

ASMÜSSEN GRILLÉ

PROTOCOLOS, POLÍTICAS Y TÉRMINOS Y CONDICIONES

Documento consolidado — Arte Estético Asmüssen Grillé SpA

Versión 1.1 · Octubre 2026

Contenido de este documento:

Parte I · Protocolos, Condiciones y Políticas para Pacientes

Parte II · Política de Privacidad, Datos Personales y Uso de Imagen

Parte III · Términos y Condiciones — Productos Digitales

PROTOCOLOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS PARA PACIENTES

Micropigmentación estética y procedimientos afines

Versión 1.1 · Octubre 2026

1. Introducción y naturaleza del documento

En Arte Estético (Arte Estético Asmüssen Grillé SpA, en adelante "el Estudio" o "Arte Estético"), representada por Asmüssen Grillé, estamos comprometidos con la seguridad, la calidad y la satisfacción de nuestras pacientes. Este documento constituye un consentimiento informado y un contrato de prestación de servicios, y establece de forma clara y organizada los protocolos, condiciones y políticas que rigen la relación entre el Estudio y sus clientas (en adelante "la paciente" o "la clienta").

Este documento se enmarca dentro de la legislación chilena vigente, en particular el Código Civil (libertad contractual y responsabilidad extracontractual), la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (y su actualización mediante la Ley N° 21.719), y el Código Sanitario en lo que resulte aplicable a la prestación de servicios de estética no médica.

Arte Estético no es un prestador de salud ni una clínica médica: es un estudio de estética que ofrece servicios de micropigmentación (maquillaje permanente) realizados por profesional capacitada. Toda referencia a "tratamiento" en este documento debe entenderse en ese contexto estético, y no médico-asistencial.

Alcance geográfico: los servicios presenciales de micropigmentación regulados en este documento se prestan exclusivamente en las instalaciones del Estudio, ubicadas en Chile, y están dirigidos a pacientes que se atienden físicamente en dicho domicilio. Este documento no regula la venta de productos digitales (cursos o guías), los cuales se rigen por sus propios Términos y Condiciones.

Al solicitar un turno, pagar un abono o someterse a un procedimiento, la paciente declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente las condiciones aquí descritas.

2. Posibles riesgos del procedimiento

Los procedimientos estéticos que realizamos (micropigmentación o maquillaje permanente) se consideran seguros y de mínimo riesgo cuando son llevados a cabo por profesionales capacitados bajo condiciones higiénicas adecuadas. Sin embargo, todo procedimiento invasivo conlleva riesgos potenciales que la paciente debe conocer antes de someterse al tratamiento:

- **Reacciones alérgicas:** aunque inusuales, algunas personas podrían presentar alergia a los pigmentos, anestésicos tópicos u otros productos utilizados. Por ello, realizamos una evaluación previa y, en caso necesario, una prueba de sensibilidad.
- **Infecciones:** gracias a nuestros protocolos de esterilización y asepsia, el riesgo es extremadamente bajo. Aun así, existe la posibilidad de infección cutánea si no se siguen las pautas de cuidado posterior.

- **Pigmentación desigual o resultados variables:** cada piel es única y puede retener el pigmento de forma distinta. No se garantiza un resultado exacto, ya que existen factores biológicos fuera del control del Estudio (tipo de piel, edad, metabolismo, exposición solar, cumplimiento de cuidados posteriores).
- **Otros riesgos poco frecuentes:** hematomas leves, inflamación temporal, descamación o picor durante la cicatrización.

Importante: ante cualquier reacción adversa inusual o grave (enrojecimiento intenso, hinchazón importante, dolor creciente, secreción, o urticaria generalizada), la paciente debe buscar atención médica de inmediato. Arte Estético no es una clínica médica y cualquier complicación de salud deberá ser evaluada por un profesional médico. La paciente asume la responsabilidad de cuidar adecuadamente la zona tratada y de consultar a un médico ante cualquier sospecha de complicación.

3. Menores de edad

La atención a menores de 18 años está sujeta a condiciones especiales conforme a la legislación chilena sobre capacidad y representación legal de menores (Código Civil, artículos 43 y siguientes). Arte Estético solo realiza procedimientos a menores de edad si cuentan con autorización expresa de sus padres o tutores legales:

- **Consentimiento firmado:** el padre, madre o representante legal deberá firmar una autorización escrita, presentando además fotocopia o foto de su cédula de identidad y, cuando el Estudio lo requiera, documento que acredite la representación legal.
- **Presencia de un adulto responsable:** el padre/madre o tutor debe estar presente en el estudio durante todo el procedimiento.

4. Embarazo y lactancia

En Arte Estético no recomendamos someterse a procedimientos de micropigmentación durante el embarazo o el período de lactancia, debido a los cambios hormonales, la retención de líquidos y la mayor sensibilidad del sistema inmunológico propios de estas etapas.

Procedimiento bajo decisión personal: dado que no existen estudios concluyentes sobre los efectos de la micropigmentación en mujeres embarazadas o lactantes, la decisión final queda en manos de la paciente. Si, plenamente informada de los riesgos, decide voluntariamente realizarse el procedimiento, deberá firmar un consentimiento especial que deje constancia de que fue advertida de los riesgos y que procede bajo su propia responsabilidad, sin que ello constituya una renuncia a acciones por negligencia imputable al Estudio.

5. Contraindicaciones absolutas y relativas

5.1 Contraindicaciones absolutas (no se realiza el procedimiento)

- Alergia conocida a los pigmentos, anestésicos u otros insumos utilizados.
- Tendencia a desarrollar queloides o cicatrices hipertróficas.

- Lesiones o condiciones cutáneas activas en la zona a tratar (herpes activo, verrugas, angiomas, dermatitis, eccema, heridas abiertas).
- Trastornos de coagulación de la sangre o uso continuo de anticoagulantes que no puedan suspenderse bajo indicación médica.
- Cicatrices recientes en la zona a pigmentar o tejido en cicatrización activa.

5.2 Contraindicaciones relativas (con precaución o evaluación caso a caso)

- Diabetes mellitus, especialmente si está descontrolada.
- Enfermedades autoinmunes o inmunosupresión.
- VIH, hepatitis u otras enfermedades infecciosas crónicas bajo control médico.
- Cáncer en tratamiento activo (se pospone hasta autorización del médico oncólogo).
- Menstruación abundante o días de alta sensibilidad al dolor.
- Procedimientos estéticos recientes en la zona (botox, rellenos, peelings).
- Uso reciente de isotretinoína oral (se recomienda esperar al menos 6 meses).

La paciente se obliga a informar al Estudio, de manera veraz y completa, cualquier condición de salud, medicación o tratamiento que siga, aunque no le parezca relevante, mediante la ficha de salud previa al procedimiento. La omisión o falsedad en esta declaración exime a Arte Estético de responsabilidad por las consecuencias que de ello deriven, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

6. Políticas de reservas y abonos

- **Abono obligatorio para confirmar el turno:** para efectivizar la reserva se requiere el pago de un abono (seña) previo, cuyo monto y forma de pago se informarán al coordinar la cita.
- **Abono no reembolsable:** el pago de reserva no es reembolsable, salvo que Arte Estético decida cancelar el turno por una razón atribuible al Estudio, caso en el cual se reintegrará. El abono compensa el tiempo, la planificación del diseño y los insumos preparados exclusivamente para la clienta.
- **Reprogramación con 48 horas de anticipación:** la clienta podrá reprogramar sin perder su abono si avisa con al menos 48 horas de anticipación, por los canales oficiales de comunicación (ver punto 12).
- **Máximo de reagendamientos:** tanto la sesión inicial como la sesión de retoque podrán reagendarse un máximo de 3 veces cada una, salvo que la profesional determine lo contrario según el caso. Los reagendamientos deben realizarse dentro de las fechas y plazos permitidos conforme a las políticas de este documento (por ejemplo, el retoque de cortesía debe seguir realizándose dentro de la ventana de semana 3 a 5 señalada en el punto 9, salvo excepción autorizada por la profesional). Agotado el máximo de 3 reagendamientos por causas atribuibles a la clienta, el turno se considerará perdido conforme a las políticas de abono señaladas en este mismo punto.
- **Reagendamento por parte del Estudio:** si es la profesional quien debe modificar la fecha u hora de una cita ya confirmada, se avisará a la clienta con la mayor anticipación posible. Si dicho cambio se comunica con menos de 48 horas de anticipación a la hora originalmente agendada, la clienta podrá optar, como compensación, a un 50% de descuento en otro servicio del Estudio, a definir según disponibilidad y vigencia de dicho beneficio.

- **Aviso con menos de 48 horas, cancelación el mismo día o inasistencia:** implica la pérdida de la reserva y del abono realizado, salvo la excepción por urgencia médica señalada a continuación.
- **Excepción por urgencia médica comprobable:** ante una emergencia médica o de fuerza mayor debidamente acreditada (certificado médico u otro comprobante), el Estudio evaluará la situación en particular y podrá ofrecer reprogramación sin pérdida del abono.
- **Pérdida de la primera hora — uso del turno de retoque como nueva oportunidad:** cuando la clienta pierda su primera hora conforme a las políticas de inasistencia o tardanza señaladas en este documento, el Estudio podrá ofrecer, a modo de excepción y sujeto a disponibilidad, la posibilidad de utilizar el turno de retoque de cortesía (incluido normalmente en el servicio) como una nueva "primera hora". Esta es una oportunidad adicional, no un derecho automático, y queda sujeta a la disponibilidad de agenda del Estudio. Si, tras acogerse a esta opción, la clienta desea realizarse un retoque posteriormente, este ya no corresponderá al retoque de cortesía —pues fue utilizado como reemplazo de la sesión inicial— y se cobrará como retoque extra conforme a la tarifa vigente.
- **Pago íntegro en promociones:** en las promociones o campañas especiales, en las que habitualmente se exige el pago completo del servicio de forma anticipada, dicho pago no es reembolsable, salvo que el servicio no pueda prestarse por una causa atribuible al Estudio o en los casos que la ley establezca. La clienta podrá, en cambio, transferir el cupo pagado a otra persona, coordinando previamente el cambio con el Estudio a través de los canales oficiales.

7. Indicaciones para el día del turno

- Llegar a horario, para garantizar el tiempo completo del procedimiento.
- Acudir sin maquillaje en la zona a tratar.
- No consumir alcohol ni caféina durante las 24 horas previas al procedimiento.
- No suspender ningún medicamento indicado por un médico sin su autorización. Si la clienta usa anticoagulantes u otros fármacos, debe declararlo en la ficha antes de agendar, para evaluar su caso (ver punto 5).
- No asistir con acompañantes, salvo en caso de menores de edad o necesidad justificada de asistencia, previamente coordinada.

8. Política de tardanzas

Se dispone de un margen de tolerancia de hasta 15 minutos posteriores a la hora pactada. Transcurrido este plazo, el turno podrá ser cancelado o reprogramado a discreción del Estudio, considerándose como inasistencia para efectos de la política de abonos señalada en el punto 6.

9. Políticas de retoque

- **Retoque inicial de cortesía (semana 3 a 5):** incluido sin costo adicional, dentro del plazo señalado. Pasadas 5 semanas sin haberse agendado o realizado, deja de considerarse parte del trabajo inicial.
- **Retoque de refuerzo:** excepcionalmente, hasta 5 semanas desde la última sesión, sujeto a evaluación profesional; puede o no tener costo adicional, lo cual se informará oportunamente.

- **Retoque de mantenimiento (hasta 12 meses):** tiene costo aparte, generalmente menor al de una sesión inicial completa. Pasado ese período, se considera un procedimiento nuevo.
- **Procedimientos múltiples realizados en la misma sesión:** cuando la clienta se realice más de un procedimiento en la misma sesión (por ejemplo, un combo o paquete de servicios), el retoque de cortesía correspondiente a todos los procedimientos realizados en esa sesión deberá agendarse y efectuarse en una misma fecha, cubriendo la totalidad de las zonas trabajadas, y no de forma separada o en fechas distintas para cada procedimiento. Lo anterior, salvo que la profesional a cargo determine lo contrario según criterio técnico (por ejemplo, si alguna zona requiere un tiempo de evaluación distinto).

La responsabilidad de agendar y presentarse a los retoques dentro de los plazos establecidos es de la clienta. Su incumplimiento implica la pérdida de los beneficios de gratuidad o precio preferencial asociados. Ver además el punto 6 respecto a la posibilidad excepcional de utilizar el turno de retoque como nueva primera hora en caso de pérdida de esta.

10. Política de devoluciones y garantía del servicio

Conforme a la naturaleza de los servicios prestados —que constituyen una obligación de medios y no de resultado, dado que el resultado final depende de factores biológicos propios de cada paciente que exceden el control del profesional— Arte Estético no realiza devoluciones de dinero por la sola insatisfacción subjetiva con el resultado estético, siempre que el servicio se haya prestado conforme a la técnica profesional, con los insumos y estándares informados en este documento.

Lo anterior no afecta los derechos que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores reconoce a la paciente en caso de negligencia profesional comprobada, incumplimiento grave de las condiciones informadas, o vicios en la prestación del servicio no atribuibles a las variables biológicas ya advertidas. En tales casos, la clienta podrá ejercer las acciones que la ley le confiere, y el Estudio dará prioridad, en primer término, a la corrección técnica del trabajo (retoque) dentro de los parámetros ya explicados.

Tampoco se reintegra el abono de reserva en los casos de cancelación tardía o inasistencia ya descritos en el punto 6.

11. Tratamiento de datos personales e imagen

Arte Estético trata los datos personales, incluidos los datos sensibles de salud recabados en la ficha previa al procedimiento, conforme a lo dispuesto en su Política de Privacidad, Datos Personales y Uso de Imagen, que forma parte integrante de la relación contractual con la clienta y se incluye como anexo de este documento.

El uso de fotografías o videos del procedimiento con fines de portafolio o difusión en redes sociales requiere un consentimiento separado y específico, que la clienta otorga o niega en la ficha de paciente. Negarse no afecta en nada su atención.

12. Comunicación con clientas

Toda la comunicación oficial con nuestras clientas se realiza por mensajes de texto escritos, a través de los canales oficiales del Estudio, a fin de mantener un registro claro y verificable de lo conversado. No se gestionan reservas ni se entrega información mediante llamadas telefónicas o mensajes de voz.

- **WhatsApp:** +56 9 8447 1784
- **Correo electrónico:** info@asmussengrille.com
- **Redes sociales:** Instagram y Facebook oficiales del Estudio.

Asistente virtual: las consultas por WhatsApp pueden ser atendidas inicialmente por un asistente virtual con inteligencia artificial, que entrega información general (servicios, valores, horarios y reservas). El asistente no evalúa casos de salud ni reemplaza a la profesional: las consultas sobre salud, contraindicaciones o complicaciones las responde directamente la profesional, y la clienta puede pedir en cualquier momento ser atendida por ella. Los datos de salud se entregan en la ficha de paciente, no por WhatsApp.

13. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de Arte Estético se limita a la correcta ejecución técnica del procedimiento conforme a los estándares profesionales, protocolos de higiene y a la información entregada a la paciente en este documento. Arte Estético no será responsable por complicaciones derivadas de: (a) información de salud omitida, incompleta o falsa entregada por la paciente; (b) incumplimiento de las indicaciones de cuidado pre o post procedimiento; (c) decisiones adoptadas por la paciente en pleno conocimiento de los riesgos informados (por ejemplo, en caso de embarazo o lactancia); o (d) causas de fuerza mayor o caso fortuito.

En particular, respecto de infecciones, alergias u otras reacciones que se manifiesten con posterioridad al procedimiento: el Estudio cumple con estrictos protocolos de higiene, esterilización y asepsia al momento de realizar el servicio, y entrega a la paciente las indicaciones de cuidado posterior correspondientes. Sin embargo, una vez que la paciente se retira del Estudio, el cuidado, la higiene y el seguimiento de dichas indicaciones quedan enteramente fuera del control del Estudio y bajo la responsabilidad exclusiva de la paciente. Por lo tanto, Arte Estético no se hace responsable por infecciones, alergias u otras complicaciones que se originen o se agraven por un cuidado posterior inadecuado, contacto con agentes externos, manipulación de la zona tratada, o incumplimiento de las indicaciones entregadas, dado que estas circunstancias exceden la esfera de control del profesional.

Ante cualquier señal de infección, reacción alérgica u otra complicación después del procedimiento, es responsabilidad exclusiva de la paciente acudir oportunamente a un médico para su evaluación y tratamiento, conforme a lo ya señalado en el punto 2 de este documento. Esta cláusula no exime al Estudio de responsabilidad en casos de negligencia comprobada en la ejecución técnica del procedimiento o en el incumplimiento de sus propios protocolos de higiene y esterilización, conforme a las normas generales de responsabilidad civil.

14. Modificación de protocolos y políticas

Arte Estético se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar los protocolos, condiciones y políticas descritos en este documento en cualquier momento, según lo requiera la operación del Estudio, avances técnicos, cambios normativos u otras razones justificadas. Las modificaciones regirán para los servicios agendados o contratados con posterioridad a su entrada en vigencia, y no afectarán retroactivamente derechos ya adquiridos por la clienta respecto de servicios ya prestados o retoques ya garantizados bajo la versión vigente al momento de su procedimiento inicial. Se recomienda a la clienta consultar la versión vigente de este documento ante cualquier duda.

15. Ley aplicable y jurisdicción

Este documento se rige por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales derivados de la relación contractual, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago, sin perjuicio de los derechos que, conforme a la Ley N° 19.496, correspondan a la clienta en su calidad de consumidora.

16. Aceptación digital

La aceptación de este documento se realiza de forma electrónica, al momento en que la clienta agenda su hora a través del sitio web o plataforma de reservas del Estudio, mediante la marcación de la casilla o botón de aceptación de "Protocolos, Condiciones y Políticas para Pacientes" habilitado en el proceso de agendamiento y en la ficha de paciente. Dicha aceptación electrónica constituye manifestación válida de voluntad conforme a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma, y equivale, para todos los efectos de este documento, a la firma de la clienta.

Al aceptar electrónicamente, la plataforma registrará el nombre, RUT y/o correo electrónico ingresados por la clienta, junto con la fecha y hora de la aceptación, quedando dicho registro como respaldo de la manifestación de voluntad. El Estudio podrá, adicionalmente y a su criterio, solicitar la confirmación o ratificación de estos antecedentes de forma presencial el día del procedimiento.

En caso de indisponibilidad de la plataforma digital, o cuando el Estudio lo estime pertinente, la aceptación podrá formalizarse de manera presencial mediante firma física, sin que ello altere la validez de este documento.

Versión 1.1 — octubre de 2026. Actualiza la versión 1.0. Conforme al punto 14, las clientas que contrataron bajo la versión anterior mantienen sus condiciones para los servicios ya contratados.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD, DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN

Arte Estético Asmüssen Grillé SpA

Versión 1.1 · Octubre 2026

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recabados es Arte Estético Asmüssen Grillé SpA, representada por Asmüssen Grillé, con domicilio en Lomas de Lo Aguirre, Santiago, Chile (en adelante "el Estudio"). Para cualquier consulta relativa a esta política, la clienta puede contactar al Estudio escribiendo al correo info@asmussengrille.com o al WhatsApp +56 9 8447 1784.

2. Marco legal

Esta política se dicta en cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y su modificación mediante la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, conforme a la fecha de entrada en vigencia que establezca la ley, así como de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en lo que resulte aplicable.

3. Datos que recopilamos

- **Datos de identificación y contacto:** nombre completo, RUT, teléfono, correo electrónico y, solo si la clienta la entrega, dirección (es opcional).
- **Datos de salud (categoría de dato sensible):** antecedentes médicos, alergias, medicamentos, condiciones dermatológicas, embarazo o lactancia, y demás información declarada voluntariamente en la ficha previa al procedimiento.
- **Datos de la prestación del servicio:** fotografías del área a tratar (antes, durante y después del procedimiento) con fines clínicos y de seguimiento del trabajo.
- **Datos de pago:** registro de transacciones realizadas a través de Mercado Pago u otros medios, sin que el Estudio almacene datos completos de tarjetas.
- **Datos de contacto digital:** información proporcionada a través del sitio web (Wix), WhatsApp, Instagram o Facebook al agendar o consultar, incluido el contenido de las conversaciones por WhatsApp, algunas de las cuales pueden ser atendidas inicialmente por un asistente virtual con inteligencia artificial.

4. Finalidad del tratamiento

- Evaluar la procedencia del procedimiento y resguardar la seguridad de la paciente conforme a las contraindicaciones descritas en los Protocolos, Condiciones y Políticas para Pacientes.

- Coordinar reservas, recordatorios de citas y retoques, y responder consultas (incluido mediante el asistente virtual de WhatsApp, que solo entrega información general y no evalúa datos de salud).
- Gestionar el cobro de servicios.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales y tributarias del Estudio.
- **Solo si la clienta lo autoriza expresamente en la ficha:** difusión del trabajo realizado con fines de portafolio y redes sociales, sin revelar su identidad personal (ver sección 7).

5. Base legal y conservación de los datos

El tratamiento de los datos se sustenta en el consentimiento expreso de la titular, otorgado al completar la ficha previa al procedimiento y marcar la casilla de aceptación de esta política, y en la ejecución del contrato de prestación de servicios. Los datos de salud, por ser datos sensibles, solo se tratan con dicho consentimiento expreso. Los datos de salud y de contacto se conservarán mientras exista una relación comercial activa con la clienta y, posteriormente, durante el plazo que la ley exija para efectos tributarios y de eventual responsabilidad civil, tras lo cual serán eliminados o anonimizados de forma segura.

6. Comunicación a terceros y encargados del tratamiento

Para la operación del Estudio, ciertos datos son procesados por proveedores tecnológicos que actúan como encargados del tratamiento, entre ellos: Wix (sitio web, reservas y ficha de paciente), Meta (WhatsApp, Instagram y Facebook), el proveedor del asistente virtual de WhatsApp, Mercado Pago (procesamiento de pagos) y Google (almacenamiento en Drive). Algunos de estos proveedores almacenan la información en servidores ubicados fuera de Chile; el Estudio solo trabaja con proveedores que declaran estándares de protección de datos adecuados. El Estudio no vende ni comparte los datos de sus clientas con terceros para fines distintos a los aquí señalados, y exige a dichos proveedores estándares de seguridad razonables conforme a sus propias políticas de privacidad.

7. Uso de imagen (fotografías y videos)

Las fotografías tomadas durante el procedimiento tienen, en primer término, una finalidad clínica: permitir la evaluación del trabajo, el seguimiento de la cicatrización y la planificación de retoques. Con esta finalidad se conservan de forma interna y confidencial.

Su uso con fines de portafolio o difusión (redes sociales u otros canales del Estudio) requiere la autorización expresa de la clienta, que se otorga o se niega en la ficha de paciente eligiendo una de dos opciones, ninguna de ellas marcada de antemano:

- **AUTORIZO:** uso de las fotografías para redes sociales y/o materiales de difusión, sin revelar la identidad personal de la clienta.
- **NO AUTORIZO:** las fotografías se usan solo para seguimiento clínico interno y confidencial.

Esta autorización:

- Puede retirarse en cualquier momento, mediante aviso por los canales oficiales, sin efecto retroactivo sobre publicaciones ya realizadas.
- No genera derecho a remuneración alguna a favor de la clienta, salvo pacto expreso en contrario.
- Puede limitarse si la clienta lo solicita (por ejemplo, solo fotografías de detalle, sin mostrar el rostro).
- Permite a la clienta pedir en cualquier momento el retiro de una publicación específica ya realizada, la que será atendida por el Estudio dentro de un plazo razonable.

Negarse a autorizar el uso de imagen no afecta en nada la atención ni la calidad del procedimiento. Sin autorización expresa, las fotografías se usan solo con fines clínicos internos.

8. Derechos de la titular

La clienta tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificarlos, solicitar su supresión, oponerse a su tratamiento y, en los términos que establezca la ley vigente, solicitar su portabilidad o el bloqueo temporal de su tratamiento, así como a retirar su consentimiento en cualquier momento. También puede solicitar información sobre las finalidades y destinatarios del tratamiento.

Estas solicitudes pueden dirigirse al correo info@asmussengrille.com o al WhatsApp +56 9 8447 1784, y serán respondidas dentro de los plazos que establezca la ley. Si la clienta considera que sus derechos no han sido respetados, puede reclamar ante la autoridad de protección de datos competente.

9. Medidas de seguridad

Arte Estético adopta medidas razonables de seguridad para proteger los datos personales de sus clientas frente a pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o divulgación, considerando la naturaleza sensible de los datos de salud tratados. No obstante, ningún sistema es completamente infalible, por lo que el Estudio no garantiza la inviolabilidad absoluta de la información transmitida por medios digitales.

10. Vigencia y modificaciones

Esta política podrá ser actualizada para reflejar cambios normativos o en las prácticas del Estudio. La versión vigente será la disponible al momento de la contratación del servicio.

11. Uso de imagen — Aceptación digital

La autorización o negativa de uso de imagen descrita en la sección 7 se registra de forma electrónica en la ficha de paciente, al elegir la opción AUTORIZO o NO AUTORIZO, lo que constituye manifestación válida de voluntad conforme a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos y Firma Electrónica. La plataforma registra la fecha, hora y la opción seleccionada por la clienta como respaldo de su decisión.

La clienta puede cambiar su decisión en cualquier momento comunicándolo al Estudio por los canales oficiales.

TÉRMINOS Y CONDICIONES — PRODUCTOS DIGITALES

Curso "Pecas, Contorno de Nariz y Rubor" y Guía Express — Universo Lúmina

Versión 1.1 · Octubre 2026

1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan la adquisición, acceso y uso de los productos digitales educativos comercializados por Arte Estético Asmüssen Grillé SpA (en adelante "el Estudio"), incluyendo, entre otros, el curso "Pecas, Contorno de Nariz y Rubor" y la Guía Express, así como cualquier material asociado al universo creativo Lúmina (técnicas Nebula Bloom, Stella, Supernova, Constella, Nox Contour y otras que el Estudio desarrolle).

La compra de cualquiera de estos productos implica la aceptación íntegra de estos Términos y Condiciones, independientemente del país desde el cual se realice la compra.

2. Composición y formato del contenido

El curso "Pecas, Contorno de Nariz y Rubor" está compuesto por distintos tipos de material, cada uno con un formato de acceso específico:

- **Elementos descargables:** material de apoyo, plantillas y recursos habilitados expresamente para descarga, destinados al uso educativo y de trabajo de la alumna.
- **Videos explicativos:** contenido audiovisual disponible dentro de la plataforma del curso.
- **Documentos PDF de contenido teórico:** estos NO son descargables y solo pueden visualizarse dentro de la plataforma, con el objeto de proteger la propiedad intelectual del material y evitar su reproducción no autorizada. Se espera que la alumna tome sus propios apuntes o notas a partir de este contenido para su estudio personal.

Solo se consideran "descargables" aquellos elementos que la plataforma habilite expresamente para ese fin. Todo el resto del contenido del curso se entiende de uso exclusivo dentro de la plataforma, conforme a la licencia de uso señalada en el punto 5.

3. Alcance geográfico y compradoras internacionales

El Estudio está constituido y domiciliado en Chile, y sus productos digitales se comercializan tanto a compradoras dentro de Chile como en el extranjero, a través de medios de pago y plataformas digitales habilitadas para transacciones internacionales.

- El contenido se entrega en idioma español, salvo que se indique expresamente lo contrario en la publicación del producto.
- Los ejemplos, referencias a insumos, marcas de pigmentos y, cuando corresponda, la normativa sanitaria mencionada en el material, reflejan principalmente el contexto chileno. Es responsabilidad de la compradora

extranjera validar la normativa sanitaria, de habilitación profesional y de importación de insumos vigente en su propio país antes de ejercer cualquier técnica aprendida.

- El Estudio no garantiza que el contenido cumpla con requisitos regulatorios, sanitarios o de certificación profesional distintos a los de Chile.

Sin perjuicio de la cláusula de ley aplicable señalada en el punto 14, cuando la legislación de protección al consumidor del país de residencia de la compradora contemple derechos irrenunciables en su favor, dichos derechos se entenderán resguardados en la medida que sean de aplicación obligatoria conforme a dicha legislación.

4. Naturaleza del producto

En Chile, así como en la mayoría de los países, la micropigmentación no es una profesión reglada ni cuenta con un título profesional oficial reconocido por el Estado: no existe una certificación estatal única y obligatoria para ejercer esta técnica, y ninguna academia o estudio, incluido este, puede otorgar un título de esa naturaleza. En línea con el estándar de la industria, los productos aquí descritos son contenido digital educativo que brinda formación técnica y práctica, pero no constituyen una certificación estatal, título profesional ni habilitación legal para ejercer la micropigmentación en Chile ni en ningún otro país, salvo que expresamente se indique lo contrario en la descripción del producto al momento de la venta. Es responsabilidad de la compradora informarse sobre los requisitos normativos y sanitarios aplicables en su jurisdicción para el ejercicio profesional de la actividad.

Dicho esto, el Estudio sí otorga, a quienes completen el curso en su totalidad dentro del plazo de acceso vigente, un Certificado de Participación que acredita la finalización exitosa del programa formativo dictado por Arte Estético Asmüssen Grillé, reconocido dentro de su comunidad de estudiantes como constancia de la formación recibida en las técnicas del universo Lúmina. Como ocurre en general con los cursos de especialización en micropigmentación, este certificado acredita la formación cursada, no una habilitación estatal, la cual —como se explicó— no existe como tal en Chile ni en la mayoría de los países. En consecuencia, este certificado no reemplaza el curso de asepsia, antisepsia y bioseguridad exigido por la autoridad sanitaria correspondiente (por ejemplo, la SEREMI de Salud en Chile) para quienes deseen ejercer u operar un establecimiento de micropigmentación. Es responsabilidad exclusiva de la compradora obtener, de forma independiente, dicha capacitación en asepsia y antisepsia, así como cualquier otro requisito sanitario, permiso o habilitación aplicable en su país o localidad, previo al ejercicio profesional de la actividad.

Si la alumna no completa la totalidad del curso dentro del plazo de acceso de 365 días señalado en el punto 7, no se emitirá el Certificado de Participación, dado que este acredita la finalización íntegra del programa.

5. Licencia de uso

El Estudio otorga a la compradora una licencia personal, intransferible, no exclusiva y no comercial para acceder y utilizar el contenido adquirido exclusivamente para su formación individual, sin restricción geográfica, pero sujeta a las mismas condiciones para toda compradora, nacional o extranjera. Queda expresamente prohibido:

- Reproducir, copiar, distribuir, revender, compartir accesos o divulgar el contenido, total o parcialmente, a terceros.

- Subir el material a plataformas, grupos, nubes compartidas o redes sociales de acceso público o grupal.
- Utilizar el contenido para dictar cursos, capacitaciones o formación a terceros sin autorización escrita del Estudio.
- Modificar, adaptar o crear obras derivadas del material con fines de comercialización.
- Fotografiar, capturar pantalla, grabar o transcribir los documentos PDF no descargables del curso con el fin de reproducirlos o distribuirlos.

En particular, la Guía Express es un producto de uso estrictamente personal: no puede venderse, revenderse, cederse ni replicarse bajo ninguna circunstancia, ni total ni parcialmente, sea de forma gratuita u onerosa.

El incumplimiento de esta cláusula faculta al Estudio para revocar el acceso al contenido sin derecho a reembolso, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan conforme a la Ley N° 17.336 chilena sobre Propiedad Intelectual y, cuando corresponda, los tratados internacionales de propiedad intelectual de los que Chile sea parte.

6. Propiedad intelectual

Todo el contenido de los productos digitales —textos, imágenes, diseños, metodología, nombres de las técnicas del universo Lúmina, estructura de los módulos y demás materiales— es de propiedad exclusiva de Asmüssen Grillé y/o Arte Estético Asmüssen Grillé SpA, y se encuentra protegido por la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual y por los convenios internacionales de protección de derechos de autor aplicables (entre ellos, el Convenio de Berna). Esta protección rige independientemente del país de residencia de la compradora. La adquisición del producto no transfiere derecho de propiedad intelectual alguno, sino únicamente la licencia de uso descrita en la cláusula anterior.

7. Acceso y entrega

El acceso al contenido se entregará a través de la plataforma y en el plazo indicado en la descripción del producto al momento de la compra (por ejemplo, mediante enlace de Google Drive, plataforma de curso, o mensajería automatizada, por ejemplo, por WhatsApp), independientemente del país de la compradora. Es responsabilidad de la compradora proporcionar datos de contacto correctos y verificar la recepción del acceso dentro de las 48 horas siguientes a la compra, informando al Estudio cualquier inconveniente a través de los canales oficiales.

El curso "Pecas, Contorno de Nariz y Rubor" tiene una vigencia de acceso de 365 días corridos, contados desde la fecha en que se habilita el acceso a la compradora. Transcurrido este plazo, el acceso a la plataforma y a todo el contenido del curso se pierde automáticamente, sin derecho a extensión ni reembolso, salvo que el Estudio, a su entera discreción, ofrezca una renovación de acceso sujeta a condiciones y eventual costo adicional. Es responsabilidad de la alumna completar el curso dentro de este plazo.

8. Precio, forma de pago y moneda

Los precios se publican en pesos chilenos (CLP) y/o en dólares estadounidenses (USD) u otra moneda de referencia, según se indique en cada publicación, pudiendo la plataforma de pago realizar la conversión automática a la

moneda local de la compradora. El pago se procesa a través de Mercado Pago u otros medios de pago internacionales que el Estudio habilite. Las eventuales comisiones de conversión de moneda o de la plataforma de pago son ajenas al Estudio y corren por cuenta de la compradora, conforme a las condiciones del respectivo medio de pago.

Los precios publicados corresponden a los productos digitales en sí. Los impuestos que, conforme a la legislación del país de residencia de la compradora, pudieran gravar la adquisición de servicios digitales (por ejemplo, impuesto al valor agregado sobre servicios digitales), serán de cargo de la compradora salvo que se indique expresamente que el precio los incluye.

9. Política de reembolso de productos digitales

Dada la naturaleza del contenido digital —que se pone a disposición de la compradora de forma inmediata o en un plazo breve tras la compra—, conforme a la práctica general del comercio de bienes digitales, no se aceptan reembolsos una vez que el acceso al contenido ha sido entregado y/o descargado, salvo en los siguientes casos:

- Error de cobro duplicado o falla técnica imputable al Estudio que impida el acceso al contenido.
- Contenido sustancialmente distinto al descrito en la publicación de venta.

Estas excepciones se enmarcan en los derechos que la Ley N° 19.496 chilena sobre Protección de los Derechos de los Consumidores reconoce a la compradora, y, respecto de compradoras extranjeras, en los derechos irrenunciables que, cuando correspondan, les reconozca la legislación de protección al consumidor de su país de residencia. Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a retracto en los casos en que la ley lo reconozca. Toda solicitud de reembolso debe presentarse dentro de un plazo razonable al correo info@asmussenrille.com o al WhatsApp +56 9 8447 1784, adjuntando los antecedentes que la sustenten.

10. Actualizaciones del contenido

El Estudio podrá actualizar, mejorar o modificar el contenido del curso o guía con el objeto de mantenerlo vigente. Dichas actualizaciones no generan derecho a reembolso ni a compensación adicional, y se entenderán incorporadas al acceso ya adquirido por la compradora, dentro de su plazo de vigencia, cuando así lo disponga el Estudio.

11. Exención de responsabilidad sobre resultados

El contenido tiene una finalidad educativa e informativa. El Estudio no garantiza resultados económicos, profesionales ni de aprendizaje específicos derivados del uso del material, los cuales dependen de factores propios de cada persona (práctica, habilidad, contexto de mercado, cumplimiento de normativa sanitaria y de habilitación profesional del país de la compradora, entre otros).

La metodología de enseñanza empleada en el curso —incluyendo su estructura, enfoque pedagógico, forma de explicar las técnicas y el universo creativo Lúmina— fue desarrollada y es de autoría exclusiva de Asmussen Grillé, en base a su propia experiencia, criterio profesional y estilo personal de enseñanza. El Estudio no garantiza que dicha metodología se ajuste al estilo de aprendizaje, ritmo o preferencias de todas las alumnas, dado que cada persona aprende de manera distinta. Que el método no resulte del agrado o no se adapte a la forma de aprender de

una alumna en particular no constituye un defecto del producto, un incumplimiento del Estudio, ni da derecho a reembolso, sin perjuicio de que el Estudio se mantiene disponible para resolver dudas puntuales dentro de los plazos de soporte señalados en el punto 12.

12. Soporte y consultas

El Estudio brinda asistencia y resolución de dudas relacionadas con el contenido del curso durante un plazo de 2 meses contados desde la fecha en que se habilita el acceso a la compradora, a través de los canales oficiales de comunicación del Estudio, en idioma español y en horario de Chile continental. Transcurrido este plazo, la compradora podrá seguir accediendo al contenido del curso hasta el término de los 365 días señalados en el punto 7, pero sin la asistencia personalizada del Estudio, salvo que este determine lo contrario. El soporte no incluye asesoría personalizada ilimitada ni supervisión de trabajos prácticos fuera de lo especificado en la descripción del producto.

13. Suspensión o cancelación de acceso

El Estudio se reserva el derecho de suspender o cancelar el acceso al contenido en caso de uso indebido, infracción a la licencia de uso, o incumplimiento de estos Términos y Condiciones, sin derecho a reembolso, sin importar el país desde el cual se haya efectuado la compra.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, con independencia del país de residencia de la compradora. Para toda controversia derivada de la presente relación contractual, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago de Chile.

Lo anterior es sin perjuicio de que, respecto de compradoras domiciliadas en el extranjero, puedan resultar aplicables de forma obligatoria e irrenunciable ciertas normas de protección al consumidor de su país de residencia, en cuyo caso dichas normas prevalecerán únicamente en lo que la ley de ese país declare imperativo.

15. Aceptación

La compra de cualquier producto digital del Estudio, desde Chile o desde el extranjero, implica la aceptación expresa e íntegra de los presentes Términos y Condiciones, ya sea mediante marcación de casilla de aceptación en el proceso de compra, o mediante la confirmación del pago a través de la plataforma habilitada.