuible a fabricación o fue causada por una manipulación inadecuada del dispositivo. En el último caso, el usuario se responsabiliza ante daños por mal manejo, extravíos, hurtos y cualquier otra eventualidad que el equipo pueda sufrir.

En el caso de los equipos TDCS, el plazo de garantía corresponde a 1 año. Los electrodos intracavitarios cuentan con una garantía de 6 meses, al igual que las tablets. Los electrodos de superficie y punteros no tienen garantía. La validación de la falla de fabricación de todos los productos recién descritos será determinada de la misma manera que los equipos TRAINFES.

El usuario debe conservar las boletas y facturas correspondientes a la compra del dispositivo y del programa de rehabilitación, y presentarla al momento de hacer efectiva la garantía, según corresponda, conforme a lo indicado por la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

En todos los casos el usuario es responsable de hacer llegar el equipo a las oficinas de TRAINFES. Para el caso de los servicios técnicos de equipos en el extranjero, TRAINFES no realiza envíos fuera de Chile.

Los equipos entregados a usuarios en calidad de arriendo cuentan con garantía sólo por fallas de funcionamiento cuyo origen sea de fábrica. El usuario se responsabiliza ante daños por mal manejo, extravíos, hurtos y cualquier otra eventualidad que el equipo pueda sufrir dentro del periodo de arriendo. En caso de no producirse la devolución del equipo por alguno de los motivos antes señalados, TRAINFES se reserva el derecho de exigir al usuario el pago total del valor de lista vigente del dispositivo, o bien, hacer efectiva la garantía pagada al inicio del contrato, según corresponda.

II. DERECHO A RETRACTO Y REEMBOLSO

Corresponde al derecho del usuario a arrepentirse de la adquisición del programa de tratamiento y/o el equipo de electroestimulación TRAINFES.

El plazo para ejercer el derecho a retracto es de **10 DÍAS HÁBILES**, contados desde la adquisición del programa (primer pago). TRAINFES recibirá el equipo en devolución dentro de este plazo y realizará el reembolso correspondiente al monto cancelado siempre y cuando:

1. El equipo no haya sido utilizado por el usuario en ninguna ocasión
2. No se haya realizado ninguna sesión de tratamiento asociada al programa de rehabilitación
3. El equipo no haya salido en ningún momento del país (no se reciben equipos enviados desde el extranjero)
4. El equipo sea devuelto en su embalaje original, manuales de uso si corresponde, y todos sus accesorios incluidos en el momento en que se hizo la entrega al usuario.

El reembolso del dinero asociado a la compra y posterior retracto será realizado en un plazo máximo de 90 días corridos una vez que TRAINFES haya recepcionado conforme el equipo, y el usuario haya presentado de manera formal los datos de transferencia para el reembolso.

Adicionalmente, si el pago del programa se realizó mediante tarjeta (crédito), se descontará un 4% adicional del valor total a reembolsar, por concepto de gastos financieros asociados al procesamiento del pago. También se considerará el descuento de gastos de envío si es que aplica.

III. DEVOLUCIONES DE EQUIPOS Y/O SERVICIOS

El usuario podrá efectuar una eventual devolución del dispositivo de Electroestimulación Funcional y solicitar el reembolso del valor de éste y de los servicios no prestados, únicamente en los siguientes casos:

1. Complicación médica que impida el uso del equipo dentro del programa de rehabilitación TRAINFES con un límite máximo de **un (1) mes** contado desde la fecha de adquisición del programa **FULL**, **SUSCRIPCIÓN** (en ambos casos se toma como referencia la fecha de la boleta). Esto deberá ser validado por un informe del médico tratante y un control médico con un Fisiatra de TRAINFES CENTER, el cual tiene un costo asociado de CLP 50.000.

2. Fallecimiento del usuario dentro del primer mes desde la adquisición del programa. El hecho deberá ser notificado a TRAINFES dentro de un plazo máximo de un (1) mes posterior al fallecimiento.

3. Complicación médica o fallecimiento posterior al primer mes: Se reembolsará únicamente el valor de las **sesiones no realizadas**, siempre que se notifique la situación a TRAINFES dentro de un plazo máximo de **tres (3) meses** desde la fecha de adquisición del programa (**FULL, SUSCRIPCIÓN o TERAPIAS**; en todos los casos se toma como referencia la fecha de la boleta).

En **cualquier otro caso no contemplado expresamente en este apartado, no procederá devolución**.

En caso de presentarse una **complicación médica que impida el uso de equipamiento**, y cuando el programa de terapias adquirido **no contemple arriendo ni compra de dicho equipamiento**, las terapias podrán continuar desarrollándose de manera convencional, sin el uso del equipamiento. En estos casos: **no procederá devolución** de pagos realizados y las sesiones podrán ser **pausadas**, siendo de **responsabilidad exclusiva del usuario** coordinar y gestionar su retoma dentro de la vigencia del programa.

El usuario podrá solicitar hacer la devolución del equipo y posterior reembolso del dinero siempre y cuando haya pagado la totalidad del programa y cuotas del pagaré en el caso que corresponda.

Una vez aprobada la solicitud, el usuario dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar el envío del equipo. Si dicho plazo es excedido, el monto a reembolsar será reevaluado en función del tiempo adicional de arriendo o posesión del equipo.

Al momento de la recepción del equipo devuelto, se realizará una revisión detallada del estado del mismo y de todos sus componentes. Solo se aceptarán electrodos que se encuentren en su empaque original y completamente sellados.

Con base en esta evaluación, se emitirá un documento que detallará los descuentos aplicables al monto del reembolso. Estos descuentos podrán incluir, entre otros, un 7% en concepto de gastos operacionales del programa completo y un 4% adicional del monto que se haya pagado mediante tarjeta (crédito), por concepto de gastos financieros.

El usuario debe hacer llegar el dispositivo a TRAINFES CENTER, ubicado en Camino el Alba 8760, oficina 903, Las Condes, Santiago de Chile.

Una vez recibido, el Área de Servicio Técnico de TRAINFES procederá a revisar el equipamiento, y asegurarse de que el usuario haya hecho el envío de la totalidad de los componentes y accesorios. El dispositivo debe encontrarse en óptimas condiciones de funcionamiento, debe venir en su caja original, incluyendo:

1. Equipo de Electroestimulación Funcional FES 6 ADVANCED O WALKFES
2. Sensor de movimiento inercial
3. Cables de estimulación
4. Banda elástica para sujeción y brackets
5. Cargador USB dual
6. 2 cables de carga USB

Los equipos de Estimulación Transcraneal con corriente directa (Transcranial Direct Current Stimulation o tDCS) no cuentan con posibilidad de devolución ni de reembolso del dinero correspondiente.

IV. MÉTODOS DE ENVÍO PARA DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Los usuarios, podrán realizar la devolución del equipo previa aprobación de una solicitud formal, que debe hacerse llegar mediante el Asesor Clínico a cargo del caso. Puede realizar el envío del equipo mediante los siguientes canales:

1. Envío vía Chilexpress
   El usuario debe hacer llegar el equipo a la sucursal Chilexpress ubicada en Avenida Alejandro Fleming 8898, local 11, Las Condes, Santiago de Chile.
   Enviar a nombre de: Biomedical Devices Spa; rut: 76.312.045-7
2. Entrega presencial en TRAINFES CENTER
   Dirección: Camino El Alba 8760, oficina 903, Las Condes, Santiago de Chile.
   Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

V. CONDICIONES DE REEMBOLSOS

En los tres casos en que se apliquen las políticas de devolución mencionadas en los apartados anteriores (puntos III.1, III.2 y III.3), el monto del reembolso que efectúe TRAINFES se compondrá de la siguiente manera:

1. Se reembolsará el valor total del monto cancelado por el usuario **POR CONCEPTO DE TECNOLOGÍAS** (equipo de electroestimulación funcional y accesorios tales como electrodos) siempre y cuando el equipo **NO HAYA SIDO UTILIZADO POR EL USUARIO EN NINGUNA OCASIÓN** y lo haya tenido bajo su poder por un periodo no superior a 30 días corridos. Además, debe ser devuelto a la empresa de manera íntegra, con todos sus componentes y accesorios, y en su embalaje original.
2. En caso de que el usuario haya hecho uso del equipamiento, se descontará del valor total pagado por concepto de tecnologías, un monto correspondiente a 7 UF por cada mes que el usuario haya tenido el equipo en su poder, equivalente a un concepto de arriendo.
3. Además de lo anterior, TRAINFES realizará el reembolso del monto total equivalente a las sesiones terapéuticas que **NO HAYAN SIDO REALIZADA** por los motivos y dentro de los plazos descritos anteriormente. Cabe destacar que el usuario tiene la responsabilidad de agendar sus sesiones en el plazo correspondiente a su programa, a través de los canales oficiales de comunicación, y re agendarlas en caso de que por motivos personales las anule. No es responsabilidad de TRAINFES contactar al usuario para que se

mantenga en tratamiento. En caso de atenderse en regiones a través de la modalidad TRAINFES HOME (atención domiciliaria), y no ser posible coordinar horarios por problemas de disponibilidad del usuario, no se realizarán reembolsos de dinero relacionados a las sesiones no realizadas, sino que se ofrecerá la modalidad de telerrehabilitación con nuestros profesionales desde Santiago.

4. En caso de inasistencia del terapeuta por motivos personales (enfermedad, vacaciones o retiro de la empresa), TRAINFES dispondrá de otros profesionales que podrán entregar atenciones de la misma calidad y continuando la línea de tratamiento. El usuario debe reprogramar sus sesiones con los terapeutas disponibles, respetando los tiempos de vigencia de sus sesiones.

Tras la declaración de recepción conforme del dispositivo por parte del Servicio Técnico autorizado de TRAINFES, se procederá a realizar el reembolso en un plazo estimado de 90 días corridos.

VI. TRATAMIENTO DE PACIENTES EN EL EXTRANJERO

TRAINFES se reserva el derecho de atender pacientes de manera presencial y remota exclusivamente dentro del territorio chileno.

En el caso excepcional que TRAINFES decida atender un usuario en el extranjero de manera remota, este deberá gestionar el pago del programa y dispositivo en CLP o USD. La entrega del dispositivo puede realizarse en TRAINFES CENTER Chile o bien, ser despachado a una dirección en Chile. TRAINFES en ningún caso se hace responsable del envío al país de destino.

En casos que el usuario en el extranjero requiera servicio técnico o hacer cumplir la garantía, deberá hacer llegar el equipo a TRAINFES CENTER Chile por sus medios. TRAINFES no recibe envíos desde el extranjero.

VII. POLÍTICAS DE ATENCIÓN CENTRO DE REHABILITACIÓN TRAINFES CHILE

VII.I VIGENCIA DE LAS SESIONES TERAPÉUTICAS

1. En el caso de los programas de arriendo de equipos, el usuario dispondrá del tiempo especificado en su contrato para llevar a cabo las sesiones terapéuticas incluidas en su plan. Si el usuario no puede asistir a una sesión, deberá reprogramar dentro del mismo plazo establecido en el contrato de arriendo. En el caso de retrasos ocasionados por razones personales, el usuario deberá devolver el equipo en el plazo estipulado en el contrato y tendrá un período máximo de un mes para completar las sesiones terapéuticas pendientes. Estas podrán realizarse de manera presencial en TRAINFES Center o de forma remota. Es importante señalar que las sesiones de telemedicina no incluirán electroestimulación funcional. TRAINFES no procederá con reembolsos de sesiones terapéuticas que no se hayan llevado a cabo debido a incumplimientos por parte del usuario.
2. En el caso de programas que implican la compra de equipo, el usuario contará con un plazo máximo de doce meses para completar las sesiones terapéuticas incluidas en su plan. Después de este período, las sesiones caducarán. TRAINFES no realizará reembolsos por sesiones terapéuticas no realizadas debido a incumplimientos por parte del usuario.
3. En el caso de programas que no incluyen arriendo ni compra de equipamiento, es decir, únicamente terapia, el usuario deberá llevar a cabo las sesiones dentro del periodo indicado por el médico fisiatra. En caso de retrasos por razones personales, el usuario dispondrá de un máximo de tres meses para completar las sesiones pendientes. Después de este plazo, las sesiones caducarán. TRAINFES no realizará reembolsos por sesiones terapéuticas no realizadas debido a incumplimientos por parte del usuario.

VII.II SUSPENSIÓN DE TRATAMIENTOS POR MOTIVOS DE FUERZA MAYOR

1. El usuario podrá solicitar pausar su tratamiento por motivos de fuerza mayor. Estos motivos incluyen complicación médica o luto. En las dos instancias mencionadas, el usuario deberá presentar documentación formal que acredite el motivo de su solicitud al momento que ocurra el evento. No se considerarán pausas retroactivas (plazo de aviso 3 días).
2. Esta solicitud podrá realizarse en una oportunidad por cada programa de atención.
3. En el caso de programas de arriendo, si la suspensión es por un plazo inferior a 2 meses, el usuario podrá mantener el equipo bajo su custodia. Cabe destacar, que durante ese periodo no se cargarán sesiones de entrenamiento en la aplicación, por lo que no podrá hacer uso del equipamiento. El usuario se responsabiliza por pérdida, extravío, robo o cualquier tipo de daño que sufra el dispositivo durante el periodo de suspensión. Luego, en pausas cuyos plazos superen el mes, el usuario deberá hacer la devolución del equipamiento; una vez que retome su terapia, se le entregará nuevamente el dispositivo.
4. En el caso de programas de compra del dispositivo, el usuario podría pausar su tratamiento por el tiempo que requiera. Sin embargo, debe considerar por una parte que durante ese periodo no se le cargarán sesiones de entrenamiento en TRAINFES App y por otra, que tendrá un plazo máximo de doce meses para realizar todas las sesiones que incluya su programa.
5. Será de responsabilidad del usuario contactarse con su Asesor Clínico una vez terminado su periodo de pausa, para retomar su plan terapéutico.
6. En periodos de pausa que superen los tres meses o bien, en casos en que la suspensión haya sido por complicación o procedimiento médico, el usuario debe presentar un certificado actualizado que autorice la terapia física. Éste puede ser emitido por su médico tratante o bien, puede solicitar un control con un médico fisiatra de TRAINFES, el que tiene un valor de $50.000

VII.III ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

1. El usuario se compromete a asistir a sus sesiones médicas y/o terapéuticas programadas y presentarse a la hora previamente acordada.
2. Es de responsabilidad del usuario presentarse a la sesión con ropa adecuada, esto incluye polera o blusa de manga corta o sin mangas, y shorts o calzas cortas, es decir, prendas que permitan descubrir las zonas a tratar con electroestimulación. Cabe destacar que, a la hora de inicio de su sesión, el usuario ya debe estar vestido adecuadamente. Si el paciente requiere cambiarse de ropa previo a la terapia, deberá presentarse al menos 15 minutos antes de su hora programada.
3. Para las horas programadas de atención médica fisiátrica, el profesional esperará un máximo de 15 minutos al paciente. Luego de este tiempo, se considerará como inasistente y el médico podrá decidir si entregar o no la atención al usuario. Esto se debe a que la agenda del médico está conformada por bloques de 45 o 30 minutos por cada paciente, por lo tanto, retrasos más largos implicaría disminuir la calidad de la atención.
4. Para las horas programadas de sesiones terapéuticas, el profesional esperará un máximo de 20 minutos al paciente. Luego de este tiempo, el usuario podrá decidir si recibir la atención igualmente en un tiempo acotado, correspondiente a la diferencia entre el atraso y la duración total (50 minutos), o bien, dar la sesión por perdida y reagendar la atención (en este caso se considerará como inasistencia).
5. TRAINFES enviará vía Whatsapp un recordatorio de su hora agendada 48 horas antes del inicio de esta. El usuario se compromete a confirmar (o no) su asistencia a la sesión.
6. En el caso de que el usuario no pueda asistir a su sesión programada, debe dar aviso con un mínimo de 48 horas previas. En la misma instancia, deberá reagendar su hora considerando los aspectos mencionados en el apartado VII.I respecto de la vigencia de las sesiones. Si el usuario no da aviso o lo realiza con menos de 48 horas de anticipación, será considerado como inasistencia.
7. Todas las inasistencias, sin aviso previo con más de 48 horas de anticipación, se considerarán como realizadas y se descontarán del total de sesiones pendientes.

8. En el caso de que el paciente no asista a su sesión o reagende por motivos de fuerza mayor, se le cargarán ejercicios en su aplicación para un máximo de una semana. Luego, para ejecutar la siguiente carga terapéutica, debe presentarse a terapia. Esto, ya que el ejercicio terapéutico requiere de dosificación y de supervisión por un profesional.
9. En caso de inasistencia del terapeuta por motivos personales (enfermedad, vacaciones o retiro de la empresa), el usuario debe reprogramar sus sesiones con otro de los profesionales de TRAINFES, con el fin de respetar el tiempo de vigencia de sus sesiones.

VII.IV TÉRMINO DEL PROGRAMA TERAPÉUTICO

1. En el caso de los programas de arriendo, el usuario es responsable de devolver el equipamiento a TRAINFES Center en la fecha establecida en su contrato. Los métodos de envío se detallan en el apartado IV.
2. Cabe destacar que la devolución fuera de plazo del equipamiento en calidad de arriendo podrá generar cobros adicionales proporcionales a los días que el usuario haya mantenido el equipo bajo su custodia fuera del periodo de vigencia del contrato. Así mismo, la no devolución del dispositivo en arriendo o la devolución del equipo defectuoso por mal manejo, implicará el cobro del monto equivalente al dispositivo.
3. Para los programas que implican la adquisición del equipo de electroestimulación funcional, una vez terminadas las sesiones terapéuticas, el usuario tendrá las siguientes opciones respecto a su continuidad terapéutica y carga de sesiones en TRAINFES App:
    a. El usuario podrá seguir tomando programas de sesiones terapéuticas, ya sea de kinesiología, terapia ocupacional y/o fonoaudiología. Para esto, su Asesor Clínico le informará los planes disponibles.
    b. La carga de ejercicios en TRAINFES App requiere la programación, dosificación y supervisión de un profesional de salud, motivo por el cual, en su última sesión se cargarán ejercicios para un máximo de tres meses. Luego de este periodo, el usuario deberá tomar una sesión de terapia (con costo) para controlar su evolución y hacer una nueva planificación de ejercicios (también por un máximo de tres meses).
    c. Si el usuario no desea continuar controlándose con una periodicidad mínima de tres meses, tendrá la opción de cambiarse a la aplicación TRAINFES Original, para lo que será necesaria una sesión de capacitación con costo. Con esta aplicación podrá seguir entrenando por su cuenta a largo plazo sin la supervisión de un terapeuta. Cabe destacar, que TRAINFES no se hará responsable por eventuales complicaciones que pueda presentar el usuario relacionadas al entrenamiento no supervisado (tales como sobreentrenamiento, fatiga, lesiones u otras).

VIII. GARANTÍA PAGADA EN PROGRAMAS DE SUSCRIPCIÓN.

Si el programa corresponde a un arriendo y se deja un monto correspondiente a garantía, éste se obliga a devolver, dentro de los 15 días corridos siguientes a la recepción del equipo, quedando desde luego autorizado BIOMEDICAL DEVICES SPA, para descontar de la cantidad mencionada el valor efectivo de las pérdidas de componentes o accesorios, o bien, reparaciones que se deban realizar por daños asociados a mal uso o mal trato del equipamiento por parte del usuario.

IX. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD TERAPÉUTICA:

Trainfes se exime expresamente de toda responsabilidad en los siguientes casos:

a. Uso del equipo en instituciones externas:
   Cuando el usuario adquiera o arriende el equipo directamente con Trainfes, pero las sesiones de rehabilitación se realicen y paguen en una institución en convenio u otra entidad externa, Trainfes no asume responsabilidad alguna respecto del uso del dispositivo por parte del usuario y/o del kinesiólogo externo, ni sobre los resultados terapéuticos obtenidos tras el entrenamiento con FES.

b. Capacitación a profesionales externos a solicitud del usuario:
   En caso de que el usuario, habiendo adquirido o arrendado el equipo, solicite que Trainfes capacite a sus profesionales de cabecera o externos, Trainfes tampoco asumirá responsabilidad alguna en

relación con el uso del dispositivo por parte del usuario y/o del kinesiólogo externo, ni respecto de los resultados terapéuticos obtenidos tras el entrenamiento con FES.

X. ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS:

El Centro Trainfes se reserva expresamente la facultad de modificar, complementar y/o actualizar en cualquier tiempo las presentes políticas de tratamiento, ya sea por razones normativas, técnicas, administrativas o clínicas. Las modificaciones que se introduzcan tendrán plena validez y vigencia desde su publicación en los canales oficiales del Centro, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios y terceros relacionados, sin que sea necesario aviso o aceptación previa de éstos.