



GENERAL TERMS AND CONDITIONS

ORAL LASER MEMBERSHIP PLAN

ENGLISH VERSION

These General Terms and Conditions govern the purchase, use, term, and obligations of the dental health membership program offered directly by Oral Laser (hereinafter, "the Clinic"), including the lodging benefits provided through its partnership with Hotel Poblado Plaza.

By purchasing the membership, the user (hereinafter, "the Member") confirms that they have read, understood, and fully accepted the terms set out below.

CLAUSE ONE: NATURE OF THE PLAN AND INSURANCE DISCLAIMER

Both parties expressly acknowledge and accept the following:

1. **This is not insurance.** This membership plan is not, and may not be interpreted or marketed as, health insurance, dental insurance, or a medical expense policy.
2. **It is not regulated as insurance.** The plan is not subject to the oversight, regulation, or rules that apply to insurance companies or financial institutions. It is governed solely by the civil and commercial laws that apply to private healthcare services.
3. **Services are provided directly.** The benefits and services included in this plan consist only of services provided directly by professionals affiliated with the Clinic, at the Clinic's own facilities, for members staying at Hotel Poblado Plaza. The plan does not reimburse medical expenses and does not cover services provided by third parties outside the Clinic's network.

CLAUSE TWO: TERM, PAYMENTS, AND RENEWAL

1. **Membership term.** The membership remains valid for the length of the treatment plan defined during the Scheduled Diagnostic Consultation. It applies only to services provided at the Clinic's locations and to stays at Hotel Poblado Plaza. It does not cover services received anywhere else, whether in Colombia or abroad.
2. **Payment options.** Once a plan has been defined at the Scheduled Diagnostic Consultation, the Member may choose a payment schedule agreed upon with the Clinic, using the payment methods the Clinic authorizes (automatic debit or credit card).

3. **Suspension for missed payments.** If the Member pays in installments and a payment fails or is late, all plan benefits are suspended immediately until the Member brings the account up to date with the Clinic.

CLAUSE THREE: INCLUDED BENEFITS AND COVERAGE

1. **What the membership includes:**
 - **Scheduled Diagnostic Consultation:** an initial planned appointment for a complete clinical evaluation, diagnosis, and treatment plan design. Scope: evaluation and planning. Benefit: 100% covered.
 - **Dental Emergency Care:** immediate attention for a sudden, unexpected problem involving pain. Scope: relieving the pain and stabilizing the acute condition. Benefit: 20% off the standard rate.
 - Neither of these includes definitive treatment. Definitive treatments are agreed separately as private healthcare services, according to the plan.
2. **Discounts on additional treatments.** The Member may be eligible for a preferential discount (set according to market rates) on corrective, restorative, rehabilitation, orthodontic, and other specialty treatments offered directly at the Clinic.
3. **What the plan does not cover.** The following are expressly excluded from the membership benefits:
 - Treatments or procedures performed by outside professionals or at facilities that are not part of the Clinic's network.
 - Experimental cosmetic procedures, and any procedure expressly excluded in the program's commercial brochure.

CLAUSE FOUR: CANCELLATION AND REFUND POLICY

Cancellation after purchase or after services have been used. If the Member cancels the membership, no refund will be issued, either partial or full. If the Member is paying in monthly installments and has already received services worth more than the amount paid so far, the Member remains responsible for the remaining months committed within the annual contract period.

CLAUSE FIVE: RESPONSIBILITIES AND APPOINTMENT POLICY

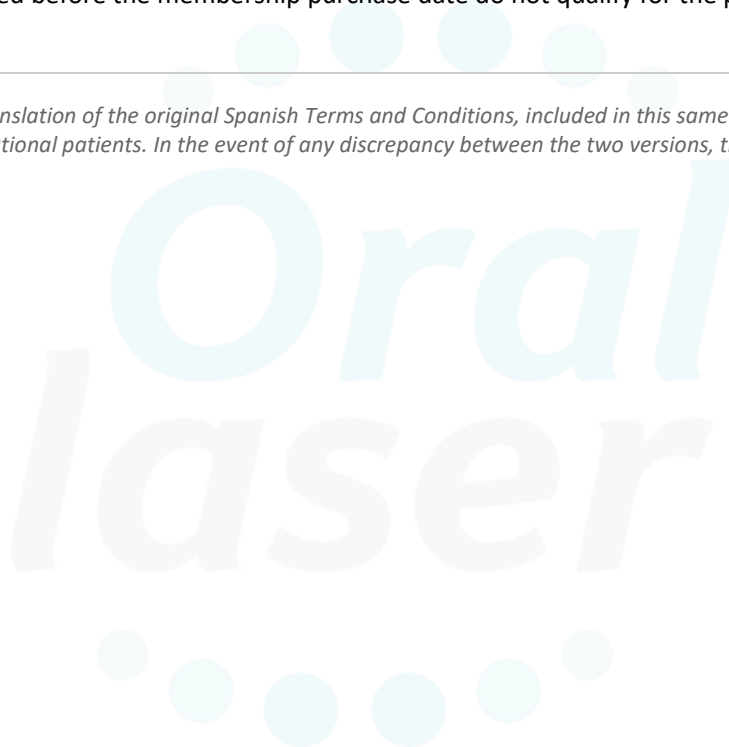
1. **Booking appointments.** Preventive services and consultations must be scheduled in advance through the service channels of the Clinic and Hotel Poblado Plaza.
2. **Attendance policy.** The Member agrees to arrive on time for all scheduled appointments. To cancel or reschedule an appointment, the Member must notify the Clinic at least 24 to 48 hours in advance.
3. **Penalty for no-shows and late cancellations.** An unexcused no-show, or a cancellation made after the deadline above, may result — at the Clinic's discretion — in the permanent loss of that session's benefit (counted as used) or in an administrative no-show fee.

4. **Accurate health information.** The Member is strictly required to provide truthful, complete, and current information about their medical history, allergies, systemic conditions, and overall health before any dental procedure is performed.

CLAUSE SIX: LIMITATION OF LIABILITY AND CHANGES

1. **Changes to rates and conditions.** The Clinic reserves the right to modify, update, or adjust membership rates beyond those agreed in the initial plan, as well as the discount percentages and benefits that apply to complementary treatments.
2. **Prior diagnoses and treatments already underway.** Diagnoses made, treatments in progress, or complex treatments started before the membership purchase date do not qualify for the plan's promotional rates.

Note: This is an English translation of the original Spanish Terms and Conditions, included in this same document for the convenience of our international patients. In the event of any discrepancy between the two versions, the Spanish version prevails.





TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

PLAN DE MEMBRESÍA ORAL LASER

VERSIÓN EN ESPAÑOL

Los presentes Términos y Condiciones regulan la adquisición, uso, vigencia y obligaciones derivadas del programa de membresía comercial de salud dental ofrecido de manera directa por Oral Laser (en adelante, "la Clínica"), y descanso en alianza con Hotel Poblado Plaza.

Al adquirir la membresía, el usuario (en adelante, "el Miembro") declara haber leído, comprendido y aceptado en su integridad las siguientes estipulaciones:

CLÁUSULA PRIMERA: NATURALEZA DEL PLAN Y EXCLUSIÓN DE SEGURO

Las partes reconocen y aceptan expresamente que:

1. **No es un seguro:** Este plan de membresía no es, ni debe interpretarse ni comercializarse como, un seguro médico, un seguro dental, ni una póliza de gastos médicos.
2. **Ausencia de regulación aseguradora:** El plan no está sujeto a la supervisión, regulación, o normativas aplicables a las compañías de seguros o entidades financieras. Su funcionamiento se rige exclusivamente por las normas de derecho civil y comercial aplicables a la prestación de servicios de salud privados.
3. **Prestación directa:** Los beneficios y atenciones contempladas en este plan consisten única y exclusivamente en servicios prestados directamente por los profesionales adscritos a las instalaciones de la Clínica y que se encuentren a su vez hospedados en el Hotel Poblado Plaza. No constituye un reembolso de gastos médicos ni cubre servicios prestados por terceros ajenos a la red de la institución.

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA, PAGOS Y RENOVACIÓN

1. **Plazo de la Membresía:** La membresía tendrá una vigencia correspondiente a la duración del Plan establecido en la consulta Diagnóstica programada. Aplica solo y exclusivamente a servicios prestados en las sedes de la Clínica y estancia en el Hotel Poblado Plaza; no incluye servicios por fuera de estas, ni en el exterior.
2. **Modalidades de pago:** Una vez establecido un plan en la consulta Diagnóstica Programada, el Miembro podrá optar por un plan de pagos, pactado con la Clínica, según los canales autorizados por la Clínica (débito automático, tarjeta de crédito).

3. **Suspensión por impago:** En caso de utilizar la modalidad de pagos y producirse un fallo o retraso en el cobro del valor establecido en el plan, los beneficios del plan quedarán suspendidos de manera inmediata hasta que el Miembro regularice su situación financiera con la Clínica.

CLÁUSULA TERCERA: BENEFICIOS INCLUIDOS Y COBERTURA

1. **La membresía incluye:**
 - **Consulta Diagnóstica Programada:** Cita inicial planificada para evaluación clínica integral, diagnóstico y diseño de plan de tratamiento. Alcance: Valoración y planeación. Beneficio del 100%.
 - **Urgencia Dental:** Atención inmediata ante alteraciones agudas imprevistas con dolor. Alcance: Mitigar el dolor y estabilizar el cuadro agudo. Beneficio del 20% OFF en tarifa base.
 - Ambas no incluyen tratamientos definitivos; estos se pactan como servicios de salud privados de acuerdo al plan.
2. **Descuentos en tratamientos adicionales:** El Miembro podría tener derecho a un porcentaje de descuento preferencial (de acuerdo al mercado) sobre los tratamientos correctivos, restaurativos, de rehabilitación, ortodoncia u otras especialidades ofrecidas directamente en la Clínica.
3. **Exclusiones del plan:** Quedan expresamente excluidos de los beneficios de la membresía:
 - Tratamientos o procedimientos realizados por profesionales externos o en instalaciones ajenas a la red de la Clínica.
 - Procedimientos estéticos experimentales o aquellos expresamente descartados en el brochure comercial del programa.

CLÁUSULA CUARTA: POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Cancelación posterior o por uso previo: Si el Miembro solicita la cancelación de la membresía, no procederá ningún tipo de reembolso parcial ni total de la cuota pagada. En caso de pagos fraccionados mensuales, el Miembro seguirá obligado a cubrir los meses restantes comprometidos en el periodo anual de contratación si ya ha usufructuado servicios de valor superior.

CLÁUSULA QUINTA: RESPONSABILIDADES Y POLÍTICA DE ASISTENCIA (CITAS)

1. **Gestión de citas:** El uso de los servicios preventivos y consultas requiere la programación previa de una cita a través de los canales de atención de la Clínica y el Hotel Poblado Plaza.
2. **Política de inasistencia:** El Miembro se compromete a asistir puntualmente a sus citas agendadas. En caso de requerir la cancelación o reprogramación de una cita, deberá notificar a la Clínica con un tiempo mínimo de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
3. **Penalización por inasistencia tardía:** La inasistencia injustificada o la cancelación fuera del plazo establecido podrá acarrear, a discreción de la Clínica, la pérdida definitiva del beneficio de dicha sesión (computándose como utilizada) o el cobro de una tarifa administrativa por inasistencia.

4. **Veracidad de la información clínica:** El Miembro tiene la estricta obligación de informar de manera veraz, completa y actualizada sobre su historial médico, alergias, enfermedades sistémicas y condiciones de salud antes de la ejecución de cualquier procedimiento odontológico.

CLÁUSULA SEXTA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y MODIFICACIONES

1. **Actualización de tarifas y condiciones:** La Clínica se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar las tarifas de las membresías, fuera de las pactadas en el plan inicial, así como los porcentajes de descuento o beneficios de los tratamientos complementarios.
2. **Diagnósticos y tratamientos previos:** Los diagnósticos previos, tratamientos en curso o de alta complejidad iniciados con anterioridad a la fecha de adquisición de la membresía no se benefician de las tarifas promocionales del plan.

Nota: Esta es la versión original en español. En caso de discrepancia con la traducción al inglés incluida en este mismo documento, prevalece la versión en español.