



POLÍTICA DE GARANTÍA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

ABRIL 2025

COMPROMISO DE EXCELENCIA

En **Creare**, nuestra misión es proporcionar **soluciones dentales de precisión excepcional** y un servicio al cliente inigualable. Nos

dedicamos a superar sus expectativas en cada fase del proceso, desde el diseño inicial hasta la entrega final, construyendo relaciones duraderas basadas en la **confianza mutua y la satisfacción completa**.

Nuestro enfoque principal es **incrementar el prestigio y la rentabilidad** de la práctica de nuestros clientes.

1. NUESTRA GARANTÍA DE CALIDAD

Todos los productos fabricados por Creare cumplen con los siguientes estándares de excelencia:

- **Estándares de la industria:** Consistentemente apuntamos a **superar los parámetros** y exigentes normativas del sector odontológico.
- **Precisión:** Seguimos meticulosamente cada especificación proporcionada por los **profesionales dentales**.
- **Puntualidad garantizada:** Respetamos rigurosamente los plazos de entrega acordados para asegurar la **continuidad de su flujo de trabajo**. El despacho se realiza durante el día hábil desde las 09:00 de la mañana.
- **Control de calidad exhaustivo:** Implementamos verificaciones en múltiples puntos del proceso de fabricación para garantizar **perfección técnica y estética**.
- **Tecnología y materiales de alta calidad:** Utilizamos sistemas **CAD/CAM avanzados**, fresadoras de gran precisión, impresoras 3D de última generación y materiales certificados de gran calidad.

2. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA TÉCNICA

Nuestro compromiso con la precisión y la calidad se refleja en:

- **Mantenimiento y calibración periódica:** Nuestros equipos de producción se calibran y mantienen según **protocolos estrictos** para asegurar resultados óptimos.
- **Sistema de verificación multinivel:** Cada producto pasa por distintos **puntos de control** durante su fabricación para detectar y corregir cualquier desviación.
- **Actualización profesional constante:** Nuestro equipo técnico recibe **formación continua** sobre innovaciones, técnicas y materiales del sector.
- **Responsabilidad normativa y ambiental:** Cumplimos con las **regulaciones sanitarias y ambientales** aplicables.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Priorizamos una **comunicación eficiente y transparente** con nuestros clientes:

Horario de atención:

Lunes a jueves: **09:00 a 18:00**

horas

Viernes: **09:00 a 17:00** horas

Horario para ingreso de órdenes:

Lunes a jueves: hasta las **17:00**

horas

Viernes: hasta las **16:00** horas

Las órdenes recibidas después de este horario se ingresarán con fecha del siguiente día hábil.

Canales de comunicación:

Teléfono/WhatsApp:

+56 9 5811 2210

Correo electrónico:

soporte@crearechile.cl

Dirección:

Guardia Vieja 202, oficina 302,
Providencia.

Estacionamientos:

Disponibles previa cita y
coordinación.

Soporte integral postventa: Ofrecemos asistencia completa que incluye ajustes, modificaciones y reparaciones.

4. POLÍTICA DE GARANTÍA Y COMPENSACIONES

Respaldamos nuestro trabajo con **garantías claras:**

- **Reingresos sin costo:** Si un producto resulta defectuoso o no cumple con las especificaciones de la orden, nos comprometemos a **rehacerlo sin costo adicional**.
- **Compensación por retrasos:** En caso de demora en la entrega atribuible a nuestro laboratorio, ofrecemos **promociones especiales con descuentos**. Para solicitar esta compensación, contacte a nuestro Departamento de Atención al Cliente con los detalles del pedido.

- • **Órdenes en pausa:** Algunas órdenes quedan en pausa pues requieren la **aprobación de los doctores** en alguna de las fases, principalmente en aprobación de diseño. El tiempo de respuesta para las correcciones por parte del cliente significa un aumento en el tiempo de entrega de la orden.
- • **Órdenes que requieren reingreso:** Algunas órdenes son rechazadas porque se ha detectado algún inconveniente en la toma de imágenes o en el ingreso análogo. En estos casos, enviaremos la **comunicación correspondiente** y la orden deberá ser reingresada. El tiempo de entrega comenzará a correr desde el momento del ingreso de la orden que ha sido correctamente aceptada por el laboratorio.
- • **Limitación a correcciones en diseño:** Las órdenes enviadas requieren la aprobación del doctor en la etapa de diseño. Los diseñadores realizarán las correcciones a las piezas con un **máximo de 3 por pieza**, con el fin de no alterar el tiempo acordado de producción y entrega en clínica. No tenemos ningún problema de realizar una mayor cantidad de correcciones, sin embargo, deberá confirmarnos por escrito la aceptación del eventual plazo de entrega extendido.
- • **Asistencia profesional en planificación:** El Laboratorio cuenta con **especialistas profesionales** para asistir en la planificación de casos, especialmente los más complejos. Una planificación inadecuada puede repercutir en la fractura de piezas a pesar del cumplimiento de los requerimientos técnicos del cliente profesional. En estos casos, cuando las fallas son atribuibles a deficiencias en la planificación clínica y no a la fabricación, la garantía exime al laboratorio de responsabilidad. Recomendamos encarecidamente solicitar esta asistencia para casos complejos y en aquellos en que se requieren elementos adicionales.
- • **Garantía de respuesta:** Nos comprometemos a responder todas las consultas en el **mismo día hábil** (dentro del horario de atención) o al **siguiente día hábil** (para consultas fuera de horario). Si no recibe respuesta en estos plazos, tiene derecho a una compensación especial contactando a soporte con los detalles del caso. Contamos con un amplio stock de insumos para asegurar una producción continua, sin embargo, recomendamos contactarnos para tener certeza de

suministros para casos específicos.

5. MEJORA CONTINUA

Su opinión es **fundamental para nuestro crecimiento**:

- **Valoramos sus comentarios:** Lo invitamos a compartir sus experiencias, sugerencias y observaciones para **mejorar constantemente** nuestros servicios.
- **Programa de fidelización:** Premiamos su confianza con **beneficios exclusivos** para clientes recurrentes.
- **Revisión continua de nuestras Políticas:** Nos aseguraremos de comunicar adecuadamente en nuestra web las **actualizaciones y modificaciones** que realicemos.

6. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Ante cualquier inconveniente, nuestro equipo está **completamente comprometido** con encontrar soluciones rápidas y satisfactorias, priorizando siempre su **tranquilidad y satisfacción**.

7. NUESTRA VISIÓN

En **Creare**, entendemos que cada producto dental que fabricamos **impacta directamente en la salud y bienestar** de pacientes reales. Esta

responsabilidad guía cada aspecto de nuestro trabajo, impulsándonos a mantener **altos estándares de calidad, precisión y servicio.**

8. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Creare se reserva el derecho de revisar y modificar esta Política de Garantía y Satisfacción al Cliente cuando lo considere necesario para **mejorar nuestros servicios** o adaptarnos a cambios en la industria o normativas aplicables. La versión más actualizada de esta política estará siempre disponible para todos nuestros clientes a través de nuestros **canales oficiales de comunicación**. Recomendamos revisar periódicamente este documento para mantenerse informado sobre cualquier actualización.

¡Gracias por elegir Creare como su laboratorio dental de confianza!

*Este documento constituye nuestro **compromiso formal** con la excelencia y la satisfacción del cliente.*

Creare

Guardia Vieja 202, oficina 302, Providencia • Santiago, Chile

+56 9 5811 2210 • soporte@crearechile.cl

© 2025 Laboratorio Dental Creare. Todos los derechos reservados.