



WAVES TECH SpA

RUT: 77.059.746-3 | Pasaje Arriagada Parcela 5, Pucón, Región de La Araucanía, Chile
contacto@waves-tech.cl | www.waves-tech.cl | +56 9 83604714 | Lunes a viernes, 9:00 a 18:00 hrs

POLÍTICA DE VENTA, SERVICIOS Y GARANTÍA

1. Sobre Waves Tech y la Solución EMG One

Waves Tech SpA es una empresa de tecnología médica dedicada al desarrollo y comercialización de soluciones para rehabilitación clínica. EMG One es nuestra solución principal: un sistema de biofeedback electromiográfico que combina un dispositivo portátil de biosensado, aplicaciones clínicas e infraestructura de servidor para rehabilitación presencial y remota.

La adquisición de EMG One puede incluir, según la oferta comercial vigente:

- Equipo EMG One (electromiógrafo portátil).
- Software y aplicaciones clínicas asociadas.
- Acceso a material de capacitación y documentación técnica en línea.
- Soporte técnico para instalación y puesta en marcha.
- Accesorios y consumibles asociados.

La aceptación de estos términos implica la aceptación íntegra de las presentes condiciones, sin perjuicio de los derechos irrenunciables establecidos en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. Recursos de Capacitación y Soporte Técnico

Todo equipo EMG One incluye acceso a material de capacitación, guías de uso y documentación técnica disponibles en línea, accesibles a través del código QR incluido en el estuche del producto.

Adicionalmente, Waves Tech ofrece las siguientes opciones de soporte:

- Soporte técnico remoto para instalación y puesta en marcha, disponible en horario de atención.
- Capacitación remota opcional, coordinable con el equipo de Waves Tech a través de contacto@waves-tech.cl.
- Capacitación presencial, únicamente cuando ha sido expresamente contratada en la propuesta comercial o cotización.

Estos recursos están disponibles para el cliente desde el momento de la entrega del equipo. Su uso es libre y no constituye una obligación, pero se recomienda su consulta antes de iniciar la operación del sistema.

Para efectos de diagnóstico técnico, el cliente podrá ser invitado a participar en sesiones de soporte remoto con el fin de verificar el funcionamiento del equipo. Este proceso se describe en la cláusula 7.

3. Garantía

3.1 Garantía Legal (consumidores finales — personas naturales)

De conformidad con la Ley N° 19.496, el consumidor final tiene derecho a optar, ante una falla o no conformidad del producto, entre: (a) reparación gratuita, (b) reposición del producto, o (c) devolución de lo pagado. Este derecho se ejerce dentro de los 6 meses desde la recepción y es irrenunciable.

3.2 Garantía Comercial

EMG One cuenta con una garantía comercial de 12 meses contra defectos de fabricación, contados desde la fecha de entrega, aplicable a todos los clientes. Esta garantía amplía y complementa los derechos legales del consumidor.

La garantía comercial cubre exclusivamente fallas atribuibles al proceso de fabricación o defectos propios del producto. No cubre:

- Daños por golpes, caídas o accidentes.
- Uso indebido o distinto al indicado en las instrucciones.
- Intervenciones realizadas por terceros no autorizados.
- Daños por humedad, líquidos o condiciones ambientales inadecuadas.
- Daños derivados de instalación incorrecta o incumplimiento de instrucciones de uso.

Para hacer efectiva la garantía, Waves Tech realizará un proceso de diagnóstico técnico previo destinado a verificar la naturaleza de la falla, descrito en la cláusula 7.

4. Software, Licencias y Servicios Digitales

Las licencias de software, accesos digitales y servicios de soporte se consideran prestados una vez ejecutados o habilitados y no son reembolsables una vez entregados.

Al confirmar la compra, el adquirente acepta expresamente el inicio de la prestación del servicio digital y reconoce que el derecho de retracto no aplica sobre este componente una vez activado.

5. Consumibles y Productos de Uso Clínico

Por razones de trazabilidad, control sanitario y seguridad del paciente, los consumibles clínicos y productos de uso único no pueden reincorporarse al inventario comercial una vez entregados y no admiten devolución. Esto incluye agujas electrodo, electrodos adhesivos, sensores desechables, productos estériles y consumibles de contacto corporal.

Se exceptúan los siguientes casos: error de despacho, producto recibido dañado, defectos de fabricación comprobables o envase comprometido.

6. Recepción y Conformidad del Producto

El cliente deberá revisar el estado de los productos al momento de su recepción. Cualquier observación sobre daños de transporte, errores de despacho, faltantes o discrepancias respecto a la oferta comercial deberá comunicarse por escrito a contacto@waves-tech.cl dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega.

Salvo reclamo formal por escrito dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción, se presumirá que el producto fue recibido conforme en cuanto a integridad física, componentes suministrados y correspondencia con la oferta comercial aceptada.

Esta presunción no afecta los derechos de garantía por defectos de fabricación establecidos en la cláusula 3.

7. Proceso de Diagnóstico Técnico

Ante el reporte de una posible falla, Waves Tech realizará un proceso de diagnóstico técnico razonable antes de determinar si corresponde la aplicación de garantía, reposición o devolución. Este proceso puede incluir:

- Sesiones remotas de verificación técnica y soporte.
- Revisión de configuración e instalación.
- Actualización de software y firmware.
- Orientación sobre el uso del material de capacitación disponible en línea.
- Pruebas funcionales guiadas.

Las dificultades derivadas de instalación, configuración o uso no constituyen por sí mismas evidencia suficiente de una falla de fabricación. El diagnóstico tiene como finalidad distinguir entre ambos casos y documentar sus resultados por escrito.

La negativa injustificada del cliente a participar en el proceso de diagnóstico impedirá verificar la existencia de una falla atribuible al producto. Dicha negativa quedará documentada y será considerada al evaluar cualquier solicitud posterior. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables establecidos en la legislación aplicable.

8. Devoluciones y Cambios

8.1 Derecho de Retracto (sólo consumidores finales — personas naturales, compras digitales)

De conformidad con el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, los consumidores finales que sean personas naturales y hayan adquirido a través de canales digitales tienen derecho a retractarse dentro de los 10 días corridos siguientes a la recepción del producto, sin necesidad de expresar causa.

Este derecho no aplica cuando el adquirente es una persona jurídica (empresa, clínica, fundación, universidad u otra entidad), cuando el producto ha sido usado, cuando se trate de consumibles con embalaje abierto, o cuando se trate de software o servicios ya activados.

Para ejercerlo, el consumidor debe comunicarlo por escrito a contacto@waves-tech.cl dentro del plazo indicado. Los costos de devolución son de cargo del consumidor, salvo que el producto presente defectos o no corresponda a lo ofertado.

8.2 Solicitud de Devolución o Cambio por Falla

Cuando la solicitud se funde en una supuesta falla o mal funcionamiento, el cliente deberá:

- Presentar su solicitud por escrito a contacto@waves-tech.cl, describiendo específicamente la falla, la fecha en que se detectó y las condiciones de uso al momento del problema.
- Permitir la realización del proceso de diagnóstico técnico descrito en la cláusula 7.

Las solicitudes que no especifiquen la causa serán devueltas para complementación antes de iniciar su evaluación. Una vez completado el diagnóstico, Waves Tech comunicará su resolución por escrito en un plazo razonable.

8.3 Clientes Institucionales

Cuando el cliente sea una institución, fundación, clínica, universidad, centro de rehabilitación o entidad similar, toda solicitud de devolución o cambio deberá fundarse en una causa técnica verificable y requerirá la realización del proceso de diagnóstico previo como condición ineludible. Estas entidades no tienen derecho a retracto en los términos del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496.

9. Limitación de Responsabilidad

Los productos de Waves Tech deben utilizarse conforme a sus instrucciones de uso. Waves Tech no será responsable por perjuicios derivados de uso incorrecto, incumplimiento de instrucciones o utilización fuera de las indicaciones proporcionadas, dentro de los márgenes permitidos por la legislación vigente.

10. Reclamos y Atención al Cliente

Para consultas, soporte técnico o reclamos, el cliente puede contactarnos en:

- Correo: contacto@waves-tech.cl
- Teléfono: +56 9 83604714
- Web: www.waves-tech.cl
- Horario: lunes a viernes, 9:00 a 18:00 hrs

En caso de no obtener respuesta satisfactoria, el consumidor puede recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en www.sernac.cl, o ejercer sus derechos ante los Juzgados de Policía Local correspondientes, conforme a la Ley N° 19.496.

11. Protección de Datos Personales

Waves Tech trata los datos personales de sus clientes conforme a la Ley N° 19.628. Los datos recopilados se usan exclusivamente para gestión comercial, soporte técnico y comunicaciones relacionadas con los productos adquiridos. El cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición contactándonos en contacto@waves-tech.cl.

12. Legislación Aplicable

Las presentes condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, en particular la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones. Los conflictos que no puedan resolverse directamente con Waves Tech podrán someterse a los tribunales o instancias competentes conforme a la legislación chilena vigente.