



Política de Garantía y Refinamiento Wizz

Si una vez terminado tu Tratamiento Inicial (Set inicial de alineadores invisibles), los resultados difieren a los resultados mostrados en tu Plan de Tratamiento Virtual, revisaremos tu caso para que apliques a un refinamiento (el cual consiste en elaborar una serie de alineadores adicionales), sin costo alguno, para alcanzar el resultado prometido en el plan de Tratamiento Virtual diseñado por el Ortodoncista.

Se debe recordar que para lograr los resultados se depende del uso apegado a las indicaciones del tratamiento y seguir los plazos con cumplimiento de registros de avance y controles, entendiendo que es un tratamiento de ortodoncia que requiere continuidad y secuencia en el uso de los alineadores.

También se debe considerar que la garantía solamente puede solicitarse en caso de que falten movimientos por cumplir de acuerdo a lo que fue propuesto en su primer tratamiento virtual y se entiende que dependiendo de cada caso podemos llegar hasta un 90-95% de cumplimiento de estos movimientos ya que dependen de condiciones fisiológicas. No se aprobarán refinamientos en donde tu expectativa sea distinta al plan de tratamiento virtual.

El proceso de producción y envío del refinamiento, tarda 30 días a partir del día en que se realiza la solicitud por su profesional tratante lo cual puede ocurrir entre los primeros 3 días hábiles posteriores al escaneo. En caso de no poder asistir a una de nuestras sucursales a realizar el escaneo dentro de los plazos de garantía no se podrá acceder al refinamiento. En caso de que no se cumplan los plazos de entrega, el paciente deberá comunicarse a help@wizz.life, Whatsapp oficial o aplicación para consultar el estado de su tratamiento. En ningún caso, se podrá proceder con la devolución del dinero, entendiendo que se trata de un servicio integral y personalizado a favor del paciente. En caso de presentar un atraso en fabricación, el paciente recibirá una notificación por parte del equipo, o deberá consultar por medio de los canales de comunicación para que un ejecutivo pueda resolver su caso.

¿Cómo activo mi Garantía Wizz?

La garantía se activa al momento que se descarga y se valida el ingreso a la aplicación de teleodontología Wizz Life, disponible en Android, IOs y Huawei. En caso de realizar el inicio de sesión, posterior a la fecha en que deberás dar inicio tus registros de avance deberás informarnos para que evaluemos tu caso y no te arriesgues a perder tu garantía.

El plazo para dar inicio al uso de la app se calcula desde que es entregado el tratamiento y se cuenta con un plazo máximo de una semana desde que se recibe el tratamiento para dar inicio al tratamiento por la aplicación. Luego se deberá seguir la cronología estipulada.

En caso de que el paciente no pueda descargar, o utilizar la aplicación móvil, el paciente debe dar aviso a help@wizz.life, al menos 5 días antes de empezar a utilizar los alineadores, para no perder su garantía.

Requisitos para acceder al refinamiento

Cada paciente tendrá derecho a acceder a su refinamiento cubierto por garantía, siempre y cuando, haya activado su aplicación y cumplido con las condiciones. Para poder optar a esta Garantía Wizz, debes haber seguido cada instrucción del Tratamiento, al pie de la letra, es decir:

- 1. Cumplimiento estricto del modo de uso de los alineadores**, información que se entrega en la inducción del tratamiento, junto con estar presente en el instructivo y aplicación.
- 2. No modificar el modo de uso.** Esto quiere decir que los alineadores se deben utilizar por 22 horas al día y cambiarlos cada dos semanas, **no se puede aumentar ni disminuir sin que sea aprobado por el equipo odontológico de Wizz.** Por otra parte, no se aceptarán indicaciones provenientes de odontólogos externos.



3. Haber realizado el 100% de los registros de avance por nuestra aplicación de Teleodontología Wizz Life, y/o el canal alternativo definido en un comienzo. Para lo cual el paciente contará con notificaciones por medio de la app y por wsp, es responsabilidad del paciente mantener su número de contacto actualizado. Recordar que los registros de avance no aparecen con estado de realizado si no se cargan las 6 fotografías que solicita la app. En caso de no subir las 6 fotografías solicitadas el control expira.

4. Cumplir con los plazos: los plazos de la garantía inician desde que el tratamiento es recibido (siempre y cuando se haya retirado de sucursal dentro de los 30 días desde que fue notificado) y duración de tratamiento según cantidad de alineadores entregados. Al finalizar el tratamiento, **se entrega un plazo total de un mes para hacer válida la garantía.** A lo cual se debe tener en cuenta de que este plazo de 30 días puede ser utilizado al momento de retirar el tratamiento o como plazo al finalizar el tratamiento para agendar la cita.

5. Asistir a sucursal con tus alineadores instalados: de esta manera podemos garantizar que los usaste y que cuentan con buen ajuste.

Si terminaste tu tratamiento completo, siguiendo las instrucciones que vienen con tu Tratamiento Inicial y nuestro equipo de profesionales verifica que hiciste un correcto uso del tratamiento, y tienes todos tus registros de avance al día, realizaremos una comparación con tu plan de Tratamiento Virtual que te mostramos en un principio. Si el especialista determina que es el mejor resultado al que puede llegar tomando en cuenta condiciones anatómicas y fisiológicas, junto con los parámetros y criterios de alineación del Tratamiento de Ortodoncia Invisible Wizz, el tratamiento es considerado como exitoso y no se podrá aplicar para refinamiento.

En caso de que falten movimientos por cumplir pero no cumpliste con alguno de los puntos anteriores deberás considerar que el refinamiento va a tener un costo adicional, sin embargo cada caso es evaluado particularmente, por esto es importante el mantenernos informados en caso de cualquier incidencia.

Stripping o desgaste selectivo Inicial

Luego de nuestro análisis, si se determina que es necesario para iniciar con tu tratamiento realizar el procedimiento de stripping se te indicará durante los primeros 15 días de haber sido solicitado para que se agende una hora y asistas al realizarlo.

Es importante que no se dé uso a los alineadores de tu tratamiento inicial sin haber realizado el procedimiento para evitar que se sufra desajuste ya que los movimientos no se generarán de acuerdo a la planificación.

Si fuiste apto con stripping en tu tratamiento preliminar, es importante que se entienda que de rechazar el procedimiento es posible que pases a ser un paciente no apto al no ser posible cumplir con la planificación propuesta por lo que deberás informarnos dentro de las 72 horas que es recibido tu tratamiento virtual.

Stripping o desgaste selectivo en refinamiento

En casos de refinamiento si se determina que faltan movimientos por cumplir de acorde a la planificación de tu tratamiento, se realizará una nueva evaluación odontológica de tu caso en la cual el especialista a cargo puede determinar que se requiere realizar stripping.

Uso de Attachments en el Tratamiento

Durante tu tratamiento inicial o refinamiento, es posible que se requiera la colocación de attachments. Este procedimiento, realizado sin costo en nuestras sucursales, consiste en la aplicación de pequeños botones de resina que permiten un control más preciso de los movimientos dentales.

Si se determina que necesitas attachments, te lo notificaremos dentro de los primeros 15 días después de la solicitud para que puedas agendar una cita y realizarlos. Es fundamental que asistas a esta cita con tus alineadores, ya que son necesarios tanto para la instalación como en caso de que un *attachment* se desprenda y requiera reposición.

Si tu tratamiento incluye Attachments y decides no colocarlos, debes considerar que esto podría afectar la efectividad del tratamiento y los movimientos planificados en tu simulación virtual.



Radiografías

Wizz no cuenta con un centro radiológico propio. Si tu profesional indica la necesidad de realizarte una radiografía, deberás gestionarla y cubrir su costo de manera particular. En algunas sucursales, podríamos ofrecer la opción de acudir a un centro en convenio; sin embargo, los valores cobrados y los descuentos aplicados en dichos centros son completamente externos a Wizz.

Es fundamental que, si se te solicita una radiografía, la realices y envíes los resultados a la brevedad. En algunos casos, cuando la radiografía sea esencial para la planificación del tratamiento, no se iniciará la fabricación de los alineadores hasta contar con los estudios, ya que los resultados podrían afectar el plan de tratamiento previamente establecido en preliminar.

Generalidades

Este procedimiento se realiza con el fin eliminar el contacto entre diente y diente, generando espacio para que podamos lograr correctamente los movimientos planificados en tu Tratamiento Virtual. En estos casos nos comunicaremos contigo y realizaremos el procedimiento que recomiendan nuestros especialistas.

Se debe informar que al momento de que el especialista determine el stripping en refinamiento, para que pueda ser solicitado y luego proceder con el beneficio de garantía a refinamiento, deberás agendar tu hora en la misma semana en que fue indicado. **Si se excede el mes no se podrá entregar el procedimiento de forma gratuita ni el refinamiento.**

En casos de que por disponibilidad de hora no se pueda agendar, como empresa nos haremos responsables de atender según lo indicado siempre que como paciente se haya contactado dentro del plazo indicado y solicitar el procedimiento de inmediato.

A partir de las recomendaciones de nuestros especialistas, tu proceso de refinamiento se pausará y tendrás hasta 1 mes para atenderte y reevaluar tu tratamiento, desde que se debió finalizar el tratamiento según la planificación, si se excede este tiempo se perderá la garantía de refinamiento, por lo cual se deberá solicitar el refinamiento a help@wizz.life y pagar un costo adicional.

Es obligatorio que mientras asistes o esperas tu asistencia mantengas el uso de tus últimos alineadores o en su defecto el penúltimo paso de tu tratamiento para evitar que se muevan tus dientes.

¿Cuál es el costo adicional de un Refinamiento?

En caso de haber perdido tu garantía y te encuentras dentro de los primeros 6 meses de haber finalizado tu tratamiento el valor del refinamiento adicional tendrá el siguiente valor, dependiendo del país en que adquiriste tu tratamiento:

- **Chile:** Costo del Refinamiento \$79.000 CLP
- **México:** Costo del Refinamiento \$2,000 MX
- **Colombia:** Costo del Refinamiento \$490.000 COL

Para poder acceder a este valor deberás realizar tu agenda de evaluación por medio de la app, mediante el cual tu caso será evaluado. Posteriormente te contactaremos para confirmar si podemos proceder a un refinamiento, e indicar los pasos a seguir.

El requisito para poder optar a este refinamiento pagado, es que sea solicitado dentro de los 6 meses desde que terminaste el tratamiento. Esto se calcula, según la duración de tu tratamiento y la fecha en que fue entregado. También está sujeto al uso de la app y sus registros de avance al 100%.

Por lo cual se recomienda el retiro del tratamiento y su inicio lo antes posible, en caso de extender el inicio del tratamiento se cuenta con menos plazo para poder hacer válida la garantía luego del término del tratamiento.



En caso de exceder el plazo de 6 meses desde el fin del tratamiento, no tendrás posibilidad de acceder a este refinamiento pagado independiente de si se tiene el 100% de los registros de avance, y deberás adquirir una extensión de garantía, la cual tendrá un costo preferencial de:

- **Chile:** \$180.000 CLP
- **México:** \$4,000 MX
- **Colombia:** \$1,000.000 COL

Esta extensión incluye el costo de evaluación, planificación de tratamiento, fabricación de alineadores a utilizar y un par de retenedores.

En caso de exceder el año desde el término de tratamiento, no se podrá acceder a este valor y se deberá adquirir un kit nuevamente.

Registros de Avance

Para mantener la garantía del tratamiento el paciente debe realizar registros de avance fotográficos en cada cambio de alineador. Esto se debe realizar a través de la aplicación Wizz Life, disponible en Android e iOS. Los registros de avance son revisados y supervisados por un equipo de especialistas, quienes evaluarán el avance en cada cambio del alineador.

La garantía del tratamiento está sujeta a la realización del 100% de los registros de avance al día. Por lo cual la garantía se habilita al momento de iniciar el uso de la app, recordando que debe ser antes de que corresponda realizar el primer control por lo cual recomendamos descargar e iniciar sesión luego de adquirir el kit. En caso de pacientes VIP recomendamos siempre agendar la videollamada de inducción para iniciar el uso del tratamiento y asesorar con la aplicación.

Es obligación y responsabilidad del paciente seguir las indicaciones de cada diagnóstico que realice el/la Ortodoncista en cada control. Si el Ortodoncista entrega repetidas sugerencias y advertencias durante el diagnóstico para que el paciente mejore la higiene, el correcto uso de alineadores y/o la calidad de las fotografías de cada control, pero el paciente no lo realiza, entonces el/la profesional dejará registro del comportamiento y respuestas del paciente para futuras evaluaciones y lo que afectará la garantía del tratamiento.

Sobre su uso y compromiso:

- a. Todo paciente debe descargar la aplicación al momento de adquirir el tratamiento para monitorear sus avances. Es importante y responsabilidad del paciente notificar la recepción de sus alineadores antes de comenzar a utilizar el tratamiento. También es exclusiva responsabilidad del paciente marcar el inicio del tratamiento en la app solo cuando esté seguro de que empezará en ese minuto, ya que la cronología de la app empezará a contar de ese instante.
- b. Los Registros de avance se realizan cada dos semanas y serán condición obligatoria para mantener la garantía Wizz vigente. De esta forma se podrá solicitar refinamiento gratuito. En caso de no hacer los registros de avance en el tiempo estipulado se perderá la garantía y el refinamiento tendrá un costo. Existen casos excepcionales en que la especialista en sucursal o por medio de la app, indicará extender el uso de los alineadores o retroceder por un periodo. Esto siempre será monitoreado por el equipo de Wizz para coordinar tus registros de avance por lo cual deberás seguir las indicaciones.
- c. En relación al punto anterior, los registros de avance serán habilitados cada dos semanas lo que se cuenta a partir del día y hora en que ingresaste el inicio del tratamiento. Cuando se habilite cada control se tendrá un plazo de 24 horas para la carga de las fotografías. Transcurrido ese plazo el control expira y no podrá habilitarse.
En caso de presentar algún inconveniente que imposibilite la carga del control el paciente deberá notificar dentro de ese plazo de 24 horas para que el equipo de soporte de Wizz pueda brindar una solución y regularizar las fechas de los registros de avance. Fuera de ese plazo, el control expira.
- d. Una vez que el control se encuentra en estado de "Expirado", y no recibimos notificación dentro de las 24 horas de plazo, no podremos habilitarlo para realizar la carga del control actual. Se deberá realizar el



cambio correspondiente de alineador y esperar al siguiente control. Se entiende que el control anterior quedará con el estado de “expirado” y no se podrá modificar.

- e. Al registrarse un control “expirado”, sin justificación realizada en el plazo estipulado de 24 horas desde que se habilita, no podrás aplicar al refinamiento gratuito, por lo que se deberá pagar un costo adicional cada caso será evaluado particularmente.
- f. En caso de registrar más de tres registros de avance expirados se pierde la garantía total del tratamiento. Al finalizar el paciente deberá contactar al equipo de atención al paciente de Wizz por medio de los canales de comunicación estipulados en este documento para indicar los pasos a seguir.
- g. El equipo de especialistas está para guiar al paciente en el correcto uso del tratamiento. Se debe considerar que el tratamiento de ortodoncia invisible Wizz se realiza de forma remota, por lo cual es responsabilidad del paciente notificar oportunamente por cualquier duda que tenga. El paciente se compromete a entregar información pertinente para realizar un diagnóstico certero.
- h. Es obligación y responsabilidad del paciente seguir las indicaciones de cada diagnóstico que realice la Ortodoncista en cada control. Si el/la Ortodoncista entrega repetidas sugerencias y advertencias durante el diagnóstico para que el paciente mejore la higiene, el correcto uso de alineadores, y/o la calidad de las fotografías de cada control, pero el paciente no lo realiza, entonces el/la profesional dejará registro del comportamiento y respuestas del paciente para futuras evaluaciones y afectará la garantía del tratamiento, si se determina que por ese motivo no se logró la alineación planificada.
- i. En caso de no poder realizar los registros de avance por la aplicación, el paciente debe dar aviso a help@wizz.life al momento de recibir su tratamiento, para que se le habilite la opción de realizar sus registros de avance por correo electrónico. Si el paciente no da aviso, o no justifica el uso de otro medio/canal para la evaluación de sus avances del tratamiento, la garantía se perderá y no podrá solicitar alineadores adicionales sin costo.
- j. La aplicación es una herramienta que activa y es condición indispensable para mantener activa la garantía Wizz. Es responsabilidad del paciente llevar el conteo de los días de uso del alineador, aparte de la aplicación, ya que en caso de no recibir la notificación de la aplicación, igualmente deberá realizar el cambio y control en el tiempo estipulado. Debido a que por diversas razones propias de cada dispositivo móvil que tenga el paciente, puede que la notificación del cambio de alineador no aparezca, por eso, siempre se deberá llevar el conteo propio, y no se podrá apelar por este motivo a restitución de garantía.

Agendamiento de escáner final de tratamiento:

Una vez terminado tu Tratamiento y realizado todos tus registros de avance recibirás tu última evaluación y pre diagnóstico de tratamiento en que se indicarán los pasos a seguir. Esta evaluación se realiza a través de las fotografías de control en todo tu tratamiento junto con el cumplimiento de indicaciones y plazos. **Este prediagnóstico podría cambiar si al asistir a una de nuestras clínicas presenciales el especialista entrega un diagnóstico definitivo en base a su evaluación presencial.**

En caso de que expire tu último control deberás contactarte con nosotros por los medios oficiales para que te agendemos.

Alineadores rotos o perdidos dentro del tratamiento

En caso de que se fracture un alineador dentro del tratamiento, como paciente debe notificar el mismo día a los canales de comunicación oficiales de Wizz, junto con enviar una fotografía para evaluar la falla. El equipo de post venta odontológico evaluará la causa de la falla, en caso de que se determine que es un error del producto se realizará una reposición gratuita siempre que esté dentro de los plazos. Pero en caso de ser un factor de mal uso, bruxismo severo, fractura por mal retiro, se deberá adquirir una reposición desde el sitio web.

Retenedores

Al finalizar cualquier método de ortodoncia, se debe pasar a etapa de contención o retenedores, para fijar a los dientes en su lugar. Los dientes tienen memoria, esto quiere decir que pueden volver a su posición original tras el uso de la ortodoncia, si no se utilizan los retenedores.



El alta del paciente es determinada por los especialistas del tratamiento, cuando se le indica pasar a los retenedores. Esto se realiza en base a una evaluación previa de todos los registros del paciente, donde se determina que se lograron los resultados proyectados o la alineación ideal de los dientes con el tratamiento Wizz. Al momento de pasar a los retenedores, el paciente es consciente de que hemos finalizado el tratamiento de alineadores, por lo cual no se podrá utilizar la garantía de refinamiento.

Cada retenedor tiene una durabilidad estimada de 9 meses desde el inicio de su uso por lo que el mínimo de horas al día de uso recomendado son 8 horas, actualmente se recomienda usarlos de por vida por lo que en caso de ya haber solicitado los retenedores incluidos en su kit en caso de desear uno adicional debe ser costado por paciente. El tiempo de uso puede variar dependiendo de cada caso particular.

En caso de que el paciente observe que los dientes volvieron a desalinearse, no podrá reclamar ningún perjuicio a Wizz, ya que es posible que se deba a la falta de uso de los retenedores según las indicaciones entregadas. Dichas condiciones aplican también para pacientes que hayan utilizado un método de ortodoncia distinto al tratamiento de alineación y que luego deciden usar retenedores Wizz. Cualquier retroceso en su alineación se considerará responsabilidad del paciente y del método de ortodoncia anterior, por lo cual no lo cubre la garantía. En el caso de los pacientes con diastema (separación entre los dientes) se indica el uso permanente de forma nocturna del retenedor. Es importante que si nuestro equipo de profesionales te indicó algún procedimiento adicional para ayudar a la mantención de tu alineación como la frenectomía o contención fija, te la realices en el tiempo indicado ya que no se podrá solicitar garantía por recidivas en estos casos.

La garantía de los retenedores cubre los 2 primeros meses, en casos de calidad o falla del material, desde que lo recibes. El uso de la garantía queda sujeto a evaluación del equipo de especialistas, ya que no cubre una trizadura o fallas por uso incorrecto de éste.

Esta garantía cubre desde que el retenedor es entregado, con lo cual no es procedente si el paciente empezó a utilizarlo tiempo después.

Como indicación de la empresa, deben ser solicitados por el paciente o indicados por el equipo de Wizz en un plazo máximo de 30 días desde que finaliza su tratamiento de alineación. En caso de que dicho plazo se extienda, la garantía de tratamiento no cubrirá la fabricación de nuevos alineadores si es que los dientes se vuelven a desalinear o de re fabricación de retenedores si éstos no calzan. Por lo cual recalamos la importancia de solicitarlos luego de finalizar el tratamiento.

Política de Devolución y Reembolso

No es procedente la devolución sobre el Paquete del Tratamiento, en virtud de que es un proceso integral de productos y servicios, personalizados en favor del paciente. A excepción de:

- a. Si el Ortodoncista especialista determina que **no eres candidato para Wizz**, te reembolsamos el total de lo que hayas pagado por el tratamiento. Esto es aplicable solo antes de la fabricación del kit.
- b. Si una vez recibida la simulación del Plan de Tratamiento Virtual, **el paciente notifica antes de 72 horas, que no está de acuerdo con la planificación, se deberá contactar con Wizz para modificarlo**. En caso de que no se logre acuerdo, se devolverá el dinero. Este último punto será válido, siempre y cuando se notifique a Wizz. En caso de no enviar dicho correo se considera la aceptación del Plan de Tratamiento por parte del paciente.
Esto se considera válido solo en tratamientos iniciales.

En caso de que Wizz decida que un tratamiento debe ser devuelto o reembolsado al cliente, **Wizz no se hará cargo de los intereses o recargos en que incurrió el cliente**, al momento de la compra. Wizz devuelve solamente el valor total del tratamiento.



Plazos chile

Pagos con transferencia, efectivo y cheque demoran de 15 a 20 días hábiles en ser realizadas.

En caso de pagos con tarjeta de crédito o tarjeta de débito la compra se anula directamente desde la plataforma que realizó el pago (Ej: Transbank, Mercadopago, etc) tenemos un plazo máximo de 15 días hábiles para realizar la anulación y mandar el comprobante al paciente.

Sin embargo, cada banco/emisor de la tarjeta tiene un plazo **distinto** para el reintegro por lo que se deberá consultar con el banco emisor de la tarjeta en caso de demoras usando el comprobante de la devolución entregada por nuestro equipo.

En caso de anulaciones de pago realizadas por la plataforma mercado pago en donde el banco emisor no responda, el monto a devolver podría ser enviado a la cuenta mercadopago del pagador.

No aplica Devolución, ni reembolso:

- a. Si después de tu escaneo te realizas cualquier tipo de restauración (caries, resinas, prótesis, endodoncia, extracciones) que altere la composición ósea de tus dientes, el tratamiento Wizz que diseñó tu Ortodoncista, no calzará correctamente, y por ende no funcionará para alinear tus dientes. En estos casos, **no será procedente un reembolso, ni se volverá a producir tus alineadores de forma gratuita**. Es por esto que el paciente informa que acudió a un chequeo odontológico en los últimos 4 o 6 meses.
- b. Si el Ortodoncista especialista llegase a determinar que tu resultado no es el óptimo, debido a un uso incorrecto o irregular, **no podrás hacer uso de tu garantía Wizz de forma gratuita**, y tampoco solicitar devolución en caso de no lograr los resultados deseados. Lo más importante para garantizar el resultado de Wizz en los pacientes, es utilizarlos según lo prescrito por el médico especialista, esto significa, utilizarlos todos los días durante 22 hrs al día, y solo retirarlos para comer o beber. Además de realizar los registros de avance regularmente a través de la aplicación Wizz Life. Esta aplicación puede ser descargada en dispositivos Android e IOS.
- c. En caso de que el envío del tratamiento sufra algún retraso, no se podrá solicitar devolución del paquete enviado. El paciente deberá escribir un correo a Wizz para asesorar su caso y gestionar un envío prioritario.
- d. En caso de presentar alguna falla con el producto, se deberá acudir a sucursal o enviar fotografías a nuestros canales de comunicación para verificar lo sucedido. En dicho caso Wizz se compromete a realizar una refabricación sin costo y entregar de forma prioritaria al paciente siempre y cuando el paciente notifique dentro de los primeros 15 días desde que se registra que recibió el tratamiento y se evaluará mediante fotos pudiendo solicitar al paciente que asista nuevamente con el producto entregado para determinar el error o falla y los pasos a seguir. En caso de ser errores notificados posterior a esta fecha Wizz no se hará cargo de los gastos de refabricación.
- e. **Abonos y reservas:** En caso de dejar un abono o reserva en sucursal, se puede mantener la promoción entregada el día de la atención y posteriormente realizar el pago total del kit o plan elegido. La reserva sólo podrá mantener la promoción por 3 meses desde la fecha del pago. En caso de exceder dicha fecha, no será procedente realizar la devolución del abono.