

Términos y Condiciones

En términos de la Cláusula 2.1 del Contrato, a continuación, se describen los Servicios que integran el programa Asistencia Aquaworld, con los límites y alcances que se detallan a continuación:

1. TERRITORIALIDAD Y DURACIÓN

Los Servicios se prestarán en el territorio del Estado de Quintana Roo y únicamente por un periodo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del inicio de la actividad contratada por el Usuario de cualesquiera de las experiencias y/o recorridos ofrecidos por el Cliente conforme a su oferta contenida a la fecha del presente Contrato en www.aquaworld.com.

2. PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

El Prestador de Servicios será responsable por la prestación de los Servicios directamente o mediante la subcontratación de terceros especializados. En cualquiera de los casos, los especialistas y/o proveedores de servicios designados y/o subcontratados por el Prestador de Servicio serán los responsables de sus opiniones y conclusiones profesionales y/o técnicas sin que exista responsabilidad del Cliente y/o del Prestador de Servicio.

3. ASISTENCIA AQUAWORLD/SERVICIOS

3.1. Asistencias Médicas

Médico en línea (online)

Consiste en brindar consultas y orientación médica telefónica o por video-consulta, sobre temas de salud en general que pudiera tener el Usuario (sin límite y costo), tales como:

- Consultas médicas con médicos generales, lo cual incluye la prescripción de receta médica en formato digital en caso de serlo necesario.
- Expediente Electrónico de cada Usuario que haya solicitado la atención médica.
- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénicas.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos (efectos y evolución).
- Orientación en primeros auxilios.
- Información general sobre enfermedades.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Valoración y recomendación de la necesidad de consulta de un médico a domicilio.
- Coordinación y envío de ambulancia a servicios de urgencia y emergencia médica con costo preferencial.
- Información sobre servicios de apoyo diagnóstico (pruebas diagnósticas).
- Interpretación de estudios de laboratorio.

- Pruebas diagnósticas adicionales de acuerdo al padecimiento con precio preferencial (servicio a domicilio según disponibilidad).
- A solicitud del Usuario resurtido periódico de recetas a domicilio con tarifa preferencial, en las zonas de cobertura disponibles.
- Programas de rehabilitación para atención de secuelas, con precio preferencial.
*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

El Prestador de Servicio no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

Médico al Hotel

En caso de que el Usuario sufriera una enfermedad y la situación pueda resolverse en el domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico hasta su ubicación, sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica.

El Usuario contará con 1 (una) consulta con médico general programada en el hotel sin costo. Para subsecuentes visitas, el Usuario deberá pagar una cuota por servicio desde \$750.00 (Setecientos cincuenta pesos) correspondiente de cada visita, directamente al médico que esté proporcionando el servicio. Este servicio será coordinado previa aceptación del Usuario, de no aceptarse el costo del servicio por parte del Usuario, no se prestará la atención médica.

Se excluye la atención de cualquier padecimiento sospechoso de ser positivo a COVID-19 o “Enfermedad Respiratoria Aguda” relacionada con COVID-19. Para dichos requerimientos, ofrecemos a nuestros clientes, el servicio de coordinación de médico a domicilio con costo preferencial, a través de los proveedores que cuenten con el servicio de atención segura, el cual está sujeto a disponibilidad por la emergencia sanitaria y el precio a cubrir por el Usuario será desde \$2,000.00 (dos mil pesos).

Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la plaza solicitada.

Ambulancia Terrestre.

Mediante llamada telefónica el envío de una ambulancia gratuita al domicilio indicado y hasta el centro hospitalario más cercano (hasta un radio máximo de 20 kilómetros a la redonda). El Servicio se llevará a cabo en Ambulancia tipo II, si fuera requerida una distancia mayor a ese rango de distancia, tendrá un costo que se le hará saber al Usuario para su aceptación y pago correspondiente.

El excedente de los 20 Kilómetros a la redonda será catalogado como Traslado Foráneo. En estos casos se informará al solicitante el costo del servicio en la misma llamada y solo bajo su aprobación, será coordinado el servicio.

Se excluye el servicio para la atención de cualquier padecimiento sospechoso de ser positivo a COVID-19 o Enfermedad Respiratoria Aguda relacionada con COVID-19. Para dichos requerimientos, ofrecemos a nuestros clientes, el servicio de coordinación de ambulancia con costo preferencial, a través de los proveedores que cuenten con el servicio de traslado seguro, el cual está sujeto a disponibilidad (debido a la emergencia sanitaria.)

Para un mejor servicio de ambulancia, el Usuario debe definir con anticipación la institución médica a la que desea ser transportado, para poder resolver el problema del paciente. En caso de coordinación de ambulancia y si el paciente no es recibido en el hospital indicado por causas ajenas al Proveedor, iniciará el costo de tiempo de espera con los costos establecidos por el Proveedor, dicho costo será cubierto por el Usuario. En todos los casos en los cuales el Usuario solicite el traslado a una institución médica que no lo reciba por causas atribuibles al paciente, el pago del traslado secundario a una nueva institución médica será responsabilidad del solicitante del Usuario, y será cargada con el costo preferencial que se tiene convenido vigente y previamente acordado con el Proveedor, sin otro beneficio.

Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada solicitada*.

1 (un) evento sin costo.

Referencias y descuentos médicos.

Se proporcionará referencia de proveedores de servicios médicos en más de 4,000 establecimientos afiliados, en 250 cadenas de prestigio, y en 240 ciudades de la República Mexicana, de manera ilimitada y dentro de la República Mexicana sin límite y sin costo. Esta red incluye descuentos desde el 5% y hasta el 50% en:

- Red de laboratorios y gabinetes con servicio de imagenología
- Clínicas y hospitales
- Aparatos ortopédicos
- Aparatos auditivos
- Enfermeras y cuidadores
- Clínicas y hospitales
- Rehabilitación
- Equipo médico
- Cuidados en casa (Homecare).

*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

Exclusiones de Asistencias Médicas.

Serán causas excluyentes:

- Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios.

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia médica.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como Cliente Activo del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Quedan excluidos los Servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- El pago o reembolso de cualquier tipo de medicamento.
- Anestesia general o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del médico tratante.
- El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador de servicios al Usuario.
- El Prestador de Servicio no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los Servicios de asistencia.

3.2 Red de descuentos comerciales

Acceso al club de descuentos a nivel nacional, con más de 4,000 establecimientos comerciales de bienestar y esparcimiento, que ofrecen beneficios reales en 250 ciudades del país.

Para tener acceso a los descuentos el Usuario únicamente debe:

- Mostrar membresía física o digital donde esté incluido el logotipo de TDCConsentido
- Mostrar identificación oficial vigente
- En caso de algunos cupones, se deben presentar de manera física o digital para la redención de la promoción, o bien, mostrar el cupón para la lectura en sus instalaciones del código QR
- Cuando se trata de reservaciones, el cliente deberá comunicarse de manera directa con el proveedor a su centro de atención telefónica e indiquen el código o nombre de la promoción.

3.3. Gastos Médicos por Accidentes

El Usuario estará cubierto por gastos médicos por accidentes que se originen o causen en algunas de las experiencias que ofrece el Cliente y en la red de clínicas autorizadas por el Prestador de Servicio.

Límites:

Hasta por \$20,000.00 M.N. (Veinte Mil Pesos 00/100, Moneda Nacional) por pasajero y dicha cantidad será cubierta directamente a la clínica por parte del Prestador de Servicio al ocurrir el alta.

Exclusiones:

- a) Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna respecto de la naturaleza de la asistencia que pretende obtener o que se encuentre fuera del alcance anteriormente descrito y que consecuentemente no permita prestar debidamente la asistencia.
- c) Quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: a) huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor. b) autolesiones o participación del usuario en actos delictivos intencionales. Sujeto a la legislación y normatividad de servicios locales de emergencia. (ejemplo llamadas al 911).
- d) Quedan excluidas cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, así como enfermedades mentales que no permitan la debida prestación de la asistencia en el curso ordinario.
- e) Queda excluido cualquier accidente que haya ocurrido en virtud de que el Usuario se encontraba en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna substancia no autorizada para su uso o que no haya sido debidamente prescrita por un médico autorizado.

3.4. Asistencia dental urgencia con solución

La asistencia incluye los siguientes servicios dentales:

- Consultas de urgencia.
- Radiología.
- Solución de la urgencia de inicio a fin.
 - Operatoria dental
 - Odontopediatría.
 - Cirugía.
 - Endodoncia

- Limpieza y diagnóstico dental
 - Primera visita:
 - Consulta, diagnóstico, hasta tres radiografías por diagnóstico, Radiografía Intraoral Periapical (unidad), Radiografía Intraoral Interproximal (unidad), Radiografía Intraoral Oclusal (unidad)
 - Segunda visita seis meses después:
 - Consulta y limpieza dental

Se considerará como urgencia aquellas situaciones médicas o quirúrgicas que conlleven un riesgo vital y en las que haya la necesidad de un tratamiento dental inmediato para la supresión del dolor intenso, y/o retención de hemorragias.

Detalle de tratamientos incluidos (cada uno, un tratamiento):

- Consulta con dentista dentro de la red
- Urgencia inespecífica
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 1 Cara
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 2 Caras
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 3 Caras
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 1 Cara
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 2 Caras
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 3 Caras
- Aplicación de Sellador
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 1 Cara
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 2 Caras
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Anterior 3 Caras
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 1 Cara
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 2 Caras
- Restauración de Resina Fotopolimerizable con recubrimiento en Diente Posterior 3 Caras
- Pulpotomía
- Tratamiento endodóntico de diente deciduo.
- Exodoncia Simple de Dientes Deciduos.
- Radiografía Intraoral Periapical (unidad)
- Radiografía Intraoral Interproximal (unidad)
- Profilaxis por arcada
- Exodoncia simple
- Exodoncia de raíz residual
- Exodoncia de diente semi-incluido
- Exodoncia de diente incluido/impactado
- Apicectomia unirradicular sin /con obturación de retroceso (incluye curetaje apical)
- Apicectomia Multirradicular sin /con obturaciones de retroceso (incluye curetaje apical)
- Amputación radicular sin obturación en retroceso (por raíz)
- Tratamiento endodóntico unirradicular.
- Tratamiento endodóntico Birradicular.
- Tratamiento endodóntico con 3 o más canales.

- Tratamiento de ápice incompleto (permitido una sesión por mes, máximo 6 meses siempre acompañado de radiografías)
- Retratamiento endodóntico unir radicular (incluye la des obturación, instrumentación y obturación)
- Retratamiento endodóntico Birradicular (incluye la des obturación, instrumentación y obturación)
- Retratamiento endodóntico con 3 o más canales (incluye des obturación, instrumentación y obturación)

El Usuario deberá realizar una llamada la línea indicada, la cual estará disponible 24 horas al día, y solicitará información del odontólogo más cercano a su localidad, en esa misma llamada se podrá agendar una consulta con el odontólogo seleccionado una vez hecha la cita, se le indicará fecha, horario y localización del consultorio correspondiente.

Límites:

1 (un) evento, hasta por \$5,000.00 M.N. (Cinco Mil Pesos 00/100, Moneda Nacional).

Exclusiones:

- a) Tratamientos que no estén especificados en las asistencias mencionadas.
- b) Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas fuera de cobertura.
- c) Accidentes producidos con anterioridad.
- d) Lesiones que se produzcan como consecuencia del cumplimiento del servicio militar, actos de guerra declarada o no, revolución, asonada, motín, conmoción civil.
- e) Intervenciones y/o tratamientos por razones estéticas.
- f) Lesiones que se cause el asegurado deliberadamente y/o por intento de suicidio.
- g) Tratamientos ambulatorios y/o hospitalarios o complicación de tratamientos no amparados.
- h) Tratamientos experimentales o de investigación.
- i) Tratamiento o procedimientos prestados por Instituciones, clínicas, consultorios y/o odontólogos no adscritos a la red, excepto los casos de urgencia y/o emergencia cuando la urgencia y/o emergencia se presente en una localidad donde no exista un odontólogo de la red.
- j) Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante o por abandono del tratamiento por más de 30 días.
- k) Medicamentos
- l) Anestesia general o sedaciones.
- m) Gastos Hospitalarios.
- n) Tratamientos y erogaciones fuera del Territorio Nacional a menos que se mencione lo contrario en endoso de Cobertura en el Extranjero.
- o) Retratamiento de endodoncia, sólo se cubrirá una sola vez por pieza dental durante la vigencia del Póliza y en caso de fractura procederá a cargo del proveedor la extracción únicamente
- p) Obturaciones de desgaste incisales y/o cervicales.
- q) Resinas en dientes posteriores con obturaciones existentes con fines estéticos

3.5. Asistencia de daño de equipo

La asistencia incluye gastos por daño al equipo por 1 evento y hasta US\$300.

3.6. Asistencia funeraria y de repatriación

Si el Usuario falleciera se realizarán todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de los gastos inherentes a la repatriación de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Si el Usuario decide que los restos mortuorios del Usuario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, la asistencia se hará cargo de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación.

Exclusiones:

- a) En los casos de traslado de restos el Prestador de Servicio decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados.
- b) Será indispensable que los familiares del Usuario se pongan en contacto con la asistencia una vez que ocurra el deceso para recibir la orientación correspondiente.
- c) A falta de dichas notificaciones, el Prestador de Servicio considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.
- d) No aplica rescate ni reembolso.
- e) Fallecimiento a causa de consumo de drogas o por la comisión o participación en actos delictivos

Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia. Sujetos a las legislaciones locales.

Límites:

1 (un) evento, hasta \$20,000.00 M.N. (Veinte Mil Pesos 00/100, Moneda Nacional).

4. DEL USUARIO

4.1 Solicitud de Asistencia

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá llamar al número telefónico asignado.

Teléfono de atención:

Facilitando los datos siguientes:

- a) Número de ticket
- b) Número de teléfono

A falta de la información o negligencia del Usuario para atender las indicaciones, el Prestador de Servicio no tendrá responsabilidad alguna y podrá negar el servicio.

4.2 Imposibilidad de Notificación al Prestador

Los servicios a que se refiere este Anexo, configuran la única obligación del Prestador de Servicio de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Usuario para solicitarlos en los términos de este Anexo, dicho Usuario podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio.

4.3 En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el Usuario o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con el Prestador de Servicio para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, el Prestador de Servicio considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

A falta de la información o negligencia del Usuario para atender las indicaciones, el Prestador de Servicio no tendrá responsabilidad alguna y podrá negar el Servicio.

5. EXCLUSIONES GENERALES

- a) Cuando el Usuario no se identifique como tal.
- b) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
- c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna conforme al alcance de cada cobertura del Programa, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- d) Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en el presente Anexo.

También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- I. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, sismos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor y/o caso fortuito.
- II. Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- III. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- IV. Participación en deportes extremos
- V. Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada radiaciones nucleares.
- VI. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente (la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad).

