



INVERSIONES CREAR RAMA S.A.S., sociedad propietaria de la marca **Dentisalud®** (en adelante, “**Dentisalud®**”), establece los presentes Términos y Condiciones que regirán la compra y uso del **PACK DENTICARD** por parte del **Titular** (según se define más adelante) y sus **Beneficiarios**. Los presentes términos y condiciones se entienden aceptados por “El Titular” en el momento de su suscripción a DENTICARD.

Definiciones

- **Dentisalud®**: Inversiones Crear Rama S.A.S., sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 830.010.671-6, titular de la marca Dentisalud® y responsable de la prestación de los servicios odontológicos objeto de DENTICARD.
- **Titular** (o **Miembro**): La persona natural que adquiere el PACK DENTICARD, suscribe el presente contrato y es responsable del cumplimiento de las obligaciones aquí descritas.
- **Beneficiarios**: Las personas adicionales (familiares designados por el Titular) beneficiarios de los servicios y beneficios del PACK DENTICARD según lo acordado con el Titular, quienes gozan de los beneficios del PACK adquirido. Cada PACK DENTICARD permite incluir un número limitado de beneficiarios (definido por Dentisalud en su oferta comercial vigente y en documentos Anexos a estos términos y condiciones).
- **DENTICARD**: Producto mediante el cual se adquieren servicios odontológicos y beneficios en la red de clínicas Dentisalud® a nivel nacional. Su adquisición genera exclusivamente una relación de prestación de servicios de salud en odontología, sin que en ningún caso constituya un seguro de salud odontológico ni un plan prepago de salud.
- **Centros de Soluciones Odontológicas Dentisalud (CSO)**: La red de clínicas odontológicas propias de Dentisalud donde se prestarán los servicios y beneficios asociados a DENTICARD.
- **Pack**: El nivel o modalidad de servicios y beneficios DENTICARD adquiridos por el Titular, que determina el alcance de los servicios, beneficios, y tarifas preferenciales. Actualmente, Dentisalud ofrece un Pack **Elite** (denominación que puede cambiar según la estrategia comercial vigente), los detalles se encuentran en el Anexo A.
- **Anexo A (Descripción de Beneficios y Pack)**: Documento parte integral de estos términos y condiciones en el que se detallan los servicios, tratamientos y beneficios específicos incluidos en cada PACK DENTICARD, con sus respectivas limitaciones, frecuencias, periodos de espera y condiciones particulares.
- **Tarifa**: El precio del PACK DENTICARD, el cual varía según el Pack elegido y el número de beneficiarios afiliados. Las tarifas pueden ser mensuales, semestrales o anuales, según la modalidad de pago seleccionada, y podrán incluir descuentos por pago



anticipado de acuerdo con las políticas vigentes de Dentsalud, las cuales se detallan más adelante en el presente documento.

Consideraciones

1. Inversiones Crear Rama S.A.S., a través de su marca Dentsalud®, ha decidido ofrecer un modelo comercial enfocado en la comercialización un paquete de servicios odontológicos específicos el cual viene acompañado de una tarjeta de beneficios denominada **"DENTICARD"**. Este producto está diseñado para fomentar la prevención y cuidado de la salud oral de sus pacientes, bajo un esquema sin exclusiones por preexistencias ni trámites complejos de vinculación, en cumplimiento de lo establecido por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y otras normas aplicables al producto Denticard.
2. "El Titular" manifiesta su interés en adquirir el PACK DENTICARD ofrecido por Dentsalud®, la cual proporciona acceso a una variedad de servicios odontológicos, beneficios y tarifas preferenciales, procedimientos preventivos incluidos y otros beneficios específicos detallados en el Anexo A de este contrato, de acuerdo con el Pack escogido.
3. Las partes reconocen que el PACK DENTICARD se rige por los presentes términos y condiciones. Al suscribirse, "El Titular" acepta todas las cláusulas aquí dispuestas, las cuales prevalecen sobre cualquier comunicación previa o material publicitario, a menos que Dentsalud® expresamente indique lo contrario por escrito.
4. Las partes dejan constancia de que el PACK DENTICARD no es un seguro odontológico ni un Pack de salud prepagado, sino únicamente paquete de prestación de servicios y beneficios, odontológicos. La finalidad de estos términos y condiciones es establecer una relación comercial de prestación de servicios odontológicos en condiciones preferenciales, mediante tarifas especiales, diferenciado de un seguro en que no hay riesgo asumido por un tercero asegurador sino prestación directa de servicios con descuentos o inclusiones limitadas. En consecuencia, no aplica la normatividad relacionada con seguros médicos u odontológicos, sino las normas de protección al consumidor y las propias de la habilitación de servicios de salud odontológicos en Colombia.

Con fundamento en las consideraciones anteriores, la relación entre **Dentsalud** y **"El Titular"** (y sus Beneficiarios) se regirá por los siguientes términos y condiciones:

Cláusula Primera. Objeto del PACKDENTICARD: Dentsalud concede al Titular acceso a servicios y beneficios odontológicos a través del producto denominado PACK DENTICARD, a cambio del pago de la Tarifa correspondiente. El pago otorga al Titular y a sus Beneficiarios



el derecho a acceder, durante la vigencia establecida, a un conjunto de servicios odontológicos con condiciones preferenciales, que se encuentran detallados en el **Anexo A** de este documento.

El objeto de DENTICARD es proveer a El Titular una experiencia odontológica integral de calidad mediante un modelo mensual, semestral o anual, que le permite acceder a: (a) ciertos procedimientos preventivos y de atención primaria incluidos o cubiertos totalmente hasta un número determinado por año según el paquete; (b) atención prioritaria de urgencias odontológicas dentro de los lineamientos de la tarjeta de beneficios; (c) beneficios significativos en tratamientos odontológicos no cubiertos totalmente; y (d) otros beneficios como acceso a teleconsultas, seguimiento personalizado, promociones especiales y programas de fidelización.

Todas las prestaciones específicas a las que da derecho el PACK DENTICARD se encuentran descritas en el Anexo A, incluyendo límites por frecuencia (p. ej., número de consultas o procedimientos por año), tiempos de espera para ciertos procedimientos de mediana/alta complejidad, y tarifas especiales en tratamientos no incluidos. DENTICARD, sin embargo, no constituye en ningún momento la promesa de cobertura ilimitada de servicios odontológicos, sino un paquete de servicios y beneficios odontológicos definidos y limitados según el nivel del paquete contratado.

Cláusula Segunda. Naturaleza de la relación jurídica: Las partes acuerdan que la relación establecida es de naturaleza comercial y de prestación de servicios odontológicos, configurando un contrato de adhesión regido por el derecho del consumidor. No existe entre Inversiones Crear Rama S.A.S. y El Titular una relación de aseguramiento, ya que Dentsalud no asume riesgos asegurables sobre la salud oral del paciente, sino que presta directamente los servicios odontológicos en condiciones especiales. Los servicios que incluye el PACK DENTICARD se prestan dentro de la red propia de Dentsalud, bajo cobertura limitada a lo estipulado en estos términos y condiciones y el contrato que firme el Titular con DENTISALUD, sin promesa de indemnización financiera alguna al consumidor, sino con la garantía de acceso a tarifas reducidas o servicios incluidos. En virtud de lo anterior, no aplican al PACK DENTICARD las disposiciones especiales de contratos de seguro, sino las normas generales de los contratos de prestación de servicios de salud y las normas de protección al consumidor colombianas, en especial las relativas a servicios ofrecidos mediante métodos de financiación o prepago. Las condiciones aquí pactadas cumplen con los requisitos de claridad, información y buena fe establecidos en el artículo 37 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).



Dentisalud® se obliga a prestar los servicios odontológicos incluidos en el PACK DENTICARD a través de profesionales idóneos, personal de apoyo capacitado y materiales de calidad, en su red de CSO debidamente habilitados según la normatividad de salud vigente. DENTICARD solo otorgará beneficios por servicios recibidos en los CSO de la red Dentsalud o la red autorizada dentro del territorio colombiano. En consecuencia, tratamientos realizados fuera de dicha red no estarán cubiertos ni serán reembolsados. El Titular reconoce que cualquier tratamiento que se realice no generará una atención o servicio personalizado, conociendo así que sus profesionales tratantes eventualmente podrán cambiar acogiéndose a los planes de tratamiento designados y brindando servicios con los mismos estándares de calidad que corresponden a la institución y no a los profesionales independientemente.

Cláusula Tercera. Beneficios de DENTICARD: Dentsalud® se compromete a proporcionar a el Titular y sus Beneficiarios el detalle de los servicios que incluye el PACK DENTICARD, el alcance y los tiempos de activación de cada uno según corresponda de acuerdo con el Pack que adquiera, según lo descrito en el **Anexo A**.

Beneficiarios: Por cada PACK DENTICARD adquirido, El Titular tiene la posibilidad de inscribir como Beneficiarios a su grupo familiar o a las personas que designe (amigos, parientes, etc., conforme a la política de Denticard y de DENTISALUD.). El número máximo de Beneficiarios por PACK DENTICARD será aquel estipulado por Dentsalud® para el Pack correspondiente; información que se detalla en el Anexo B.

El **Titular y cada Beneficiario** gozarán de los servicios y beneficios del PACK DENTICARD de acuerdo con el Pack; los límites de servicios (ej. número de limpiezas o urgencias al año) se entienden **por cada persona afiliada**, no compartidos entre todos.

Proceso de contratación del PACK DENTICARD: El Titular deberá suministrar los datos requeridos de sus Beneficiarios al momento de la compra o durante su vigencia inicial. En caso de no registrar el máximo de Beneficiarios desde el inicio, podrá incluir beneficiarios adicionales posteriormente dentro del periodo de vigencia, notificando a Dentsalud y pagando la diferencia de tarifa que corresponda. Una vez inscritos el Titular y sus Beneficiarios, no se aceptarán cambios o sustituciones de Beneficiarios hasta la renovación siguiente; es decir, los Beneficiarios son designados de forma nominal y sus derechos no son transferibles a terceros no inscritos. Si algún Beneficiario no utiliza los servicios, estos no son canjeables por otros servicios o beneficios ni acumulables para otros miembros o períodos.



Limitaciones de uso: Los servicios y beneficios del PACK DENTICARD deben ser utilizados estrictamente por el Titular y sus Beneficiarios registrados, presentando su identificación al momento de solicitar servicios en los CSO. Así mismo, los servicios incluidos son de uso voluntario por parte del paciente; Dentsalud proporcionará las facilidades para agendar y acceder a ellos, pero corresponde al Titular y Beneficiarios programar y cumplir con sus citas para aprovechar los beneficios. La no utilización de un beneficio dentro del periodo de vigencia no dará lugar a reembolso ni acumulación para el periodo siguiente.

Anexo de detalle: Las partes acuerdan que el listado completo de servicios, procedimientos incluidos, beneficios y demás especificaciones por Pack se encuentran en el **Anexo A - Descripción de Beneficios y Pack**, el cual forma parte integral de estos términos y condiciones. sí mismo, el detalle sobre el número máximo de Beneficiarios permitidos por cada tipo PACK DENTICARD y las tarifas aplicables conforme al número de beneficiarios, se encuentra contenido en el **Anexo B – Tabla de Beneficiarios y Tarifas**, el cual también hace parte integral de estos términos y condiciones.

Dentsalud® garantiza que dichos Anexos fueron suministrados al Titular al momento de la suscripción del CONTRATO del PACK DENTICARD y los presentes términos y condiciones (ya sea en físico, en formato digital vía correo electrónico, o con la indicación de la posibilidad de acceder a ellos mediante la página web oficial de comercialización del PACK DENTICARD) y que contienen información clara sobre: (i) servicios incluidos frecuencia; (ii) tarifas preferenciales (iii) cuáles servicios requieren un tiempo mínimo de adquisición antes de poder usarse (tiempos de h activación inicial del PACK DENTICARD); (iv) exclusiones específicas si las hubiera; (v) los CSO habilitados donde se puede acceder la compra del PACK DENTICARD si hubiera alguna restricción geográfica y (vi) cuáles son los servicios y beneficiarios según el Pack respectivo. Ante cualquier duda interpretativa, primará lo que dispongan los Anexo A y B; y los presentes Términos y Condiciones, junto con las normas de orden público en materia de consumo y prestación de servicios de salud.

Cláusula Cuarta. Contraprestación, precio y forma de pago: "El Titular" se obliga a pagar a Dentsalud el valor correspondiente al PACK **DENTICARD** según el Pack y la cantidad de Beneficiarios seleccionados. Las tarifas vigentes para cada Pack y modalidad de pago le fueron informadas al Titular en el momento de la contratación Los valores de las tarifas aplicables a DENTICARD podrán ser ajustados periódicamente por Dentsalud. En el evento de ajuste o cambio de tarifas, Dentsalud deberá informar al Titular de dicho cambio y estos podrán a su discreción continuar o terminar el Contrato. Dentsalud podrá publicar listas de precios actualizadas en sus canales oficiales.



Beneficios por pago anticipado: Dentsalud ofrece modalidades de pago semestral y anual, las cuales incluyen descuentos sobre el valor total del contrato en beneficio del consumidor. Estas promociones de descuento por pago anticipado podrán variar y serán informadas al momento de la suscripción del contrato. En cualquier caso, el pago anticipado cubre la totalidad del periodo contratado, y el PACK DENTICARD quedará activo por dicho periodo (ver Cláusula Quinta sobre vigencia).

Forma y Medios de Pago: El pago del PACK DENTICARD podrá realizarse a través de los diversos medios ofrecidos por Dentsalud, que incluyen pero no se limitan a: (i) cargo automático recurrente a tarjeta de crédito o a cuenta bancaria (débito automático), (ii) pago en línea por plataformas tipo PSE o pasarelas electrónicas con tarjeta débito/crédito, (iii) pago en efectivo o datafono en los CSO Dentsalud, (iv) billeteras electrónicas (por ejemplo Nequi, Daviplata u otras autorizadas), o (v) financiación a través de aliados (p.ej., convenios con entidades financieras para diferir pagos sin intereses). El Titular deberá elegir uno de estos medios al momento de suscribirse y, de ser aplicable, autorizar los cargos recurrentes correspondientes.

- **Pago Mensual:** Si el Titular opta por la modalidad de pago mensual, entiende y acepta que se trata de un pago de cuota periódica por un servicio de tracto sucesivo, sin permanencia mínima más allá de cada mes (salvo que se acoja a renovación automática). El primer cobro se realiza al adquirir el **PACK DENTICARD** (fecha de activación) y los cobros siguientes se realizarán cada mes en la fecha pactada, conforme a lo establecido en el Contrato que firme el Usuario con Dentsalud. No se generarán intereses por financiación ya que no hay recargo por esta modalidad, pero el Titular se obliga a mantener fondos o cupo disponible en el medio de pago designado para cada fecha de cobro. En caso de faltar un pago mensual (ej., por tarjeta declinada o fondos insuficientes), Dentsalud podrá suspender temporalmente los beneficios del **PACK DENTICARD** hasta que el pago sea realizado; si la mora en el pago excede un plazo de 30 días calendario, Dentsalud podrá dar por terminado el contrato por incumplimiento del Titular, conforme a la Cláusula Décima, y exigir el pago de las cuotas pendientes causadas hasta la fecha de terminación efectiva.
- **Pago Semestral o Anual:** Si el Titular opta por pagar semestral o anualmente por anticipado, deberá cancelar el valor total correspondiente en un solo pago inicial (salvo que Dentsalud ofrezca una alternativa de pago en cuotas sin interés con un tercero aliado, caso en el cual el tercero asumiría la financiación). Una vez realizado el pago anticipado, Dentsalud activará la tarjeta de servicios y beneficios por la duración completa del periodo contratado. El pago anticipado constituye también aceptación de los términos del contrato por ese periodo. *Salvo ejercicio válido del*



derecho de retracto (Cláusula Novena) u otra causal legal de devolución, no habrá reembolso parcial si el Titular decide no utilizar el servicio durante ese periodo o darlo por terminado anticipadamente.

Aceptación del pago como consentimiento: El pago efectivo por parte del Titular (ya sea de la primera cuota mensual, o de la suma semestral/anual) se entiende como manifestación de conformidad y aceptación de estos términos y condiciones. Dentsalud emitirá una factura o comprobante de pago al Titular por el valor cobrado, de acuerdo con las normas fiscales, y la entrega de dicha factura (física o electrónica) confirma la formalización del contrato.

Revisión de Tarifas: Dentsalud® se reserva el derecho de ajustar los precios del PACK DENTICARD al término de cada periodo contractual o para nuevas suscripciones, atendiendo a factores como inflación, costos médicos, ajustes de cobertura u otros criterios comerciales. Cualquier cambio en la tarifa para un siguiente periodo de renovación será comunicado al Titular con antelación razonable (ver Cláusula Quinta sobre Renovación) para que éste decida sobre la continuidad de su afiliación. Si el Titular no estuviera de acuerdo con un ajuste de tarifa en la renovación, podrá cancelar la renovación automática sin penalidad, según se detalla más adelante.

Cláusula Quinta. Vigencia y Políticas de Renovación

Duración Inicial: El PACK DENTICARD tiene una vigencia determinada según la modalidad contratada, **contada a partir de su activación**. Por regla general, la vigencia estándar del contrato es de **un (1) año** calendario cuando se paga de forma anual (365 días contados desde la activación)), o de **seis (6) meses** si es modalidad semestral, o de **un (1) mes** si es modalidad mensual. Estas vigencias cumplen con los límites de cláusula de permanencia establecidos en el artículo 41 del Estatuto del Consumidor. En todos los casos, la fecha de inicio de la vigencia será la fecha de pago y activación confirmada por Dentsalud y la fecha de terminación será la víspera de la misma fecha en que se cumple el periodo contratado (por ejemplo, si activó el 15 de enero un Pack anual, vencerá el 14 de enero del siguiente año, inclusive).

Activación de Servicios y Beneficios: Dentsalud® se compromete a activar los servicios y beneficios del PACK DENTICARD dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la suscripción y pago por parte del Titular. El Titular será notificado mediante correo electrónico y/o SMS cuando su Denticard esté activo y pueda comenzar a usar los servicios. *Parágrafo:* Algunos servicios y/o beneficios particulares pueden tener un cronograma de activación propio; la mayoría de los beneficios están disponibles desde el



inicio, salvo los que tengan un período de espera (periodo de carencia) explícito indicado en el Anexo A.

Renovación Automática: Al finalizar el período de vigencia inicial, el PACK DENTICARD se renovará automáticamente por períodos sucesivos iguales al inicialmente contratado, salvo que el Contrato que suscriba el TITULAR para adquirir el PACK DENTICARD establezca que no es aplicable la prórroga automática o cuando El Titular manifieste su voluntad de no renovar con la anticipación aquí prevista, o salvo que Dentsalud haya decidido discontinuar el producto o cambiar sus condiciones (en cuyo caso lo informará al Titular oportunamente). Dentsalud se reserva la facultad de no prorrogar el PACK DENTICARD de forma discrecional para lo cual deberá dar aviso al Titular de forma previa a la fecha de terminación de la primera vigencia o de la vigencia en curso. La renovación automática busca garantizar la continuidad de los beneficios sin interrupción para el paciente, por lo que el Titular al aceptar estos términos y condiciones autoriza a Dentsalud a efectuar los cobros correspondientes al nuevo período en el medio de pago registrado, siempre y cuando Dentsalud haya cumplido con las obligaciones de notificación descritas a continuación.

Notificación de renovación: Dentsalud® se compromete a notificar al Titular acerca de la próxima renovación automática **con una antelación mínima de 20 días calendario** al vencimiento del período en curso, cuando se trate de Packs semestrales o anuales. En Packs mensuales de renovación tácita sucesiva, Dentsalud podrá notificar periódicamente o en cada ciclo, pero dado que no hay una obligación contractual más allá de cada mes, el Titular puede cancelar en cualquier momento. La notificación de renovación anual incluirá información sobre: (i) la fecha prevista de renovación, (ii) el Pack y número de beneficiarios que se renovarán, (iii) la tarifa aplicable para el nuevo período (incluyendo cualquier ajuste o promoción), (iv) el medio de pago a cargar y la posibilidad de actualizarlo, y (v) los canales para que el Titular manifieste si NO desea renovar. Esta notificación se enviará al correo electrónico registrado del Titular y/o mediante mensaje de texto u otro medio de contacto provisto.

Derecho a No Renovar: El Titular puede decidir **no renovar** el PACK DENTICARD al final de la vigencia inicial o la vigencia en curso, notificando tal decisión a Dentsalud **antes de la fecha de terminación**. Para Packs anuales o semestrales, esta notificación de no-renovación se hará al menos con quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para garantizar que el cobro no sea procesado. En el caso de Packs mensuales, el Titular podrá solicitar la cancelación en cualquier momento, y dicha cancelación se hará efectiva a partir del siguiente mes (no se prorratearán días del mes en curso ya pago). No hay penalidad por



cancelar la renovación; la única consecuencia es que el Titular perderá el acceso a los servicios y beneficios una vez finalice el periodo por el que ya pagó.

Renovación con Cambios: Dentsalud se reserva la facultad de introducir modificaciones al PACK DENTICARD ofrecido o a las tarifas en el momento de la renovación (por ejemplo, actualizar el portafolio de servicios incluidos, cambiar la denominación de los Packs o sus precios). Cualquier cambio de este tipo le será comunicado al Titular en la notificación de renovación mencionada. Si los cambios implican condiciones menos favorables para el consumidor (por ejemplo, aumento de precio o reducción de beneficios), el Titular tiene derecho a no aceptar la renovación y dar por terminado el contrato al final del periodo vigente, sin que se le haga ningún cobro adicional. Si, por el contrario, el Titular continúa con la renovación automática y realiza el pago correspondiente sin objeción, se entenderá que **acepta las nuevas condiciones** a partir del nuevo periodo. Dentsalud no podrá hacer cambios retroactivos ni durante un periodo ya pagado; las modificaciones solo aplicarán a partir de la renovación.

Confirmación de renovación: En caso de efectuarse la renovación automática, Dentsalud enviará al Titular una confirmación de la misma, ya sea en forma de factura electrónica del nuevo periodo, correo de bienvenida a la nueva vigencia, o mensaje confirmatorio, indicando la nueva fecha de vigencia hasta cuándo se extienden los beneficios. Si el Titular advierte algún error en la renovación (por ejemplo, un número incorrecto de beneficiarios o un Pack distinto al esperado), deberá comunicarlo en un periodo no superior a quince (15) días hábiles desde la fecha de renovación para proceder con las correcciones o con la cancelación y reembolso si fuera procedente.

Límite de Renovaciones: El contrato puede renovarse indefinidamente de año en año (u otro periodo contratado), mientras Dentsalud continúe ofreciendo el PACK DENTICARD. En caso de que Dentsalud decida discontinuar el PACK DENTICARD como producto comercial, se lo informará al Titular de forma oportuna y se abstendrá de cargar cualquier renovación. De igual modo, Dentsalud podrá migrar al Titular a un nuevo Pack equivalente o superior previo consentimiento de éste, garantizando que no se vulneren sus derechos adquiridos.

Cláusula Sexta. Derechos y obligaciones de las Partes:

Obligaciones de Dentsalud:

- a. **Prestación de servicios odontológicos:** Dentsalud deberá prestar todos los servicios odontológicos incluidos en el PACK DENTICARD del Titular, a los que éste y sus Beneficiarios tengan derecho, de manera oportuna, eficiente y con calidad.



Esto implica proveer el personal profesional idóneo (odontólogos generales y especialistas según corresponda, habilitados para el ejercicio), utilizar materiales, insumos y equipos que cumplan con los estándares sanitarios, y seguir los protocolos clínicos establecidos por las autoridades de salud y por las buenas prácticas odontológicas. Dentsalud garantiza que los procedimientos serán realizados conforme a las normas técnicas y de bioseguridad vigentes, y bajo los lineamientos éticos de la profesión.

- b. Acceso a la red de clínicas (CSO):** Dentsalud debe mantener disponible su red de CSO para la atención de los Titulares del PACK DENTICARD. Actualmente, Dentsalud cuenta con CSO en varias ciudades del país, lo que permite que el Titular acceda a beneficios en cualquiera de ellas, independientemente de dónde adquirió el PACK DENTICARD. Dentsalud procurará informar al Titular sobre la ubicación y horarios de sus CSO, y cualquier cambio (apertura de nuevas sedes, cierres temporales o definitivos) será comunicado oportunamente a través de sus canales oficiales. En caso de que algún CSO de la red esté temporalmente fuera de servicio Dentsalud indicará al paciente alternativas dentro de la misma ciudad o región para garantizar la continuidad de la atención.
- c. Atención Preferencial y Agenda:** Dentsalud se compromete a brindar *atención preferencial* a los Titulares y beneficiarios del PACK DENTICARD en la asignación de citas. Esto implica que, dentro de lo razonable y la capacidad del CSO se dará prelación al momento de agendar citas para la prestación de los servicios incluidos en el PACK DENTICARD y se contará con espacios diarios para atender servicios de urgencias. No obstante, el Titular entiende que la atención sigue siendo *sujeta a disponibilidad*. Dentsalud deberá gestionar la agenda de forma que cumpla con los tiempos de atención habituales: se procurará dar citas para servicios electivos incluidos en un plazo no mayor a 15 días desde la solicitud, y las urgencias dentales serán atendidas idealmente el mismo día de su solicitud o dentro de las 24 horas siguientes.
- d. Información y educación:** Dentsalud tiene la obligación de informar clara y completamente al Titular y los Beneficiarios sobre el alcance de sus tratamientos, las recomendaciones de cuidado y cualquier restricción médica, lo anterior, conforme al criterio del odontólogo tratante en cada caso. Como parte de la filosofía preventiva de DENTICARD, Dentsalud brindará educación en salud oral a los afiliados: incluyendo recordatorios sobre la técnica adecuada de cepillado, uso de hilo dental, y se les entregarán las recomendaciones específicas luego de cada tratamiento. Asimismo, Dentsalud enviará comunicaciones periódicas (noticias, consejos de salud oral, alertas de vencimiento de beneficios, etc.) para ayudar al aprovechamiento del PACK DENTICARD y mantener su salud oral, en línea con las estrategias de seguimiento proactivo mencionadas en las Consideraciones.



- e. **Cumplimiento normativo:** Dentsalud garantiza que cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables a la prestación de servicios de salud oral, resolución 3100 de 2019, normativa vigente aplicable en materia de salud, y a la protección del consumidor. Esto incluye: obtener los consentimientos informados por escrito; reportar cualquier evento adverso a las autoridades competentes; mantener actualizada la habilitación de sus CSO y certificaciones de su personal; así como cumplir con la normatividad aplicable a la naturaleza de los servicios objeto de los presentes términos y condiciones, así como a las políticas corporativas de Dentsalud.). Dentsalud garantiza el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas concordantes sobre protección de datos personales. Así mismo, garantiza que tratará los datos personales sensibles de sus pacientes con estricta confidencialidad y únicamente cuando se encuentre debidamente autorizado. La información clínica será tratada de manera reservada, únicamente por el personal autorizado, y conservada conforme a los términos exigidos en la Resolución 1995 de 1999. Los pacientes tendrán derecho a acceder a su historia clínica, rectificarla y ejercer los demás derechos que la ley les reconoce como titulares de la información. (ver Limitación de Responsabilidad en Cláusula Octava para excepciones).
- f. **Atención al Cliente y PQRS:** Dentsalud deberá disponer de canales idóneos de Servicio al Cliente para atender las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) de los Titulares y Beneficiarios de DENTICARD. Estos canales incluirán, como mínimo, una línea telefónica y/o celular de atención, un correo electrónico oficial, y formularios en los CSO o en la página web. Dentsalud se obliga a dar trámite a las PQRS presentadas, brindando respuesta en los tiempos establecidos por la ley y adoptando las medidas correctivas a que haya lugar. Además, deberá conservar un registro de las quejas y soluciones brindadas, disponible para eventuales inspecciones de la Superintendencia de Industria y Comercio u otras autoridades.
- g. **Protección de Datos:** Dentsalud, como responsable del tratamiento de los datos personales de los afiliados, deberá cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, así como con todo lo dispuesto en su política de tratamiento de datos. Esto implica tratar los datos de los Titulares y Beneficiarios únicamente para las finalidades autorizadas), protegerlos con medidas de seguridad, y garantizar a los titulares de los datos sus derechos de conocimiento, actualización, rectificación y supresión conforme a la ley (ver Cláusula Duodécima para más detalle).



Obligaciones del Titular (y Beneficiarios):

- a. **Pago oportuno:** El Titular se obliga a pagar en forma completa y oportuna la tarifa del PACK DENTICARD, conforme a lo pactado en la Cláusula Cuarta. En caso de modalidad de pagos periódicos, deberá asegurarse de contar con fondos disponibles o hacer los pagos en las fechas estipuladas. El incumplimiento en el pago faculta a Dentsalud a suspender los servicios y eventualmente a terminar el contrato (Cláusula Décima). Si el Titular identifica algún cobro indebido o error en la facturación, deberá comunicarlo a Dentsalud a la brevedad para su verificación y ajuste.
- b. **Uso adecuado del PACK DENTICARD:** El Titular y sus Beneficiarios deben hacer uso de los servicios y beneficios de DENTICARD de buena fe, evitando cualquier intento de fraude o abuso. Queda prohibido ceder, vender o transferir los servicios incluidos a terceros no afiliados. El Titular no debe falsear información médica o de identidad para obtener servicios que no le corresponden. En caso de detectarse un uso irregular Dentsalud podrá suspender la atención y estará facultado para investigar el caso; de comprobarse la mala fe o fraude, podrá terminar el contrato por justa causa, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.
- c. **Seguimiento de lineamientos e instrucciones médicas:** El Titular y los Beneficiarios del PACK DENTICARD se comprometen a cumplir con las instrucciones y recomendaciones impartidas por los profesionales de Dentsalud. Esto incluye: asistir a las citas de control que el odontólogo programe, con la regularidad necesaria conforme a criterio del odontólogo tratante, seguir los protocolos de higiene oral indicados, tomar los medicamentos formulados en casos de tratamiento, y en general observar las indicaciones posoperatorias o de cuidado para asegurar el éxito de los tratamientos. Si un paciente incumple gravemente las instrucciones dadas y ello deriva en complicaciones o necesidad de retratamientos, Dentsalud podrá cobrar dichos retratamientos o manejos adicionales de forma adicional e independiente (o negarse razonablemente a repetir un procedimiento sin costo adicional) dado que la garantía del servicio está sujeta a que el paciente cumpla con la totalidad de cuidados, recomendaciones, controles y en general todas las acciones necesarias para el éxito de los servicios.
- d. **Asistencia a citas programadas:** El Titular/Beneficiarios deben asistir puntualmente a las citas agendadas con Dentsalud. En caso de no poder asistir, se comprometen a cancelar o reprogramar la cita con la mayor anticipación posible (al menos con 24 horas de antelación) para liberar el espacio y permitir a Dentsalud reubicar otros pacientes. La inasistencia injustificada a citas incluidas puede perjudicar la planificación del servicio; Dentsalud podrá, en caso de reincidencia en ausencias sin aviso, tomar las medidas que considere necesarias. Si un procedimiento de



tratamiento requiere múltiples sesiones pre-agendadas y el paciente falta repetidamente, Dentsalud no se hace responsable si el tratamiento no puede completarse dentro del periodo de vigencia del PACK DENTICARD., La no asistencia a las citas durante la vigencia implicará que los servicios y beneficios relacionados se consideren utilizados si no hay posibilidad de reprogramar dentro del plazo. Dentsalud procurará reprogramar las citas no atendidas siempre que aún esté dentro del periodo contratado, pero no está obligado a extender la vigencia del **PACK DENTICARD** por citas no realizadas a tiempo por causa del paciente.

- e. **Estado de salud y contraindicaciones:** El Titular declara, que él y sus Beneficiarios no padecen de condiciones de salud general u oral que hagan imposible la prestación de los servicios ofrecidos, o en todo caso asume la obligación de informar verazmente al odontólogo sobre su estado de salud, antecedentes médicos (ej. alergias, condiciones cardíacas, uso de anticoagulantes, embarazo, etc.) y hábitos relevantes (ej. consumo de tabaco, bruxismo, entre otros) durante la valoración inicial. Esta información es crucial para determinar la viabilidad de ciertos procedimientos. Si durante la ejecución del plan de tratamiento se evidencia una condición del paciente que contraindique clínicamente la realización de alguno de los procedimientos ofrecidos en el PACK DENTICARD, Dentsalud no estará obligada a realizar dicho procedimiento incluido hasta tanto la condición sea controlada o estabilizada mediante el tratamiento pertinente (que podría no estar incluido en el PACK DENTICARD). Asimismo, no habrá lugar a reintegro o compensación por un servicio no brindado debido a una contraindicación médica ajena a Dentsalud. Dentsalud, no obstante, podrá orientar al paciente sobre alternativas de tratamiento) para tratar su condición subyacente (los servicios adicionales que se requieran que no estén incluidos en el PACK DENTICARD deberán ser contratados y pagados de forma adicional al PACK).
- f. **Uso de beneficios y criterio técnico o clínico:** Dentsalud, a través de sus profesionales, tiene la potestad de no realizar un procedimiento incluido si considera que no es clínicamente necesario o conveniente para el paciente, explicando las razones. En tal caso, esto no se considerará un incumplimiento de Dentsalud sino una decisión médica sustentada en la ética profesional y en la seguridad del paciente. El paciente siempre tiene la libertad de buscar una segunda opinión, pero si insiste en un procedimiento no indicado, Dentsalud puede negarlo y no habrá reembolso dado que es un beneficio que el paciente decidió no usar por prudencia médica.

Es entendido por el paciente que los servicios ofrecidos mediante el PACK DENTICARD contienen obligaciones de medio y no de resultado y los mismos



dependen del criterio médico del odontólogo tratante, por lo que Dentsalud no está obligado a garantizar un resultado específico.

Cláusula Séptima. Servicios no incluidos y limitaciones: Aunque DENTICARD busca ofrecer un paquete de servicios de salud oral amplio, existen exclusiones y limitaciones importantes que el Titular declara conocer y aceptar:

- a. **Servicios no incluidos:** Cualquier servicio, procedimiento o tratamiento odontológico que no esté expresamente mencionado como incluido en el Anexo A o en las comunicaciones oficiales del Pack correspondiente, se entenderá excluidos y no aplicables en el PACK DENTICARD. El hecho de ser Titular y/o beneficiario del PACK DENTICARD no implica que todos los tratamientos dentales sean gratuitos o incluidos; solo aquellos específicamente listados lo estarán, los demás se cobrarán de forma independiente, conforme a las tarifas establecidas por Dentsalud.
- b. **Límite de frecuencia y cantidad:** La cantidad y frecuencia de los servicios incluidos, **se encuentran limitados**, tal como se detalla en el Anexo A. Una vez agotado el cupo de un servicio, el Titular podrá seguir accediendo al mismo en Dentsalud, para lo cual deberá pagar el valor correspondiente al mismo, no obstante, se podrá aplicar una tarifa preferencial siempre que en el momento así lo ofrezca y determine Dentsalud. Ningún beneficio es ilimitado, salvo que así se indique expresamente en el Contrato que suscriba el Titular con Dentsalud. Los servicios y beneficios de DENTICARD no son acumulables, por lo que una vez vencida la vigencia del contrato del PACK DENTICARD se entenderán vencidos todos sus servicios y beneficios, en caso de que el Titular no haya hecho uso de los servicios y beneficios en el periodo contratado, no da lugar a la acumulación de los mismos en la prórroga o la adquisición de un nuevo PACK DENTICARD, es decir que en el momento de inicio de una prórroga o una nueva vigencia, reinicia los servicios y beneficios, y los no usados expiran.
- c. **Ámbito geográfico:** Los beneficios se hacen efectivos exclusivamente en los centros de soluciones odontológicas de la red de Dentsalud dentro de Colombia. En el evento en que el Titular o los Beneficiarios decidan tomar los servicios incluidos en el **PACK DENTICARD**, con un tercero prestador fuera de la red de Dentsalud, no procederá, en ningún caso, reembolso, devolución o pago alguno por parte de Dentsalud.
- d. **Gastos adicionales:** Algunos procedimientos incluidos podrían implicar gastos adicionales que no están cubiertos por el PACK DENTICARD. Por ejemplo, si bien una endodoncia unirradicular puede estar incluida, la necesidad de una corona definitiva sobre ese diente no lo está (a menos que el Pack la incluya explícitamente). En tales



casos, Dentsalud informará al paciente el costo de esos elementos no cubiertos antes de prestar el servicio, con el fin de que este, decidida si continua o no con la prestación del servicio

- e. **Exámenes o Interconsultas Externas:** Si se requiere un examen diagnóstico de mayor **fuera de la oferta de Dentsalud**, dichos costos no están cubiertos por DENTICARD. De igual forma, si se requiere interconsulta con un especialista de otra área de la salud (ej. médico maxilofacial, o evaluación por un médico general por una complicación sistémica), Dentsalud no asumirá esos costos, los cuales deben ser asumidos en su totalidad por el Titular o sus Beneficiarios.
- f. **Situaciones de No Cobertura por Riesgo:** En ningún caso, el PACK DENTICARD cubre o incluye servicios por eventos como accidentes de tránsito, accidentes laborales o de otra índole en los que se presenten traumas maxilofaciales severos que requieran atención de urgencia en un servicio hospitalario o por cirujanos maxilofaciales de guardia. Asimismo, complicaciones mayores derivadas de enfermedades de base (por ejemplo, un paciente diabético que sufre infección severa que lo lleva a hospitalización) no están incluidos en la parte hospitalaria del PACK DENTICARD
- g. **Casos de Fuerza Mayor:** En el evento de situaciones extraordinarias de fuerza mayor o caso fortuito (como desastres naturales, pandemias, actos de autoridad, disturbios, etc.) Dentsalud podrá suspender temporalmente la prestación de servicios en algunas o todas sus CSO sin que esto, se considere incumplimiento. Dentsalud hará sus mejores esfuerzos por reanudar la atención lo antes posible o referir a los pacientes dentro de la misma red en caso de ser posible. Sin embargo, el tiempo perdido por fuerza mayor no generará extensión automática de la vigencia del **PACK DENTICARD** ni responsabilidad por compensaciones.
- h. **Uso inadecuado o contrario a indicaciones:** Cualquier situación en que el paciente invalide las garantías del servicio por su actuar, o utilice indebidamente los beneficios, constituirá causal para cancelar el Contrato de PACK DENTICARD. Dentsalud actuará bajo principios de razonabilidad y buscará soluciones, pero se reserva el derecho de **cobrar por servicios que deban repetirse** cuando la causa de la falla no es atribuible a Dentsalud sino al comportamiento del paciente.

El alcance específico de los beneficios de DENTICARD es el que se indica en estos Términos y Condiciones, su Anexo A, el Contrato de prestación de servicios del PACK DENTICARD y sus anexos. Cualquier servicio o circunstancia no prevista en estos se entiende excluida. Ante cualquier duda relacionada con los servicios, alcance y condiciones de DENTICARD, el Titular podrá consultar con Dentsalud mediante sus canales de atención. Dentsalud será transparente en la comunicación con los Titulares y Beneficiarios.



Cláusula Octava. Limitación de responsabilidad de Dentsalud: Dentsalud garantiza que brindará los servicios con calidad, diligencia y conforme a los estándares profesionales, pero no garantiza resultados específicos en tratamientos de salud, debido a que el éxito clínico depende de múltiples factores, algunos fuera del control del profesional.

Responsabilidad limitada: En la medida permitida por la ley, cualquier responsabilidad de Dentsalud derivada del incumplimiento de estos términos y condiciones de la prestación de los servicios aquí contemplados estará limitada al valor efectivamente pagado por El Titular por el PACK DENTICARD en el periodo contractual vigente. Esto significa que, de presentarse algún incumplimiento imputable a Dentsalud, la obligación de indemnizar no excederá lo que el Titular pagó por la adquisición del PACK DENTICARD ese año/semestre/mes, según corresponda. En ninguna circunstancia Dentsalud será responsable por daños indirectos, consecuenciales o lucros cesantes sufridos por el Titular o Beneficiarios. Esta limitación no aplica en casos de dolo o culpa grave de Dentsalud.

Eventos de salud y responsabilidad profesional: Dentsalud responde por la calidad en la prestación del servicio, conforme a los lineamientos técnicos establecidos en la Ley. No obstante, el Titular y los Beneficiarios reconocen que el acto odontológico depende del criterio del odontólogo tratante y por lo tanto la responsabilidad que se pueda derivar de los mismos recae en cabeza del profesional de la odontología correspondiente, conforme al régimen de responsabilidad médica colombiano. Las garantías de los procedimientos se aplicarán de acuerdo con los lineamientos técnicos y únicamente cuando se presenten las causales expresamente establecidas en la Ley.

Fallas en sistemas tecnológicos: Dentsalud utiliza sistemas informáticos (plataformas web, apps, sistemas de historia clínica electrónica, etc.) para gestionar DENTICARD. Dentsalud cumple con criterios técnicos y de mantenimiento generales los cuales permiten el buen funcionamiento de dichos sistemas. Sin embargo, en el evento de presentarse alguna falla o error de los mismos, Dentsalud procurará subsanarlos a la brevedad en cuanto sea detectado, pero no será responsable por los perjuicios que una caída de sistema o error temporal en la información pudieran ocasionar, más allá de disponer de todos sus medios para corregir el error. De igual forma, Dentsalud no responderá por fallas imputables a terceros proveedores tecnológicos, redes de internet, servicios de pago, etc. que puedan impedir momentáneamente al Titular o sus Beneficiarios acceder a la plataforma o realizar un pago. No obstante, hará esfuerzos razonables para asistir al usuario ante estos inconvenientes.



Límites legales: Ninguna estipulación de este contrato debe interpretarse en el sentido de eximir o limitar la responsabilidad de Dentsalud más allá de lo permitido por las leyes colombianas.

Cláusula Novena. Derecho de retracto y políticas de devolución: El Titular tiene la facultad legal de ejercer el derecho de retracto previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) cuando la venta del PACK DENTICARD se haya realizado mediante financiación o métodos no tradicionales o a distancia. En tal caso, el Titular podrá desistir de la compra del PACK DENTICARD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la afiliación o suscripción, sin necesidad de justificar la razón. Para ejercer este derecho, el Titular deberá informar su decisión a Dentsalud por escrito (por medio físico radicado en un CSO o por correo electrónico a servicio al cliente) dentro del plazo mencionado, indicando sus datos de identificación y la solicitud expresa de retracto.

Condiciones para procedencia del retracto: Para que opere el retracto con devolución de dinero, es necesario que el Titular no haya hecho uso de los servicios asociados al PACK DENTICARD durante esos días iniciales. Si el Titular o algún Beneficiario hubiere efectivamente utilizado algún servicio y/o beneficio, Dentsalud podrá negar la retractación. Esto debido a que, una vez prestado un servicio de salud, no es posible “deshacer” el consumo; el Estatuto del Consumidor en su Art.47 indica que el retracto no es procedente para servicios cuya prestación haya empezado con el consentimiento del consumidor.

Si no se ha usado ningún servicio y/o beneficio, la devolución será del 100% de lo pagado por el PACK DENTICARD (exceptuando, si aplicare, costos financieros no recuperables como comisiones bancarias). El Titular no deberá incurrir en ninguna penalidad por retractarse dentro de los 5 días en que es aplicable este derecho según la Ley.

Pasados los cinco (5) días establecidos en la Ley, el Titular NO podrá ejercer el retracto.

Procedimiento de devolución: Una vez Dentsalud recibe la solicitud de retracto y verifica que cumple con los requisitos (tiempo y no uso de servicios), procederá a realizar la devolución del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se recibió la notificación de retracto, de conformidad con lo establecido en la ley. La devolución se hará preferiblemente por el mismo medio de pago utilizado por el Titular. Durante el trámite del retracto, el PACK DENTICARD podrá ser suspendido inmediatamente (de modo que no se usen servicios mientras se define la devolución). Una vez reembolsado el dinero, se considerará **resuelto el contrato**, sin más obligaciones entre las partes.



Devoluciones por improcedencia del servicio: Fuera del escenario de retracto, las devoluciones de dinero solo proceden en los siguientes casos específicos: (i) que Dentsalud, por causas imputables a ella, no pueda prestar un servicio incluido fundamental y por ende el contrato no pueda ser ejecutado; (ii) que se hubiere cobrado por error una renovación no deseada pese a que el Titular canceló a tiempo; o (iii) en caso de que una autoridad judicial o administrativa ordene el reembolso. En tales casos, Dentsalud acatará la situación y gestionará la devolución correspondiente dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se reconozca el derecho. En ningún otro caso es aplicable la devolución de cualquier suma pagada por el TITULAR por concepto de compra del **PACK DENTICARD**.

No devolución por falta de uso: La **no utilización** de los servicios por parte del Titular o Beneficiarios durante la vigencia del PACKDENTICARD, por motivos personales del consumidor, no da derecho a devolución total ni parcial del dinero pagado, ni a prórroga de la vigencia. La tarjeta de servicios y beneficios se ofrece con la expectativa de uso, y es responsabilidad del consumidor aprovecharla. Esta condición fue informada desde la suscripción y es aceptada por el Titular al firmar estos términos.

Cláusula Décima. Terminación del Contrato: Dentsalud tendrá derecho a dar por terminado de manera anticipada y unilateral el contrato mediante el cual se adquiriera el PACK DENTICARD en caso de incumplimiento grave por parte de El Titular o sus Beneficiarios de las obligaciones aquí pactadas. En particular, constituirá incumplimiento: la mora en el pago del precio del PACK DENTICARD (más de 30 días sin pagar alguna cuota o la renovación), el uso fraudulento o abuso de los servicios y/o beneficios (incluyendo falsedad de información o intento de extensión de beneficios a no afiliados), o la violación de las condiciones de uso y ética. De presentarse alguna de estas causales, Dentsalud notificará al Titular su decisión de terminar el contrato en forma anticipada, indicando la causa. La terminación por incumplimiento implicará la pérdida de los beneficios de DENTICARD de forma inmediata desde la fecha de notificación, sin derecho a reembolso por la parte no utilizada del periodo, y sin perjuicio de que Dentsalud pueda ejercer acciones legales si hubo un daño o perjuicio.

Terminación voluntaria por el Titular: El Titular tiene la facultad de dar por terminado el contrato mediante el cual el titular adquirió el PACK DENTICARD en cualquier momento, incluso durante la vigencia, mediante simple comunicación escrita a Dentsalud (vía correo electrónico registrado o carta en cualquier CSO). No obstante, si la terminación es solicitada después del periodo de retracto y antes de completar la vigencia pagada, se entenderá que es una cancelación anticipada sin causa atribuible a Dentsalud, por lo cual no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas correspondientes al tiempo restante. El contrato



simplemente finalizará en la fecha solicitada (o en la fecha de vencimiento del periodo actual, si así lo indica el Titular).

Terminación por mutuo acuerdo: En cualquier momento, las partes pueden acordar finalizar el contrato de mutuo acuerdo en condiciones distintas a las anteriores. Este acuerdo debe constar por escrito.

Efectos de la Terminación: Al terminar el contrato (por cualquier causa), cesa el derecho del Titular y Beneficiarios a recibir los servicios y beneficios del PACK DENTICARD. Si la terminación ocurre antes de acabar un periodo ya pago (por causa imputable al Titular), Dentsalud no reembolsará el dinero de ese periodo y podría incluso facturar servicios consumidos en exceso si hubo fraude. Si la terminación es por causa imputable a Dentsalud o por ejercicio del retracto, se reembolsará lo que corresponda según Cláusula Novena. En todos los casos, la terminación no afecta los derechos que cada parte tenga pendientes. Adicionalmente, la confidencialidad de la historia clínica y la protección de datos personales sobrevivirá a la terminación, así como las cláusulas de ley aplicable y resolución de conflictos.

Cláusula undécima. Servicio al cliente y solución de peticiones: Dentsalud pone a disposición de El Titular y los Beneficiarios los siguientes canales de **Atención al Cliente** para cualquier inquietud relacionada con DENTICARD, soporte en el uso de beneficios, recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS):

- **Correo Electrónico:** servicioalcliente@dentsalud.com.co (o el que defina Dentsalud) para recibir consultas o PQRS por escrito. Se recomienda incluir en el correo el nombre y cédula del Titular, y descripción clara de la solicitud.
- **Página Web/Formulario:** En la página oficial www.dentsalud.com.co, sección DENTICARD, habrá un formulario de contacto para miembros donde pueden radicar solicitudes que serán canalizadas al área correspondiente.
- **Atención Presencial:** En todos los CSO Dentsalud, el personal de recepción o atención al usuario está capacitado para recibir PQRS relacionadas con DENTICARD. Pueden proporcionar formularios físicos para que el cliente registre su solicitud, la cual será escalada a la gerencia del programa o a servicio al cliente central.
- **Call Center:** Dentsalud proporcionará una línea telefónica para radicar PQRS relacionadas con DENTICAR

Procedimiento PQRS: Al presentarse una queja o reclamo, Dentsalud entregará un número de radicado o confirmación de recibo al cliente. A partir de allí, Dentsalud cuenta con hasta 15 días hábiles o el término que establezca la Ley en cada caso, para dar una respuesta al



reclamo. Si requiere más tiempo por complejidad, se informará al cliente dentro de ese plazo inicial, explicando y pidiendo una prórroga razonable. Dentsalud buscará solucionar ágilmente los temas: si es reprogramación de una cita, eso se hace de inmediato; si es devolución de dinero autorizada, se tramitará a la mayor brevedad; si es inconformidad con un tratamiento, se programará al paciente con un especialista para reevaluación, etc.

Cláusula Duodécima. Protección de datos personales: En desarrollo de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas de protección de datos en Colombia, se informa al Titular que con la suscripción del contrato de prestación de servicios del PACK DENTICARD, Dentsalud realizará el tratamiento de datos personales suyos y de sus Beneficiarios, en calidad de Responsable del tratamiento, bajo las siguientes condiciones: El Titular de los datos (o su representante legal, en caso de menores de edad que sean Beneficiarios) tiene los derechos de conocer, actualizar, rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se les ha dado, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de infracciones a la ley, revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos en casos procedentes (por ejemplo, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales), y acceder a sus datos personales que estén bajo tratamiento. La revocatoria de la autorización de tratamiento de datos que sea esencial para la ejecución del contrato (como los datos de contacto para enviar facturas o datos de salud para prestar el servicio) podría implicar la imposibilidad de seguir ejecutando los servicios y beneficios del PACK DENTICARD, caso en el cual se procedería a la terminación del contrato por decisión del Titular (ver Cláusula Décima).

Medidas de seguridad: Dentsalud manifiesta que adopta medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido. Esto incluye controles de acceso a las bases de datos, capacitación al personal en confidencialidad, transmisión segura de información sensible, entre otros. En caso de presentarse una violación de seguridad que comprometa datos personales, Dentsalud comunicará al Titular según lo exige la ley e implementará las acciones correctivas.

Autorización del Titular: Al aceptar estos términos, **El Titular declara que ha leído la Política de Tratamiento de Datos Personales de Dentsalud** (puesta a su disposición en la página web oficial o en físico si la solicitó) y que la entiende y acepta. De igual forma, autoriza de manera libre, previa, expresa e informada a Dentsalud para realizar el tratamiento de sus datos personales y de los de sus Beneficiarios con las finalidades descritas en la autorización de tratamiento de datos personales contenida en el Contrato de prestación de servicios que suscriba con Dentsalud. En el evento de que el Titular provea



datos de Beneficiarios, afirma que cuenta con la autorización de dichos Beneficiarios (o de sus padres/madres en caso de menores) para entregarlos a Dentsalud y que se les trate bajo estos términos.

Encargados y transferencia: Dentsalud podrá actuar a través de terceros **Encargados del tratamiento** para ciertas funciones, por ejemplo, una plataforma de mailing para enviar correos, una empresa de cobranza para débitos automáticos, entre otros. Con dichos encargados Dentsalud suscribirá acuerdos de confidencialidad y protección de datos que aseguren estándares equivalentes.

Cualquier inquietud adicional sobre protección de datos podrá canalizarse usando los canales de servicio al cliente ya mencionados.

Cláusula Decimotercera. Notificaciones

Domicilio contractual: Para todos los efectos legales y contractuales derivadas de la adquisición del PACK DENTICARD, las partes fijan como domicilio la ciudad de Bogotá. Las Partes podrán enviar comunicaciones en las siguientes direcciones: Dentsalud: Calle 100 No. 13-21. Oficina 302 o la que conste en el membrete), y "El Titular" el señalado en el contrato de prestación de servicios PACK DENTICARD (dirección de residencia) y especialmente el correo electrónico y número de teléfono celular registrados al momento de la suscripción. El Titular se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto informando a Dentsalud de cualquier cambio.

Medio electrónico principal: Las partes acuerdan que el correo electrónico constituye el medio oficial y válido de notificaciones entre ellas. Cualquier comunicación que Dentsalud envíe al correo proporcionado por el Titular se tendrá por recibida por éste, transcurridos dos (2) días hábiles desde su envío, si no se recibe respuesta de error en la dirección. De igual forma, comunicaciones del Titular hacia Dentsalud deberán enviarse al correo de servicio al cliente oficial (u otro que se le indique) para considerarse recibidas formalmente. Alternativamente, el Titular puede radicar comunicaciones escritas en los CSO, obteniendo un acuse de recibo.

Notificaciones específicas: Las notificaciones de renovación, cambios en términos, terminación, o cualquier aviso importante relativo a la ejecución del contrato, se procurará que sean enviadas por escrito al correo electrónico del Titular. Dentsalud puede duplicar la notificación por otros medios (mensaje de texto SMS, WhatsApp, llamada telefónica), pero la validez formal la tiene la comunicación escrita electrónica o física.



Acuerdos verbales: Cualquier comunicación verbal (vía telefónica o en persona) relacionada con modificaciones del contrato o compromisos adicionales deberá ser confirmada por escrito por las partes para tener validez. El personal de atención puede orientar al Titular, pero cambios en condiciones deben documentarse.

Idioma: Las comunicaciones formales se harán en **idioma español**, dado que este contrato se rige por la ley colombiana. Si el Titular no comprende el español, deberá indicarlo para buscar modos de comunicación efectiva.

Prueba de notificaciones: Dentsalud conservará registros de las comunicaciones importantes enviadas (por ejemplo, copia del correo de aviso de renovación, o de cualquier requerimiento enviado). Dichos registros servirán como prueba de la notificación en caso de controversia.

Cláusula Decimocuarta. Modificaciones

Modificación por Dentsalud: Dentsalud podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, por razones legales, técnicas o comerciales, siempre garantizando la comunicación previa al Titular y su derecho a aceptar o rechazar dichos cambios.

Aceptación de Modificaciones: Si el Titular no está de acuerdo con las modificaciones notificadas, podrá manifestar por escrito su no aceptación antes de la fecha efectiva de cambio. En tal caso, el contrato se entenderá terminado a la finalización de la vigencia actual ya paga, sin penalidad para el Titular (quien podría optar por no renovar). Si las modificaciones van a regir de inmediato y el Titular no las acepta, podrá solicitar la terminación anticipada solicitud que será evaluada por Dentsalud. Por el contrario, si el Titular continúa utilizando los servicios y beneficios del PACK DENTICARD o no manifiesta oposición frente a la notificación de cambios, se entenderá que acepta tácitamente las modificaciones. Dentsalud incorporará las modificaciones aprobadas a la versión oficial de términos publicada en su web y/o en sus documentos contractuales.

Acuerdos adicionales: Cualquier pacto adicional o condición especial acordada entre Dentsalud y el Titular deberá incorporarse por escrito firmado por ambas partes)

Conservación de cláusulas: En caso de modificación o derogatoria de alguna cláusula, las demás disposiciones de estos términos continuarán vigentes y obligatorias en lo que no sean afectadas por la modificación. Si alguna estipulación se volviere ilegal o inexigible por cambio legal, se tendrá por no puesta, pero ello no invalidará el resto del contrato, y las



partes negociarán de buena fe su reemplazo por una cláusula válida que refleje lo más posible la intención original.

Cláusula Decimoquinta. Legislación aplicable y solución de controversias

Ley Aplicable: Este contrato y todos los servicios que de él se derivan se rigen por las leyes de la **República de Colombia**. Las partes expresamente declaran que ninguna disposición de este contrato se interpretará en contravía de normas imperativas de orden público; en caso de incompatibilidad, prevalecerá la norma legal y se ajustará el contrato a ésta.

Solución de Conflictos: En caso de surgir cualquier diferencia, controversia o reclamación entre el Titular y Dentsalud relacionada con estos términos y condiciones, con el contrato de prestación de servicios PACK DENTICARD o la prestación de los servicios, las partes podrán intentar primero una **solución amigable y directa**. El Titular deberá exponer por escrito su reclamación a Dentsalud (a través de los canales de atención) dando oportunidad para que sea analizada y respondida. Dentsalud, por su parte, procurará solucionar el inconveniente de manera satisfactoria para el cliente dentro de los mecanismos de PQRS ya descritos. De ser necesario, se podría acudir a una reunión de conciliación extrajudicial si ambas partes lo consienten, antes de pasar a un escenario judicial.

Si no se logra un acuerdo directo, cualquier disputa que requiera la intervención de autoridad será sometida a la jurisdicción ordinaria de Colombia. Las partes eligen como domicilio contractual la ciudad de **Bogotá D.C.** para efectos de determinación de competencia, por ser donde Dentsalud tiene su sede principal; sin perjuicio de que el consumidor pueda optar por demandar en su domicilio de residencia de acuerdo con las reglas especiales de competencia en materia de consumo. Las partes, en principio, prevén la vía civil como la adecuada para reclamaciones económicas.

Cláusula Decimosexta. Aceptación y consentimiento

El Titular declara que antes de adquirir el PACK DENTICARD, ha leído, entendido y aceptado todas las cláusulas del presente documento de Términos y Condiciones, las cuales le fueron puestas de presente ya sea físicamente o mediante la plataforma digital (La aceptación de estos términos y condiciones se manifiesta de manera expresa mediante: la firma autógrafa del Titular en el documento físico, o mediante el marcado de la casilla de aceptación / clic en botón "Acepto" en la aplicación o sitio web de Dentsalud, o mediante la firma electrónica avanzada utilizada en procesos digitales (según el mecanismo que se haya



implementado). Cualquiera de estas formas de consentimiento constituye consentimiento válido, vinculante e irrevocable, conforme a la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y documentos equivalentes, teniendo la misma fuerza y efecto jurídico que la firma manuscrita.

En caso de haberse celebrado este contrato por medios electrónicos, las partes acuerdan reconocer plena validez probatoria a los mensajes de datos intercambiados. Los registros informáticos de DentiSalud (incluyendo registros de aceptación en la web, logs del sistema con marca temporal, correos de confirmación enviados al Titular) constituirán evidencia suficiente de la celebración del contrato, salvo prueba en contrario.

Este documento, junto con el Contrato de prestación de servicios que suscriba el Titular con DentiSalud, sus Anexos (A: Descripción de Beneficios y B: Beneficiarios, y cualquier otro anexo firmado) constituye la totalidad del acuerdo entre las partes en relación con DENTICARD, y reemplaza cualquier entendimiento o acuerdo previo, sea verbal o escrito, que resulte incompatible. Cualquier modificación o adición, como se indicó, debe constar por escrito y ser aceptada por las partes. Si el Titular firmó un formulario o solicitud de afiliación por separado, se entiende que ese formulario remite a estos términos y condiciones como parte integrante.

Al suscribir, el Titular manifiesta que la información personal suministrada es veraz y que cumple con las condiciones para adquirir el PACK DENTICARD (por ejemplo, que es mayor de edad para contratar, o que cuenta con autorización de sus padres en caso de ser menor emancipado con capacidad de pago, etc.). DentiSalud, por su parte, declara que está legalmente facultada para ofrecer este tipo de servicios de salud oral y que cuenta con las autorizaciones sanitarias para la prestación de los mismos.

En constancia de lo anterior, "El Titular" acepta los presentes términos y condiciones I de PACK DENTICARD. Si la aceptación fue física, las firmas se estamparán a continuación; si fue electrónica, el registro digital asociado hace sus veces.