

BENEFIX 360

Términos y Condiciones del Servicio

www.benefix360.cl

"Para los momentos que no se planean, Benefix ya está planificado."

Última actualización: 25 de abril de 2026

1. INTRODUCCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, contratación y uso de los servicios ofrecidos por **Benefix 360 SpA** (en adelante, «Benefix»), una membresía digital de bienestar animal que otorga acceso a atención veterinaria de urgencia, vacunación anual y beneficios asociados, a través de una red de centros veterinarios afiliados.

Al registrarse, contratar o utilizar los servicios de Benefix, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad vigente.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

Benefix360	Plataforma y sistema de membresía digital operado por Benefix 360 SpA, que otorga acceso a beneficios veterinarios y servicios asociados.
Tutor / Usuario	Persona natural que contrata una membresía Benefix en nombre de su mascota registrada.
Mascota	Animal de compañía (canino o felino) registrado bajo una membresía activa de Benefix.
Membresía	Suscripción pagada (Vital, Integral o Premium) que habilita el acceso a los servicios y beneficios descritos en estos términos.
Red Veterinaria	Conjunto de clínicas y centros veterinarios asociados a Benefix mediante convenio directo.
Microchip	Dispositivo de identificación electrónica implantado en la mascota conforme a la normativa vigente, que permite su identificación unívoca.
Urgencia Veterinaria	Situación de riesgo vital o dolor agudo que requiere atención médica inmediata, calificada como tal por el médico veterinario de la red en el momento de la consulta.
Período de Carencia	Plazo mínimo desde la contratación durante el cual ciertos beneficios no se encuentran activos.
Atención Prioritaria	Acceso preferencial a la red veterinaria Benefix ante situaciones de urgencia, disponible según la membresía contratada.

3. NATURALEZA DEL SERVICIO

■ *Benefix es una membresía de servicios, no un seguro ni una institución de salud animal. No garantiza asistencia total de tratamientos, no reemplaza la atención veterinaria independiente y no emite pólizas. Los servicios se prestan exclusivamente a través de la red veterinaria asociada.*

4. REGISTRO, CUENTA Y REQUISITOS DE LA MASCOTA

4.1 Requisitos del Tutor

Para contratar una membresía Benefix, el usuario deberá:

- Ser mayor de 18 años con capacidad legal para contratar.
- Registrarse en la plataforma oficial con información veraz, completa y actualizada.
- Proporcionar un medio de pago válido para el cobro anual.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

4.2 Requisitos de la Mascota

Para registrar una mascota bajo una membresía Benefix, se requiere:

- Que la mascota sea un canino o felino.
- Que la mascota cuente con microchip de identificación vigente al momento de la contratación, o lo instale dentro de los 30 días corridos siguientes a la activación de la membresía. Sin chip activo, no se podrán utilizar los beneficios de urgencia.
- Que la mascota tenga 3 meses de edad como mínimo.
- Que la mascota no presente enfermedades crónicas o preexistentes diagnosticadas que pudieran derivar en urgencias.
- Mascotas de 10 años o más (caninos) o 12 años o más (felinos) deberán firmar una declaración jurada simple que certifique que el animal no presenta enfermedades crónicas diagnosticadas.

Benefix se reserva el derecho de verificar el microchip de la mascota mediante consulta al Registro Nacional de Mascotas o directamente en la clínica de la red al momento de la atención. El número de microchip quedará registrado en la plataforma desde el inicio de la membresía.

5. MEMBRESÍAS Y PLANES

Benefix ofrece tres niveles de membresía anual:

	VITAL	INTEGRAL	PREMIUM
Precio	Según anexo comercial vigente	Según anexo comercial vigente	Según anexo comercial vigente
Urgencia anual	1 al año (básica)	1 al año (completa)	1 al año (completa)
Atención prioritaria	No incluye	✓ Incluida	✓ Incluida
Hospitalización	—	—	Hasta 2 días (criterio médico)

Control post-atención	—	—	✓ Incluido
GPS Life Store	Descuento exclusivo según anexo	Descuento exclusivo según anexo	¡GRATIS!
Vacuna anual (óctuple/triple felina)	Descuento exclusivo según anexo	Descuento exclusivo según anexo	Descuento exclusivo según anexo

* La vacuna antirrábica no está incluida en ningún plan y es de responsabilidad del tutor.

■ *Precios y tarifas: Los valores de cada membresía, descuentos y beneficios económicos son los que se detallan en la cotización, sitio web o anexo comercial vigente al momento de la contratación. Benefix se reserva el derecho de actualizar sus tarifas, informando a los socios activos con al menos 30 días de anticipación antes de cualquier cambio que afecte una membresía ya contratada.*

Los beneficios se activan una vez confirmado el pago de la membresía, sujeto al período de carencia descrito en la sección 6. Benefix se reserva el derecho de modificar los planes informando a los socios activos con al menos 30 días de anticipación.

6. PERÍODO DE CARENCIA

■ *Todos los beneficios de la membresía estarán disponibles a partir del día 16 contado desde la fecha de confirmación del pago. Durante los primeros 15 días corridos, el acceso a la atención de urgencia no estará activo.*

7. RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES

7.1 Exclusiones por condición de la mascota

- Mascotas con enfermedades crónicas diagnosticadas (diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, cardiopatías, entre otras). Estas condiciones no serán cubiertas por el beneficio de urgencia.
- Mascotas menores de 3 meses de edad.
- Mascotas sin microchip vigente al momento de solicitar la atención (salvo que estén dentro del plazo de gracia de 30 días).
- Condiciones derivadas directamente de enfermedades preexistentes, aunque no hayan sido formalmente diagnosticadas antes de la contratación.
- Tratamientos estéticos, cirugías electivas, odontología programada o cualquier atención no calificada como urgencia por el médico veterinario de la red.
- Atenciones realizadas fuera de la red veterinaria Benefix.

7.2 Exclusiones por uso del servicio

- El beneficio de urgencia se limita a una (1) atención al año por mascota registrada, independientemente del monto involucrado. Una segunda urgencia en el mismo período anual no estará cubierta por la membresía.
- La hospitalización del Plan Premium se activa exclusivamente por criterio médico del veterinario tratante, tras una urgencia atendida en la red. No constituye servicio de hotelería o guardería, no es acumulable ni transferible.
- El GPS Life Store se entrega sujeto a disponibilidad de stock al momento de la contratación.
- Los beneficios no son transferibles entre mascotas ni entre titulares.

8. ATENCIÓN DE URGENCIA

Se entiende por urgencia veterinaria toda situación de riesgo vital o dolor agudo que requiera atención médica inmediata, calificada como tal por el médico veterinario de la red en el momento de la consulta. El criterio diagnóstico del profesional es vinculante y definitivo.

■ *La clasificación de la urgencia se realizará bajo estándares clínicos de triage veterinario. La lista no taxativa de ejemplos de urgencias se encuentra disponible a continuación para su conocimiento y en el anexo clínico entregado al momento de la contratación. Esta lista es referencial y no limita el criterio del médico veterinario tratante.*

1.- URGENCIA DE NIVEL 1 (asistencia inmediata): considerada grave, de riesgo vital y de asistencia inmediata tales como trauma severo reciente, convulsiones, problemas para respirar, hemorragias severas y/o similar.

2.- URGENCIA DE NIVEL 2 (asistencia en menos de 30 minutos): considerada urgencia moderada tales como dificultad para hacer sus necesidades, parto con dificultades (anomalías o complicaciones medicas que impiden o retrasan el progreso normal del trabajo de parto).

3.- URGENCIA DE NIVEL 3 (asistencia en menos de 2 horas): considerada urgencia menor donde el animal se presenta estable, pero se sigue considerando urgencia (vomito o diarrea aguda, pérdida total del apetito, signos de dolor y/o lesiones de trauma menor, como heridas o mordidas).

- La atención de urgencia aplica exclusivamente en clínicas de la red Benefix.
- El tutor deberá identificarse con su membresía activa y el microchip de su mascota al momento de la atención.
- Cada membresía cubre una (1) atención de urgencia por año calendario. Utilizada la primera, el beneficio no se renovará hasta el siguiente período anual.
- La atención prioritaria (Planes Integral y Premium) garantiza acceso preferencial en la red, con tiempos de respuesta reducidos. El horario de atención depende de la disponibilidad del centro asociado.
- El Plan Vital no incluye atención prioritaria ni acceso fuera del horario habitual de la clínica.

9. VACUNA ANUAL

La membresía incluye acceso al beneficio de vacunación anual según el plan contratado (óctuple canina o triple felina, según corresponda a la especie de la mascota registrada).

- La vacuna antirrábica no está incluida en ningún plan y es de exclusiva responsabilidad del tutor.
- El beneficio de vacunas se activa una (1) vez por período anual de membresía.
- La vacuna debe aplicarse en una clínica de la red veterinaria Benefix.
- En los Planes Vital, Integral y Premium, el descuento aplica sobre el precio de referencia de \$19.990 (vacuna con consulta incluida).

10. GPS LIFE STORE

Cada membresía incluye acceso al beneficio de collar GPS Life Store según el plan contratado.

- El precio de referencia del GPS corresponde al valor publicado en Life Store
- En el Plan Vital, el tutor accede al GPS con un 25% de descuento exclusivo (\$17.990).
- En el Plan Integral, el tutor accede al GPS con un 37% de descuento exclusivo (\$14.990).
- En el Plan Premium, el GPS se entrega sin costo adicional como parte de la membresía.

- La entrega está sujeta a disponibilidad de stock al momento de la contratación. En caso de quiebre de stock, Benefix coordinará la entrega en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- El GPS es un beneficio único por período anual y no es canjeable por dinero ni por otros productos.

11. PAGOS Y FACTURACIÓN

■ *La membresía Benefix se paga en una sola cuota anual. No existe modalidad de pago mensual ni fraccionado. El cobro total del período anual se realiza al momento de la contratación o renovación.*

- El cobro se realiza a través de los medios de pago habilitados en la plataforma.
- El no pago o rechazo del cargo puede suspender inmediatamente el acceso a los beneficios.
- Todos los precios están expresados en pesos chilenos (CLP) e incluyen IVA cuando corresponde.
- El valor exacto de la membresía corresponde al indicado en el anexo comercial, cotización o sitio web vigente al momento de la contratación.
- Benefix emitirá el comprobante o boleta correspondiente conforme a la normativa tributaria chilena.

12. CANCELACIÓN Y DERECHO A RETRACTO

12.1 Cancelación

- La membresía tiene vigencia anual. Si el tutor no renueva al vencimiento, la membresía expira y los beneficios se desactivan de forma inmediata.
- No se realizarán devoluciones proporcionales por períodos ya iniciados y pagados.
- La cancelación anticipada no da derecho a reembolso de ningún tipo.

12.2 Derecho a Retracto

■ *Conforme al artículo 3° bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el tutor podrá ejercer su derecho a retracto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la contratación, siempre que no haya utilizado ningún beneficio de la membresía. Para ejercer este derecho, el tutor deberá comunicarlo por escrito a hola@benefix360.cl.*

13. RED VETERINARIA

- Los servicios de urgencia y vacunación se prestan exclusivamente en clínicas y centros asociados a la red Benefix.
- La disponibilidad de atención puede variar según la ubicación geográfica y el horario de cada centro.
- Cada clínica opera bajo sus propios protocolos médicos. Benefix no es responsable por las decisiones clínicas adoptadas por los profesionales de la red.
- Benefix podrá incorporar o retirar clínicas de la red, informando a los socios activos oportunamente.

14. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Benefix no será responsable por:

- Diagnósticos, tratamientos o resultados médicos realizados por profesionales de la red.
- El uso indebido del servicio por parte del tutor o de terceros con acceso a la cuenta.
- La indisponibilidad temporal del servicio por causas de fuerza mayor.
- Daños derivados de información falsa o inexacta proporcionada al momento del registro.
- La pérdida o mal funcionamiento del dispositivo GPS una vez entregado al tutor.

15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Benefix podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, informando a los socios activos con al menos 15 días de anticipación a través del correo electrónico registrado. El uso continuo del servicio tras la notificación implica la aceptación de los nuevos términos.

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales del tutor y de su mascota serán tratados conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Política de Privacidad de Benefix, disponible en www.benefix360.cl. Los datos serán utilizados exclusivamente para la gestión de la membresía, la prestación de los servicios y comunicaciones relacionadas con Benefix.

17. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia derivada de su interpretación o aplicación será sometida a los tribunales ordinarios de justicia competentes, sin perjuicio de los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 19.496.

18. CONTACTO Y SOPORTE

Para consultas, soporte o ejercicio de derechos:

- **Correo** ignacio@benefix360.cl
- **WhatsApp** +569 5654 4152
- **Web** www.benefix360.cl
- **Dirección** Santiago, Chile

"Cuidamos bien a quienes siempre están contigo" · Benefix 360 SpA