



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE AGENDAMIENTO, PAGO Y DEVOLUCIONES

Vigente a partir de enero de 2023

¡Los presentes Términos y Condiciones de Pagos y Devoluciones (en adelante, “Términos y Condiciones”) son ofrecidos por el Centro de Nutrición Integral NUTRAGO! (en adelante, “el Centro”), Rol único Tributario N° 77.243.343-3 Daniela Francisca Aravena Ugarte, domiciliada en calle Limache 1724, piso 13 oficina 1304 Viña del Mar

Estos Términos y Condiciones fijan la forma en que toda persona (en adelante, “Paciente”) realiza la solicitud y compra del servicio prestado por el Centro en su sitio web www.nutrigo.cl, además de las condiciones bajo las cuales se efectúan la cancelación y/o devoluciones de pago.

Este documento se rige bajo la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web de NUTRAGO, los cuales recomendamos leer atentamente.

Al aprobar estos Términos y Condiciones, ¡NUTRAGO!, entiende que el paciente los ha leído y aceptado íntegramente, y que comprende que estos tienen un carácter obligatoria y legalmente vinculante.

1. SERVICIO Y PRECIOS

a) Descripción del servicio

NUTRAGO!, pone a disposición de sus Pacientes el servicio de asesorías nutricionales, de manera online y presencial, buscando que el paciente pueda adquirir una cultura de alimentación sana y consiente en base a sus requerimientos. Toda persona puede acceder al mismo a través del sitio web del Centro www.nutrigo.cl

El Servicio incluye las siguientes modalidades, entre las cuales el Paciente puede elegir:

a.1) **Consulta Nutricional Presencial:** Es una asesoría nutricional, la cual se lleva a cabo en la consulta ya referida, esta asesoría tiene como objetivo adquirir datos del paciente para crear de manera precisa y personalizada las porciones necesarias para cumplir el objetivo por medio del método NutraGo!. Posterior a esto se agenda un posible nuevo control para poder hacer modificaciones y analizar el progreso del paciente.

a.2) **Consulta Nutricional Online:** Consiste en una asesoría online, donde se recopilan datos del paciente, como su altura, peso, algunas medidas corporales, para estimar su canasta de porciones, se cuenta como es el método NutraGo! Se fija una fecha para su próximo control, también se explica cómo se toman indicadores de avance del método.

Ambos servicios son dispuestos por las nutricionistas Annais Clambor y Daniela Aravena.

b) No disponibilidad del servicio / Fuerza mayor y Caso fortuito

Si el servicio no se encuentra disponible al momento de reservar por el sitio web, se le informará al Paciente y Usuario del sitio web mediante un aviso en el mismo. La persona no podrá hacer reserva de hora ni el pago de la consulta en la página web en tanto se encuentre deshabilitado el servicio.

Si el paciente ya había reservado hora para consulta, ya sea presencial u online, y por motivos de fuerza mayor no es posible brindar el servicio pactado, tendrá. La posibilidad de poder re-agendar en un plazo de 5 días hábiles, siempre cuando el paciente pueda demostrar su condición de reserva, en estricto rigor, será válido el mail de confirmación enviado a su correo electrónico, registrado en la plataforma.



c) Precios

Los precios del servicio y las distintas modalidades será informado en pesos chilenos para clientes nacionales y dólares americanos para clientes internacionales y será válido en el territorio continental de Chile. Todo precio informado en el sitio no incluye cualquier descuento e IVA, según corresponda.

NUTRA GO! se reserva el derecho de modificar los precios cada cierto tiempo, siempre bajo la condición de no incumplir la normativa de protección de derechos de los consumidores, entregando un precio acorde a las condiciones de mercado.

Cabe señalar que, el precio de la consulta/tratamiento varía dependiendo del método de pago elegido por el Paciente. El pago presencial se verá afecto a un precio distinto del pago vía página web.

d) Códigos y promociones

Los códigos de descuento entregados por el centro y difundidos por el mismo por medio de las redes sociales, o bien, por influenciadores y embajadores oficiales de NUTRAGO!, podrán ser aplicados solo en aquellos servicios informados para el caso, al igual que las fechas pactadas en dichos descuentos. Estos descuentos no son acumulables, pero si transferibles.

2. RESERVA DE HORA Y PAGO

a) Agendamiento de consulta

Para realizar el proceso de agendamiento, el Paciente deberá ingresar a www.nutrago.cl/reserva/ o al link encontrado en la descripción del perfil de NutraGo! en Instagram o TikTok. Deberá revisar la disponibilidad de horas para consulta y, en base a su preferencia de servicios y profesionales nutricionales, el Paciente deberá elegir entre las dos modalidades de consulta que el sitio ofrece; presencial u online.

En base a su preferencia de servicios y profesionales, siguiendo este proceso, el paciente tendrá dos opciones respecto a los tratamientos presenciales: 1) agendar hora y pagar en el sitio web; o 2) agendar hora y pagar presencialmente en la consulta.

El tratamiento online se debe reservar y luego pagar inmediatamente a través del sitio web, una vez finalizada la operación de reserva de hora. En caso de no proceder al pago, pasados quince minutos, el agendamiento se procederá a eliminar automáticamente. Esto último sucede también para los pagos de consulta presencial en la página web.

El sistema proveerá un mail para la confirmación de reserva, indicando donde se encuentra el lugar, el nombre del profesional y la modalidad a atender. Este mail, será la vía de comunicación oficial para presentar el estado de la cita ante el centro. El intervalo de tiempo para poder confirmar o declinar asistencia a la consulta es de 72 a 8 horas previo a la misma. La respuesta de este mail es de carácter fundamental para el funcionamiento regular del centro, por lo que, es responsabilidad del paciente responderlo.

Además, una vez realizado el pago por el sitio web, el Paciente recibirá un mail de confirmación de pago y otro mail con la boleta/factura.

b) Pago

El Paciente deberá pagar el precio que se informa en el sitio web al momento de hacer la reserva de su hora para consulta.

Si el Paciente paga un Tratamiento distinto al de su avance, no habrá reembolso de este pago, solo por error podrá optar al pago de la diferencia en cual corresponda.



El Paciente podrá seleccionar en el sitio la opción de pago presencial o pago online. La forma de pago online disponible para el Paciente es a través del mismo proceso de agendamiento, que corresponde a un procesador de pagos de Mercado pago.

Cualquier cargo, si lo hubiere, por la forma y oportunidad de uso de tarjetas y cuentas bancarias, ya sea por concepto de intereses, comisiones de administración o cualquier otro tipo, impuestos u otros, que sean diferentes de los precios y tarifas informados en nuestro sitio web para los servicios materia de la reserva de hora, se regirán por las condiciones pactadas previamente entre el Paciente y su institución de banco o emisor/operador de su tarjeta débito/crédito. Por tanto, antes de escoger alguna modalidad de pago, recomendamos al Paciente/Usuario, informarse de las condiciones de uso de su(s) tarjeta(s) y cuenta(s).

c) Anulación de compra

NUTRA GO se reserva el derecho a no efectuar anulaciones de compra del servicio efectuadas en formato presencial.

d) Derecho a retracto

El Paciente tendrá la posibilidad de hacer ejercer su derecho a retracto respecto de todas las compras de servicio que realice de manera online, en nuestro sitio web www.nutrago.cl

e) Cambios en la prestación del servicio

Solo se podrán realizar cambios en la prestación del servicio, por las siguientes razones y dentro de los plazos que a continuación se indican:

Agendamiento con pago online:

e.1) En caso de que el Paciente agende hora, complete el pago, pero suspenda al momento de confirmar en el sistema (con 3 días hábiles antes de la consulta), dispondrá de cinco (5) días hábiles para re-agendar hora con derecho a devolución.

e.2) En caso de que el Paciente agende hora, complete el pago y confirme su agendamiento en el sistema, pero avise que no puede asistir, dispondrá de cinco (5) días hábiles para re-agendar, sin derecho a devoluciones.

e.3) En caso de que el Paciente agende hora, complete el pago y confirme su agendamiento en el sistema, pero no asiste a la consulta sin previo aviso, dispondrá de tres (3) días hábiles para re-agendar, sin derecho a devoluciones.

Agendamiento con pago presencial:

e.4) En caso de que el Paciente agende hora y suspenda sin completar el pago, solo dispondrá de tres (3) días hábiles para re-agendar. En caso de reincidir en la suspensión, se bloqueará su cuenta en el sitio web, la cual solo puede ser desbloqueada haciendo la solicitud vía WhatsApp, al número celular: +569 81325359.

e.5) En caso de que el Paciente agende hora y confirme el agendamiento en el sistema, pero no asista y no pague la consulta; dispondrá de cinco (5) días hábiles para obtener nueva hora. En el caso de reincidir en la suspensión, se bloqueará su cuenta en el sitio web, la cual solo puede ser desbloqueada haciendo la solicitud vía WhatsApp, al número celular: +569 81325359.

e.6) En caso de que el Paciente agende hora, pero no confirme el agendamiento en el sistema y, por tanto, no asista ni pague la consulta; dispondrá de tres (3) días hábiles para obtener nueva hora. En el caso de reincidir en la suspensión, se bloqueará su cuenta en el sitio web, la cual solo puede ser desbloqueada haciendo la solicitud vía WhatsApp, al número celular: +569 81325359.

3. GARANTÍAS LEGALES Y CONTRACTUALES / DEVOLUCIONES



Para NUTRA GO lo más importante es cumplir con la calidad del servicio y brindarlo satisfactoriamente a todos sus Pacientes. Por esta razón, existe el compromiso de cumplir con las garantías legales y brindar otras garantías contractuales, además de establecer la política de devoluciones.

a) Garantía legal del servicio / garantía por reparación

NUTRA GO se obliga a indicar en la boleta/factura/recibo del pago, el plazo por el cual se hace responsable del servicio prestado a sus clientes. Este plazo corresponde a treinta (30) días hábiles, el mínimo de garantía legal para servicios establecida por la Ley N°19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Bajo concepto de garantía por reparación, NUTRA GO declara que, en caso de reclamo por desperfectos o daños a raíz de la prestación del servicio, el Centro se obliga a prestar nuevamente el servicio sin nuevo costo para el Paciente, debiendo este hacer valer su derecho presentando la boleta o recibo de compra del servicio.

b) Devoluciones

NUTRA GO se reserva el derecho a no realizar devoluciones de dinero por arrepentimiento de compra del servicio, ni por otras causas no contempladas en el punto 2 letra e), independiente a la forma de pago utilizada.

Respecto de la situación descrita en el punto 2 letra e.1), el Centro otorgará la devolución del 30% del total de la compra. Para esto, se deberá seguir el siguiente procedimiento: Se tendrá que contactar al centro por vía WhatsApp, donde se tendrá que detallar el motivo de la cancelación de la consulta y la devolución para poder hacer factible la entrega del 30% del total de compra.

c) Otros casos:

Para aquellos casos en que el Paciente haya comprado algún tratamiento, pero por motivos de embarazo o enfermedad no pueda continuar, o bien iniciarlo, este se podrá congelar y ser reiniciado una vez lo autorice su médico responsable. En estos casos, no se procederá a hacer devoluciones.

d) Derecho a retracto

Más allá de la garantía legal, si dentro de los diez (10) días hábiles siguientes el Paciente podrá ejercer su derecho a retracto por la contratación de la prestación de servicio de que se trate.

Este derecho podrá ser ejercido respecto de las compras que se realicen vía página web y solo respecto de los servicios que aún no han sido consumados por el Paciente.

Cabe señalar que el derecho a retracto es distinto de la garantía legal del servicio.

4. DATOS PERSONALES

NUTRA GO requerirá de toda a información necesaria para llevar a cabo la reserva y el pago de la consulta. Todos estos datos serán tratados bajo la Política de Privacidad del Sitio y bajo la normativa aplicable de la Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada.

El Paciente tendrá derecho a acceder, corregir o eliminar sus datos personales, y a oponerse a la utilización de sus datos con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión. El Paciente puede ejercer estos derechos enviado una solicitud y su identificación al siguiente contacto: +56981325359

5. PERFIL DE CONTACTO / MEDIACIÓN

Para cualquier consulta o problema con el servicio, el Paciente puede contactarse a través de las siguientes vías:

Nutrigo@outlook.com

+56981325359

