

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA ONLINE

COMERCIAL EXPRESS DENT SpA

Última actualización: 30 de junio de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación y las compras realizadas por consumidores a través del sitio web de Comercial Express Dent SpA, en adelante también “Express Dent”. Antes de finalizar una compra, el usuario deberá revisar y aceptar expresamente este documento. Su aceptación no implica renuncia ni limitación de los derechos irrenunciables reconocidos por la legislación chilena vigente.

1. Identificación del proveedor

Razón social: Comercial Express Dent SpA

RUT: 78.378.160-3

Domicilio: Cordillera 372, comuna de Quilicura, Región Metropolitana

Sitio web: www.expressdent.cl

Correo de atención al cliente y postventa: pedidos@expressdent.cl

Horario de atención:

- Lunes a jueves 09:00 a 13:00 y 14:00 a 17:30
- Viernes 09:00 a 13:00

2. Ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones se aplican a las compras efectuadas por consumidores finales a través del ecommerce de Express Dent. No regulan licitaciones, convenios institucionales, ventas mayoristas, órdenes de compra de empresas ni condiciones comerciales negociadas individualmente.

Las compras se regirán por la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la normativa sobre comercio electrónico y las demás disposiciones aplicables en Chile.

3. Uso del sitio y responsabilidad del usuario

El usuario podrá navegar libremente por el sitio y comprar mediante las modalidades habilitadas. Será responsable de entregar información verdadera, completa y actualizada, especialmente respecto de su identidad, facturación, medios de contacto y dirección de despacho.

El usuario deberá mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y revisar cuidadosamente las características, presentación, compatibilidad y condiciones de uso de los productos antes de efectuar la compra.

Express Dent podrá solicitar antecedentes adicionales para validar la identidad del comprador, prevenir fraudes o confirmar datos de pago, facturación o despacho.

4. Proceso de compra

Para realizar una compra, el usuario deberá seleccionar los productos, revisar su carro, ingresar los datos solicitados, escoger la modalidad de entrega, seleccionar un medio de pago, revisar el resumen final y aceptar estos Términos y Condiciones.

Antes del pago, el sitio informará la identificación de los productos, cantidades, precio, descuentos, costo de despacho y total de la operación, según corresponda.

Una vez completada la compra, Express Dent enviará una confirmación al correo electrónico informado por el usuario, con el número de pedido y los principales antecedentes de la operación.

5. Confirmación y perfeccionamiento de la compra

La recepción automática de una solicitud o número de pedido no significa necesariamente que la compra haya sido aceptada definitivamente.

La compra se entenderá confirmada cuando el pago haya sido aprobado, los datos hayan sido validados cuando corresponda, exista disponibilidad efectiva de stock y no se haya detectado un error manifiesto en el precio, descripción o publicación del producto.

Si una compra no pudiera ser confirmada, Express Dent informará al cliente y gestionará la anulación o devolución del monto pagado, según corresponda.

6. Información y características de los productos

Express Dent comercializa productos nuevos, originales y sin uso previo, salvo que se informe expresamente una condición diferente.

Las imágenes son referenciales y pueden presentar diferencias menores de color, diseño de envase o presentación respecto del producto entregado, especialmente cuando el fabricante haya actualizado su imagen comercial sin alterar la naturaleza, calidad o funcionalidad del producto.

Las especificaciones, indicaciones de uso, compatibilidades y demás información técnica pueden provenir del fabricante o titular de la marca. El comprador deberá usar los productos conforme con sus instrucciones, finalidad prevista y normativa sanitaria o profesional aplicable.

En equipos, repuestos o accesorios, el cliente deberá verificar previamente la compatibilidad con sus instalaciones, conexiones, voltaje, equipos o sistemas clínicos.

7. Productos de uso profesional

Algunos productos pueden estar destinados exclusivamente a odontólogos, médicos, técnicos, clínicas, laboratorios u otros profesionales o instituciones debidamente habilitados.

La compra de un producto no reemplaza la obligación del comprador de contar con las autorizaciones, conocimientos, competencias profesionales, infraestructura y condiciones de seguridad necesarias para instalarlo o utilizarlo.

Express Dent podrá solicitar antecedentes que acrediten la calidad profesional o institucional del comprador cuando la naturaleza del producto o la normativa aplicable así lo requiera.

8. Precios

Los precios publicados se expresarán en pesos chilenos e incluirán los impuestos aplicables, salvo que se informe expresamente lo contrario.

Los precios del ecommerce pueden diferir de los ofrecidos en sucursales, cotizaciones, convenios u otros canales. Serán válidos durante el período en que permanezcan publicados y exista disponibilidad.

El costo de despacho será informado antes de finalizar la compra. Los cambios de precio afectarán únicamente operaciones futuras y no modificarán compras previamente confirmadas.

9. Errores manifiestos de publicación

En caso de existir un error evidente en el precio, descripción, descuento, stock o características de un producto, Express Dent podrá suspender temporalmente el procesamiento de la compra mientras verifica la información.

Si la operación no puede cumplirse en las condiciones publicadas, se informará al cliente, quien podrá aceptar una alternativa o solicitar la devolución íntegra de lo pagado, de acuerdo con los derechos irrenunciables del consumidor.

10. Promociones y ofertas

Las promociones y ofertas tendrán la vigencia, stock, productos participantes y restricciones informadas en cada publicación.

Las promociones no serán acumulables, salvo indicación expresa; podrán ser exclusivas del canal online; estarán sujetas a disponibilidad; y podrán establecer una cantidad máxima por cliente.

Cuando una promoción incluya regalos o productos asociados, estos deberán ser restituidos si se anula o devuelve la compra que dio origen al beneficio.

11. Medios de pago

Los medios de pago disponibles serán los informados durante el proceso de compra y podrán incluir tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencias bancarias, pasarelas electrónicas u otros medios habilitados.

Las transacciones procesadas por terceros estarán sujetas a la validación y condiciones operativas de dichas plataformas. Express Dent no almacena directamente los datos completos de las tarjetas utilizadas en las pasarelas de pago.

En caso de rechazo, bloqueo, reversa, cargo no reconocido u otra incidencia atribuible al banco emisor, al operador de la tarjeta o a la plataforma de pago, el cliente deberá comunicarse directamente con la institución correspondiente, sin perjuicio de la asistencia que Express Dent pueda proporcionar respecto de los antecedentes de la compra.

Cuando el pago se realice mediante transferencia, la compra quedará sujeta a la recepción y validación efectiva de los fondos dentro del plazo informado.

12. Documentos tributarios

El usuario deberá indicar correctamente si requiere boleta o factura e ingresar todos los datos tributarios antes de finalizar la compra.

La emisión posterior o modificación de una factura estará sujeta a la normativa tributaria vigente y a la factibilidad legal del cambio solicitado.

El comprador acepta que los documentos tributarios electrónicos y demás comunicaciones relacionadas con la compra puedan enviarse al correo electrónico registrado.

13. Disponibilidad de stock

Agregar un producto al carro no constituye una reserva de stock.

La disponibilidad informada puede variar por ventas simultáneas, diferencias de inventario, errores de sincronización, quiebres de stock o contingencias de abastecimiento.

Si un producto no estuviera disponible después de realizada la compra, Express Dent contactará al cliente para ofrecer la espera de reposición, un producto equivalente previa aceptación, un despacho parcial, la devolución del monto correspondiente o la anulación total de la compra.

Ningún producto será reemplazado unilateralmente sin la aceptación del cliente.

14. Vigencia y vencimiento de productos

Cuando la naturaleza del producto lo permita, Express Dent procurará entregar productos con una vigencia mínima de doce meses.

Podrá existir una vigencia inferior cuando la ficha del producto lo informe, el fabricante establezca una vida útil total menor, se trate de productos en liquidación o con vencimiento informado, o el comprador haya aceptado expresamente dicha condición.

Cuando un producto tenga una vida útil total inferior a doce meses, se entregará con la mayor vigencia razonablemente disponible y previa información al comprador cuando corresponda.

15. Despacho y entrega

El costo de despacho será informado al cliente antes de finalizar la compra y se determinará según la región de destino y el monto neto del pedido, es decir, el valor de los productos sin considerar el IVA ni el costo de envío.

Las tarifas generales de despacho serán las siguientes:

Región de destino	Costo de despacho	Despacho sin costo desde
I Región de Tarapacá	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
II Región de Antofagasta	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
III Región de Atacama	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
XV Región de Arica y Parinacota	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
IV Región de Coquimbo	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
V Región de Valparaíso	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
VII Región del Maule	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
VIII Región del Biobío	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos

Región de destino	Costo de despacho	Despacho sin costo desde
IX Región de La Araucanía	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
X Región de Los Lagos	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
XIV Región de Los Ríos	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
XVI Región de Ñuble	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos
XI Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	\$50.000 netos	Compras iguales o superiores a \$350.000 netos
XIII Región Metropolitana de Santiago	\$9.000 netos	Compras iguales o superiores a \$50.000 netos

*Los precios están sujetos a variación y serán informados al momento de concretar la venta.

Las tarifas indicadas se aplicarán únicamente cuando el monto neto del pedido sea inferior al mínimo señalado para cada región. Cuando la compra alcance o supere dicho monto, el despacho no tendrá costo para el cliente, salvo que se informe expresamente una condición distinta antes de finalizar la compra.

Los valores podrán variar para productos sobredimensionados, de gran peso, que requieran condiciones especiales de transporte o para destinos de acceso restringido. En estos casos, Express Dent informará al cliente el costo correspondiente antes de confirmar el despacho.

Para productos disponibles en stock, Express Dent procurará preparar y entregar el pedido al transportista dentro de un plazo de hasta 48 horas hábiles desde la confirmación del pago. Este plazo corresponde al procesamiento y despacho, no necesariamente a la entrega final al cliente.

El plazo final dependerá de la comuna o región de destino, la empresa de transporte, la cobertura disponible y las condiciones informadas antes de concluir la compra.

Los plazos podrán variar durante campañas de alta demanda, feriados, contingencias logísticas, hechos de fuerza mayor o localidades con cobertura restringida. Cualquier retraso relevante será informado al cliente.

16. Dirección y recepción del pedido

El cliente deberá proporcionar una dirección correcta, completa y accesible. La entrega podrá efectuarse al comprador o a una persona adulta que se encuentre en el domicilio informado.

Si la entrega no puede realizarse por ausencia del receptor, dirección errónea, restricciones de acceso o información incompleta, podrán generarse costos adicionales de reenvío.

Al recibir el pedido, el cliente deberá revisar el estado exterior de los bultos y dejar constancia inmediata de daños visibles, apertura, humedad, faltantes o irregularidades en el comprobante del transportista. Asimismo, deberá informar la situación a Express Dent dentro de las 24 horas corridas siguientes a la recepción del pedido, a través de los canales de atención habilitados, acompañando fotografías del producto, del embalaje, de la etiqueta de despacho y demás antecedentes que permitan evaluar lo ocurrido.

El aviso efectuado dentro de este plazo facilitará la gestión con el transportista y la tramitación de la reposición o solución correspondiente. La falta de aviso dentro de las 24 horas no limitará los derechos irrenunciables del consumidor ni el ejercicio de la garantía legal cuando resulte procedente.

17. Retiro en sucursal o punto habilitado

Cuando exista retiro presencial, Express Dent informará el lugar, horario, fecha de disponibilidad y antecedentes necesarios para retirar el pedido.

El pedido solo podrá retirarse una vez recibida la confirmación correspondiente. Express Dent podrá solicitar cédula de identidad, número de pedido y autorización cuando el retiro sea efectuado por un tercero.

18. Derecho a retracto

En las compras celebradas por medios electrónicos, el consumidor podrá ejercer el derecho a retracto dentro de los diez días corridos siguientes a la recepción del producto, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en la legislación vigente.

Para ejercer este derecho, el consumidor deberá enviar una solicitud al correo electrónico pedidos@expressdent.cl, indicando, al menos, el nombre del comprador, boleta o factura de venta, producto respecto del cual se ejerce el retracto, fecha de recepción y datos de contacto.

El producto deberá ser restituido sin uso, completo y en buen estado, junto con sus accesorios, manuales, etiquetas, sellos, embalajes originales y elementos promocionales asociados, cuando corresponda.

El consumidor podrá revisar el producto únicamente en la medida necesaria para conocer su naturaleza, características y funcionamiento. No procederá el retracto cuando el producto haya sido utilizado, instalado, alterado, deteriorado o manipulado más allá de lo necesario para efectuar dicha revisión, sin perjuicio de la evaluación de cada caso y de los derechos irrenunciables que correspondan al consumidor.

Una vez recibida y revisada la solicitud, Express Dent informará al consumidor las instrucciones para la devolución del producto. Los costos asociados a la restitución del producto serán de cargo del consumidor, salvo que la devolución se origine en un error de despacho, producto defectuoso, daño atribuible a Express Dent u otra causa de responsabilidad del proveedor.

La devolución del dinero se gestionará una vez recibido el producto y verificado el cumplimiento de las condiciones señaladas anteriormente, utilizando preferentemente el mismo medio de pago empleado en la compra. El plazo efectivo en que la devolución se vea reflejada podrá depender de la institución bancaria, emisor de la tarjeta o plataforma de pago correspondiente.

El ejercicio del derecho a retracto no limita, reemplaza ni afecta la garantía legal ni los demás derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la normativa vigente.

19. Cambios voluntarios

Express Dent no contempla cambios voluntarios de productos por razones distintas al ejercicio del derecho a retracto o de la garantía legal.

Las solicitudes de devolución o cambio serán evaluadas conforme con las condiciones establecidas para el derecho a retracto, la garantía legal, los errores de despacho y los productos dañados o defectuosos.

Lo anterior no limita ni afecta los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación vigente.

20. Garantía legal

Cuando un producto nuevo presente fallas, defectos, piezas faltantes, no sea apto para el uso informado o no corresponda a lo ofrecido, el consumidor podrá ejercer los derechos que la ley le reconoce dentro del plazo legal vigente, incluyendo, cuando corresponda, reparación gratuita, cambio del producto y/o devolución del dinero, según acuerdo expreso con Express Dent.

La garantía legal no procederá cuando el deterioro sea imputable al consumidor por uso incorrecto, golpes, caídas, intervención de terceros, instalación defectuosa no autorizada, uso de accesorios incompatibles, falta de mantenimiento, exposición a condiciones inadecuadas, adulteración del número de serie o desgaste natural.

Express Dent podrá solicitar antecedentes razonables para identificar el producto, verificar la compra y evaluar la incidencia, sin imponer barreras que restrinjan los derechos del consumidor.

21. Garantías del fabricante y servicio técnico

Determinados equipos podrán contar con una garantía voluntaria adicional otorgada por Express Dent, el fabricante o el representante de la marca.

La ficha del producto, certificado de garantía o documento asociado informará su duración, cobertura, exclusiones, requisitos de instalación, mantenciones obligatorias y servicio técnico autorizado.

La garantía voluntaria complementa y no reemplaza la garantía legal. Cuando sea necesaria una revisión técnica, esta no podrá utilizarse para restringir indebidamente los derechos del consumidor.

22. Errores de despacho, daños y reposición

Express Dent evaluará y gestionará, según corresponda, el cambio o reposición de productos con defectos de fabricación, daños atribuibles al transporte, errores de despacho, diferencias de cantidad, fallas cubiertas por garantía o vencimientos próximos atribuibles a un error de suministro.

El cliente deberá informar la incidencia a la brevedad a través de pedidos@expressdent.cl y acompañar, cuando corresponda, número de pedido o documento tributario, fotografías, número de lote o serie y descripción del problema.

Cuando el error o daño sea atribuible a Express Dent, la reposición, retiro o entrega complementaria se realizará sin costo para el cliente.

23. Productos estériles, refrigerados o con conservación especial

El comprador deberá respetar las condiciones de almacenamiento, temperatura, manipulación y utilización informadas por el fabricante.

Los productos que requieran cadena de frío, esterilidad o condiciones especiales deberán revisarse inmediatamente al momento de la recepción.

No procederán cambios cuando dichos productos hayan perdido las condiciones necesarias para garantizar su seguridad, esterilidad o conservación. Esta limitación no afectará los derechos del consumidor cuando el producto haya sido entregado defectuoso o en condiciones distintas de las contratadas por causa atribuible a Express Dent.

24. Equipos, instalación y puesta en marcha

Cuando un equipo requiera instalación por personal autorizado, esta exigencia se informará en la ficha, cotización, certificado de garantía o documentación asociada durante el proceso de la venta.

Si el precio incluye instalación, se indicará expresamente su alcance, cobertura territorial, requisitos previos y servicios excluidos.

El cliente deberá disponer de conexiones, espacio físico, accesos, obras civiles, condiciones de seguridad y demás requisitos técnicos necesarios. Los trabajos adicionales no incluidos podrán cotizarse separadamente.

25. Anulación de compras

El cliente podrá solicitar la anulación antes de que el pedido haya sido preparado, facturado o entregado al transportista.

Si la solicitud se realiza después del despacho, deberá tramitarse conforme con las reglas de retracto, cambios o devoluciones aplicables.

Los plazos efectivos de reversa o devolución pueden depender del medio de pago, banco emisor o pasarela utilizada.

26. Devolución de dinero

Cuando corresponda una devolución, Express Dent utilizará preferentemente el mismo medio de pago, salvo que las partes acuerden otro mecanismo.

El cliente deberá entregar antecedentes correctos y suficientes para efectuarla. Express Dent gestionará la devolución dentro del plazo legal aplicable, sin perjuicio del tiempo adicional que pueda requerir la institución financiera para reflejarla.

27. Comunicaciones comerciales

Express Dent podrá enviar información promocional cuando cuente con autorización o se encuentre legalmente habilitada para ello.

Toda comunicación comercial electrónica permitirá solicitar de manera simple la suspensión de futuros envíos. Una vez recibida la solicitud, Express Dent adoptará las medidas necesarias para cesar dichas comunicaciones.

28. Datos personales y privacidad

Los datos personales entregados por el usuario podrán utilizarse para gestionar la compra, emitir documentos tributarios, coordinar pagos y despachos, prevenir fraudes, atender consultas y reclamos, administrar garantías y enviar comunicaciones comerciales cuando corresponda.

El tratamiento de datos se realizará conforme con la legislación chilena vigente y con la Política de Privacidad publicada por Express Dent.

El usuario podrá ejercer los derechos que le reconoce la normativa mediante el correo pedidos@expressdent.cl.

29. Seguridad y funcionamiento del sitio

Express Dent adoptará medidas razonables para proteger el sitio y los datos de los usuarios. Sin embargo, ningún sistema tecnológico está completamente exento de interrupciones, errores o riesgos.

Express Dent podrá suspender temporalmente el sitio por mantenencias, actualizaciones, fallas técnicas, contingencias de terceros o razones de seguridad.

En caso de detectar operaciones inusuales o posibles fraudes, podrá suspender temporalmente una compra y contactar al usuario para verificar su identidad o medio de pago.

30. Propiedad intelectual

Los textos, imágenes, fotografías, diseños, logotipos, fichas, marcas, bases de datos, videos y demás contenidos del sitio pertenecen a Express Dent, a sus proveedores o a sus respectivos titulares.

Queda prohibida su reproducción, modificación, distribución o utilización comercial sin autorización previa, salvo las excepciones legales.

31. Fuerza mayor

Express Dent no será responsable por retrasos o incumplimientos originados en hechos imprevisibles o irresistibles, tales como catástrofes naturales, incendios, conflictos laborales, cortes generalizados, emergencias sanitarias, restricciones de autoridad, cierres de carreteras, fallas masivas de transporte o contingencias de importación no imputables a la empresa.

En estos casos, Express Dent informará al cliente y adoptará medidas razonables para mitigar sus efectos.

32. Atención de consultas y reclamos

Los usuarios podrán presentar consultas, solicitudes, cambios, devoluciones o reclamos mediante los siguientes canales:

Correo electrónico: pedidos@expressdent.cl

Dirección de atención: Cordillera 372, comuna de Quilicura, Región Metropolitana.

Horario de atención:

- Lunes a jueves 09:00 a 13:00 y 14:00 a 17:30
- Viernes 09:00 a 13:00

33. Modificación de los Términos y Condiciones

Express Dent podrá actualizar estos Términos y Condiciones para adecuarlos a cambios legales, tecnológicos, operativos o comerciales.

Las modificaciones regirán para operaciones futuras y no alterarán las condiciones de compras ya confirmadas. La fecha de última actualización se mantendrá visible al inicio del documento.

34. Legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Las controversias serán conocidas por los tribunales competentes conforme con la legislación vigente, sin establecer limitaciones que impidan al consumidor ejercer sus derechos ante el tribunal legalmente correspondiente.