



TÉRMINOS Y CONDICIONES

AGENDAMIENTO Y PAGO SERVICIOS YJB

Terminos y Condiciones Generales de Agendamientos

CONTEXTO: You Just Better (YJB) es un centro integral de salud y medicina deportiva que promueve los estilos de vida saludables, entregando un servicio de atención con distintos niveles de personalización, basados en evidencia científica y el acompañamiento a la persona, fomentando el proceso de autorrealización. Los términos y condiciones de agendamiento de servicios YJB tienen la finalidad de estandarizar y favorecer un correcto funcionamiento del servicio para usuarios/as y colaboradores.

AGENDAMIENTO: Para agendar tus sesiones en YJB puedes escribirnos al +569 3380 9726, o realizarlo a través de www.yjb.cl o de manera presencial en nuestra recepción ubicada en San Pascual 309, Las Condes. Los horarios de atención están sujetos a disponibilidad horaria de nuestros profesionales prestadores.

SERVICIOS: Contamos con servicios con distintos niveles de personalización, desde personalizados, es decir, un profesional de la salud con una persona durante el tiempo total de la duración del servicio, hasta servicios de salud grupal el cual reúne a un grupo de personas con necesidades de atención similares o relacionadas. Además, existen servicios grupales como los servicios de entrenamiento.

PAGO: El pago debe ser realizado previo a la sesión o servicio profesional sin excepción, ya sea que se paguen sesiones unitarias o packs. Los métodos de pago incluyen pago en recepción con efectivo o tarjeta, pago por transferencia, emisión de bonos mediante sistema "IMED" según convenios previsionales o pago vía web a través de www.yjb.cl/pago. Los aranceles oficiales se encuentran en www.yjb.cl/aranceles. Los aspectos relacionados a las coberturas financieras de las prestaciones, conforme al sistema previsional de salud de la persona, es materia propia y exclusiva de la relación existente entre la aseguradora y de la persona en su calidad de afiliado y/o beneficiario. Será de exclusiva responsabilidad del paciente el gasto incurrido para los efectos de obtener el servicio, no siendo responsabilidad de YJB la negativa de reembolso por parte de su previsión de salud.

DEVOLUCIÓN: YJB no realizará devoluciones de dinero por sesiones previamente pagadas asociados a los servicios en las áreas de medicina, kinesiología, recovery,

nutrición y entrenamiento. Si el/la usuario/a desea finalizar su tratamiento, unilateralmente, antes del inicio y/o término de las sesiones pagadas, será de su exclusiva responsabilidad.

Si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, la (s) sesión(es) de medicina/kinesiología/recovery/nutrición/entrenamiento no puede(n) ser realizada(s) se posteará(n) para la fecha próxima disponible previo acuerdo entre partes.

Si YJB debe cerrar sus puertas por un período determinado, ajeno a su voluntad y responsabilidad, el/la usuario/a podrá optar por algunas de las siguientes alternativas previo acuerdo y disponibilidad:

- Servicios con sesiones asociadas en modalidad presencial en su domicilio
- Servicios con sesiones asociadas en formato remoto a través de una plataforma digital.

*Caso fortuito: será revisado respectivamente por la Dirección Clínica del centro.

ARTÍCULO 1: ASISTENCIA Y RETRASOS

La llegada al centro debe ser de 15 a 5 minutos antes de la hora de sesión para poder realizar el ingreso administrativo, cumplimiento de protocolos sanitarios (de ser necesario) y la notificación al profesional de salud tratante. El retraso entre 1 a 15 minutos implicará una atención más corta. En atrasos mayores a 15 minutos, la realización de la sesión, acorde a su naturaleza (evaluación o tratamiento), será de menor duración, siendo esto exclusiva responsabilidad de la persona que asiste a sesión. Si no es posible realizar la sesión por criterio profesional, esta se considerará como realizada, pagada y podrá optar por otro horario con el mismo u otro profesional.

ARTÍCULO 2: INASISTENCIAS, CAMBIOS Y CANCELACIONES

Los cambios o cancelaciones de fecha de atención deben ser realizadas con un mínimo de 24 horas de anticipación respondiendo al whatsapp de confirmación que es enviado desde el número +569 3380 9726. Es responsabilidad del usuario/a confirmar su asistencia, así como también reservar sus horas con la frecuencia mencionada por el profesional de salud:.

De no asistir a la atención previamente agendada sin haber solicitado el cambio o cancelación dentro del plazo establecido de 24 horas de anticipación, se tomarán las siguientes acciones según la recurrencia de la inasistencia:

1. Primera inasistencia: sin previa cancelación/cambio dentro del plazo de 24 horas, se realizará comunicación por escrito que es la primera cancelación/cambio fuera de plazo y se admitirá la recuperación de esta atención.
2. Inasistencias posteriores serán consideradas como realizadas y por ende pagadas, sin existir derecho de recuperación o devolución.

VALIDEZ: Al agendar un servicio en YJB declaras estar de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en este documento

TERMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS PACKS YOU JUST BETTER

PACKS: "Packs You Just Better" son conjuntos de sesiones clínicas agrupadas a un precio más conveniente que la compra individual para favorecer económicamente a las personas que planifican un tratamiento con nosotros.

SESIONES: Las sesiones tienen una duración de 30 o 60 minutos dependiendo del servicio. Según el enfoque de tratamiento, y el pack seleccionado, podrá tener sesiones individuales durante el tiempo de trabajo o compartiendo con otra persona durante la misma hora.

Las evaluaciones iniciales se realizan siempre de manera individual para hacer un análisis exhaustivo de la condición física y la historia clínica de la persona que permitirá realizar un trabajo individualizado y personalizado.

PAGO (ABONO ANTICIPADO) : El precio de cada sesión contenida en los packs podrá encontrarla con descuento respecto al precio oficial (ver en www.yjb.cl/aranceles). Al comprar los "Packs You Just Better" se deben pagar de manera íntegra y por adelantado todas las sesiones asociadas al pack, así también se deben agendar todas las sesiones incluidas en el pack. No se realizarán devoluciones de dinero por las sesiones o planes de tratamiento previamente pagados, tampoco se autorizará a generar traspasos de sesiones a otras personas, ya que las sesiones o planes de tratamiento son de carácter individual e intransferibles.

Los packs contratados a través del sistema IMED, y el monto de copago a pagar, será determinado por el tramo correspondiente y se calculará utilizando los criterios y tarifas establecidos por su previsión. Estos deben pagarse de manera íntegra y por adelantado considerando el total de sesiones del pack.

Si su previsión es FONASA, para conocer el monto exacto a pagar por sus sesiones en función de su tramo, le recomendamos consultar directamente en el portal del paciente de Fonasa o comunicarse con su entidad de salud.

Las sesiones contempladas dentro de estos packs no serán elegibles para descuentos adicionales.

REEMBOLSOS (ISAPRE): El proceso de solicitud de reembolso de boletas de servicios médicos, nutricionales o kinesiológicos son de exclusiva responsabilidad del paciente quien debe realizar el flujo indicado por su isapre para hacer la solicitud de devolución. YJB no se hace responsable por la negativa de reembolso por parte de la previsión de salud individual de cada persona.

YJB puede generar certificados de atención con la fecha y hora de las atenciones realizadas o agendadas para favorecer el proceso de reembolso en los prestadores de salud. No se realizarán modificaciones a ningún dato de este certificado solicitados por los/as usuarios/as por demoras en sus procesos de solicitud de reembolso ya que la información se obtiene directamente de la ficha clínica de cada usuario/a.

CAMBIOS Y CANCELACIONES: La información necesaria para conocer los procesos de cambios y cancelaciones asociadas a packs puedes encontrarla en el artículo 2 de los términos y condiciones.

VIGENCIA: La vigencia de los packs tendrá una duración de 6 meses contando desde la fecha de pago del pack. Las sesiones no utilizadas en dicha ventana de tiempo, no serán realizadas, reembolsadas ni podrán ser reagendadas.

VALIDEZ: Al pagar un "Pack You Just Better" declaras estar de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en este documento.

TERMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS SERVICIO ENTRENAMIENTOS

ENTRENAMIENTOS: Con un equipo de profesionales calificados, te brindamos la atención necesaria para maximizar tu potencial. En un ambiente acogedor y motivador contamos con tres modalidades de entrenamientos:

- **Entrenamientos personalizados individuales:** Trabaja uno a uno con nuestros profesionales altamente calificados, quienes diseñarán un programa específico adaptado a tus metas y necesidades. Disfruta de una experiencia única centrada en tu progreso y bienestar personal.
- **Entrenamientos en dupla:** Con un amigo, pareja o compañero de entrenamiento, disfrutarás de sesiones personalizadas diseñadas para ambos. Experimenta la camaradería mientras trabajas hacia tus objetivos individuales, todo bajo la guía experta de nuestros entrenadores, fomentando el compañerismo y el éxito compartido.
- **Entrenamientos grupales:** Únete a nuestra comunidad activa con sesiones grupales que no solo fortalecen tu cuerpo, sino que también fomentan la conexión y la superación conjunta de desafíos

PAGOS: El pago de los planes de entrenamiento debe realizarse a través de nuestra plataforma www.yjb.cl. Para ello, es necesario crear un usuario y seleccionar el plan deseado. Una vez registrado en el día de inicio del plan, debes hacer clic en el botón "inscribir plan". En caso de ya estar registrado, inicia sesión, ve a tu perfil y haz clic en el botón "pagar plan".

También puedes realizar los pagos de manera presencial en la recepción de YJB ubicada en San Pascual 309, Las Condes en los horarios de atención a público (9:00 a 18:45 hrs)

El pago de un plan de entrenamiento está programado para realizarse en un plazo máximo de 5 días posteriores a la fecha de vencimiento del plan, entendiendo como "fecha de vencimiento" el día 30 desde el inicio de tu plan de entrenamiento al que te inscribiste.

Este pago y renovación del plan deben efectuarse de manera mensual (30 días corridos). Además, ofrecemos planes de varios meses con descuento a través de MercadoPago.

Si el pago no se realiza después de la fecha indicada como plazo final (5 días posteriores a la fecha de inicio seleccionada), el alumno no podrá ingresar a la clase y deberá realizar el pago de forma presencial en la recepción del centro o de manera

online antes de participar en la clase, de lo contrario, el profesor no le permitirá la entrada a la clase (en caso de que el plan contratado sea de clases grupales), no se agendará si es que solicita una clase (personalizada o duplas) o no le impartirá la clase (en caso de que el plan contratado sea personalizado o en duplas) hasta que regularice su situación.

Las clases realizadas fuera del plazo de recuperación (30 días consecutivos desde el inicio o renovación de su plan) se considerarán como "realizadas", sin tener la posibilidad de recuperarlas.

REEMBOLSOS: YJB no realizará devoluciones de dinero por contratación de planes de entrenamiento. Si el cliente desea poner término a su plan de entrenamiento, de manera unilateral, antes de iniciar y/o terminar con las sesiones pagadas, será de su exclusiva responsabilidad.

Si por razones ajenas a la voluntad y responsabilidad de YJB el plan de entrenamiento no puede ser realizado total o parcialmente, este se postergará hasta que pueda ser realizado de manera normal, pudiendo el cliente optar por la siguiente alternativa:

- Suspender plan hasta que YJB pueda realizar las sesiones de entrenamiento nuevamente, en el lugar que sea indicado, respetando el tiempo que duró la suspensión.
- Realización del entrenamiento a través de plataformas digitales.

CAMBIOS Y CANCELACIONES:

PLANES PERSONALIZADOS Y DUPLAS: En caso que el o los/as alumnos/as quisieran hacer un cambio específico en su horario, éste debe ser notificado directamente a recepción con al menos 24 hrs de anticipación. El o los alumnos tienen la obligación de reagendar la clase dentro del mes correspondiente a su plan como máximo plazo. De no asistir a la atención previamente agendada sin haber solicitado el cambio o cancelación dentro del plazo establecido de 24 horas de anticipación se tomarán las siguientes acciones según la recurrencia del inasistencia:

De no asistir a la sesión de entrenamiento previamente agendada sin haber solicitado el cambio o cancelación dentro del plazo establecido de 24 horas de anticipación, se tomarán las siguientes acciones:

- Primera inasistencia: sin previa cancelación/cambio dentro del plazo de 24 horas, se realizará comunicación por escrito que es la primera

cancelación/cambio fuera de plazo y se admitirá la recuperación de esta atención

- Inasistencias posteriores serán consideradas como realizadas y por ende pagadas, sin existir derecho de recuperación o devolución.

PLAN GRUPAL EN HORARIO ACORDADO: Se pueden realizar cambios de horario específicos solamente si todos los integrantes están de acuerdo y tienen la disponibilidad para hacerlo junto con la coordinación con el profesor. Esta solicitud debe ser solicitada por el entrenador encargado del grupo con 72 hrs de anticipación y será revisada por la Dirección Clínica del centro para velar que las condiciones de realización de la clase sean las óptimas.

En el caso de que una sola persona no pueda asistir, esa clase se considera “realizada” en su plan, sin tener la posibilidad de recuperarla.

PLAN GRUPAL EN HORARIO FIJO: Estas clases se imparten con un alumno o con el máximo de alumnos por clase según disponibilidad de cupos. Por este motivo estas no tienen la opción de cambio de horario o cancelación salvo en casos especiales tales como cierre anticipado del centro de salud o contingencias excepcionales no dependientes de YJB. Para estos casos desde el centro se dará aviso con anticipación.

En el caso de que una sola persona no pueda asistir, esa clase se considera “realizada” en su plan, sin tener la posibilidad de recuperarla.

RESERVA DE CLASES PLAN GRUPAL HORARIO FIJO: Previo a cualquier clase grupal, es necesario la reserva de cupo para participar en la clase. Esto con el fin de mantener la calidad de los entrenamientos, limitando el máximo de participantes por clase. La reserva de clase debe ser realizada por los medios y formas que anuncie la Coordinación de Entrenamiento, pudiendo ser a través de plataforma informática, recepción o el medio que la Coordinación determine. Además, dentro de este medio estarán especificados plazos de cancelación de clases y todo lo relativo a un correcto agendamiento.

FERIADOS:

- Planes personalizados y duplas: en caso de coincidir una clase con un día feriado, dicha clase se realizará única y exclusivamente si el profesional y los alumnos están de acuerdo con realizar ese día y hora estipulada. En caso que una de las partes no esté de acuerdo o no tenga la disponibilidad, será responsabilidad de ambos acordar un día y hora para recuperar esa clase dentro del mes correspondiente al plan contratado.

- Planes grupales: en caso de coincidir una clase en un día feriado dicha clase se debe reagendar para otro día dentro del mismo mes correspondiente al plan contratado.

CONGELAMIENTOS:

Se podrá congelar el plan de entrenamiento por motivos médicos y de viaje. Para efectos del primer caso el participante deberá enviar certificado médico que respalde su condición a los correos indicados en el final de este párrafo en el cual deben indicar los días que estará ausente por motivos de salud. Para hacer efectivo el congelamiento en caso de viaje el/la alumno/a debe enviar correo con ticket de viaje y tiempo de ausencia a los entrenamientos a entrenamiento@justbetter.cl y you@justbetter.cl

El período de congelamiento se determinará según los meses de entrenamiento contratados en el centro descrito a continuación

- **Sesión individual y pack de 1 mes de entrenamiento:** sin congelamiento
- **Pack de 3 meses de entrenamiento:** 5 días hábiles
- **Pack de 6 meses de entrenamiento:** 10 días hábiles
- **Pack de 12 meses de entrenamiento:** 20 días hábiles.

*No se permitirán congelamientos en planes que se adquieran en promoción o eventos especiales.

Es importante destacar que si el alumno/a da aviso de esto al profesor, el profesor tiene la obligación de indicarle que siga los pasos correspondientes para poder hacer efectivo el congelamiento del plan y no realizar cobros al alumno/a en las fechas indicadas.

DECLARACIÓN DE SALUD: Si el alumno/a está inscrito en uno de nuestros planes grupales y presenta alguna patología, alergia y/o condición de salud que sea de relevancia a la hora de hacer alguna actividad física, nuestro equipo debe estar en conocimiento de ello, por lo tanto, es de suma importancia dar aviso de esto enviando un correo electrónico a entrenamiento@justbetter.cl.

En el caso de que el alumno/a esté inscrito en plan personalizado o duplas, basta con dar aviso al profesor a cargo de su entrenamiento.

Se recomienda realizarse un chequeo médico y/o control en caso de presentar alguna de las condiciones anteriores.