

English: Terms and Conditions for NC Health Travels Colombia

1. Booking and Payment:

- a. All bookings are subject to availability and confirmation.
- b. *Payment Terms:* If the agency is managing the complete travel package, a non-refundable deposit of 50% for hotel, transportation, agency fees, and medical treatment is required at the time of booking. 100% payment is required for travel insurance. The remaining balance will be paid upon arrival on the first day in Barranquilla. In case the agency is not handling the complete travel package, payments related to medical procedures will be managed separately, and each healthcare provider will outline their specific payment conditions. Please note that many healthcare providers charge for the initial virtual consultation, and the cost may vary depending on the medical specialty. Also note that prices may vary slightly due to fluctuations in the USD-COP exchange rate.
- c. *Payment Requirements:* Patients are advised to inform their bank of their travel to Colombia to prevent issues with blocked cards. Payment options include credit cards and cash (USD or COP); however, most medical offices only accept local currency and cards.

2. Hotel Reservation Changes

- a. If the patient wishes to modify their hotel reservation (e.g., by adding another person to the room, changing the room type, or switching to a different hotel), these changes must be requested at least 3 business days before the patient arrives in Barranquilla. If the patient tries to make changes after this time frame, the request might not be accepted. Changes involving a different hotel are subject to availability and the policies of the originally booked hotel.

3. Flight Itinerary Changes:

- a. **Changes Due to Unforeseen Events:** If the flight itinerary is altered due to unforeseen events (e.g., weather issues, natural disasters), NC Health Travels Colombia will be notified as soon as possible to help reschedule the

patient's appointments and hotel bookings to align with the new dates.

These rescheduling efforts depend on the availability of hotels and doctors.

- b. **Changes Due to Personal Reasons:** If travel changes are requested for personal reasons, NC Health Travels Colombia will collaborate with the patient to arrange new travel dates and confirm availability with hotels and doctors. These requests must be made at least 3 business days before the originally scheduled travel date.
- c. **In Case of Personal Emergencies:** For emergencies, such as the loss of a family member, NC Health Travels Colombia will support the patient in finding the most convenient rescheduling options.
- d. **Missed Flights or Trip Cancellations:** If the patient misses their flight, cancels their trip, or experiences a significant delay, they are responsible for any "no-show" fees charged by the hotel. Most hotels will apply a "no-show" fee if cancellations are not made at least 24 hours in advance.

4. **Medical Consultation and Evaluation:**

- a. Patients must complete a comprehensive consultation and evaluation with our affiliated healthcare professionals before finalizing any treatment plan.
- b. The final determination regarding the suitability of the medical procedure is at the discretion of the medical team.

5. **Travel Documentation:**

- a. Patients are responsible for obtaining all required travel documentation, including passports, visas, and any necessary permits.

6. **Travel Insurance:**

- a. We highly recommend comprehensive travel insurance for the trip's duration. We partner with Terrawind Insurance and can assist in booking it for the patient. This insurance covers travel inconveniences and emergencies, though it does not cover complications from medical procedures.
- b. *Note:* Our agency is not responsible for travel-related incidents. Patients should contact their travel insurance provider directly in case of any accidents.

- c. In the event of missed flights, rescheduling, long delays, or cancellations, the patient must immediately inform us of the new travel dates. Please note that the travel insurance will not be reimbursed; instead, it will be issued for the new travel dates.

7. Medical Records and Information:

- a. Patients must provide accurate and complete medical records and information to ensure safety and the best medical outcomes.

8. Change and Cancellation Policy:

- a. Changes to the medical travel package are subject to availability.
- b. Cancellation may lead to partial or complete forfeiture of the deposit, depending on the timing of cancellation.

9. Medical Procedure Guarantee:

- a. We strive to ensure optimal outcomes for all procedures, but individual results may vary, and no explicit guarantee of results can be provided.

10. Travel and Accommodation:

- a. We recommend booking accommodations through our partnered hotels, as this allows us to assist you better with any requirements or inconveniences during your stay.
- b. Any damage or breakage caused by the patient in the facilities of any of our partnered hotels must be covered by the patient.

11. Responsibility and Liability:

- a. NC Health Travels Colombia acts as an intermediary between patients and healthcare providers and is not liable for medical outcomes. However, we guarantee that our healthcare partners are highly qualified and continuously trained.

12. Local Laws and Regulations:

- a. Patients must comply with all applicable local laws and regulations.

13. Medical Emergencies:

- a. In the event of medical complications, we will immediately contact the medical office to coordinate urgent care and ensure prompt attention.

14. Post-Procedure Care:

- a. Patients are expected to follow the post-procedure care instructions provided by their medical team for successful recovery.

15. Travel Advisories and Safety:

- a. Patients are responsible for staying informed of any travel advisories or safety information for their destination.

16. Privacy and Confidentiality:

- a. We are committed to safeguarding patients' privacy and handling personal and medical information with strict confidentiality.

17. Termination of Services:

- a. We reserve the right to terminate services if patients fail to comply with terms or engage in inappropriate or illegal behavior at partner facilities. Services may be immediately suspended in cases of misconduct.

18. Terms and Conditions:

- a. These terms may be updated or modified. Patients will be notified of significant changes in order to maintain transparency in our practices.

19. Flight Responsibility:

- a. The agency is not responsible for missed flights or delays. We advise patients to arrive three hours before for international flights.

20. Appointment Timeliness:

- a. Patients must attend medical appointments and adhere to the schedule to ensure the success of both treatments and travel plans.

21. Communication:

- a. Our primary communication channel is WhatsApp, and patients should remain attentive to messages for any updates or instructions. The agency will respond to all patient requests as quickly as possible during office hours, from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. on weekdays and from 9:00 a.m. to 12:00 m. on Saturdays. For urgent matters, we will provide assistance outside of these hours, in and we will also make exceptions for patients arriving on weekends.

22. Excluded and Included Services:

- a. The agency does not provide airfare. Our services include accommodations, local transportation, medical appointment scheduling, restaurant

reservations, delivery of medication and food, tourist bookings, patient support, and assistance with medical or tourist needs.

23. Product Responsibility:

- a. The agency is not liable for exchanges or returns of products bought in Colombia. We recommend reputable shopping centers, such as Buena Vista 1, Buena Vista 2, Mallplaza, and Viva.

24. Loss, Theft, and Damage:

- a. The agency is not responsible for loss, theft, or damage to personal belongings during the trip.

25. Informed Consents:

- a. Patients should carefully review and sign medical consent forms and direct any questions regarding medical procedures to their healthcare providers.

26. Use of Image:

- a. We may use before-and-after images for educational and marketing purposes. If patients do not consent to the use of their images, they should inform us in advance.

By engaging our services, patients acknowledge and agree to abide by these terms and conditions. For any questions or clarifications, please contact us at info@nchtravels.com.

Spanish: Términos y Condiciones de NC Health Travels Colombia

1. Reservas y Pagos:

- a. Todas las reservas están sujetas a disponibilidad y confirmación.
- b. *Términos de Pago:* En caso de que la agencia esté gestionando el paquete completo de viaje, se requiere un depósito no reembolsable del 50% para hotel, transporte, honorarios de la agencia y tratamiento médico al momento de la reserva. El 100% del valor del seguro de viaje debe ser pagado en su totalidad en esta misma etapa. El saldo restante se pagará al llegar a Barranquilla, el primer día. En caso de que la agencia no esté gestionando el paquete completo de viaje, los pagos relacionados con los procedimientos médicos se manejarán por separado, y cada proveedor de salud indicará sus condiciones específicas de pago. Ten en cuenta que muchos proveedores de

salud cobran la consulta virtual inicial, y el precio puede variar según la especialidad médica. Asimismo, ten presente que los precios pueden variar ligeramente debido a fluctuaciones en la tasa de cambio USD-COP.

- c. *Requisitos de Pago:* Se aconseja a los pacientes informar a su banco sobre su viaje a Colombia para evitar problemas con el bloqueo de tarjetas. Las opciones de pago incluyen tarjetas de crédito y efectivo (USD o COP); sin embargo, la mayoría de las oficinas médicas solo aceptan moneda local y tarjetas.

2. Cambios en la Reserva del Hotel:

- a. Si el paciente desea modificar su reserva de hotel (por ejemplo, añadiendo otra persona a la habitación, cambiando el tipo de habitación o cambiando a otro hotel), estos cambios deben solicitarse al menos 3 días hábiles antes de la llegada del paciente a Barranquilla. Si el paciente intenta hacer cambios después de este plazo, es posible que la solicitud no sea aceptada. Los cambios que involucren un hotel diferente estarán sujetos a la disponibilidad y a las políticas del hotel originalmente reservado.

3. Cambios en el Itinerario de Vuelo:

- a. **Cambios por Eventos Inesperados:** Si el itinerario de vuelo se modifica debido a eventos imprevistos (por ejemplo, problemas climáticos, desastres naturales), NC Health Travels Colombia será notificado lo antes posible para ayudar a reprogramar las citas y las reservas de hotel del paciente de acuerdo con las nuevas fechas. Estos esfuerzos de reprogramación dependen de la disponibilidad de los hoteles y los doctores.
- b. **Cambios por Razones Personales:** Si se solicitan cambios en los planes de viaje por razones personales, NC Health Travels Colombia colaborará con el paciente para establecer nuevas fechas de viaje y confirmar la disponibilidad con los hoteles y doctores. Estas solicitudes deben hacerse al menos 3 días hábiles antes de la fecha de viaje originalmente programada.
- c. **En Caso de Emergencias Personales:** En situaciones de emergencia, como la pérdida de un familiar, NC Health Travels Colombia ayudará al paciente a encontrar las opciones de reprogramación más convenientes.

- d. **Vuelos Perdidos o Cancelaciones de Viaje:** Si el paciente pierde su vuelo, cancela su viaje o experimenta un retraso significativo, será responsable de los cargos por "no show" que debe pagar en el hotel. La mayoría de los hoteles aplicarán una tarifa de "no show" si la cancelación no se realiza al menos 24 horas antes.

4. **Consulta y Evaluación Médica:**

- a. Los pacientes deben completar una consulta y evaluación exhaustivas con nuestros profesionales de salud afiliados antes de finalizar cualquier plan de tratamiento.
- b. La decisión final sobre la idoneidad del procedimiento médico es a discreción del equipo médico.

5. **Documentación de Viaje:**

- a. Los pacientes son responsables de obtener toda la documentación de viaje necesaria, incluidos pasaportes, visas y cualquier permiso requerido.

6. **Seguro de Viaje:**

- a. Se recomienda venir con un seguro de viaje integral para la duración del viaje. Nos asociamos con Terrawind Insurance y podemos ayudar en la contratación del seguro para el paciente. Este seguro cubre inconvenientes y emergencias de viaje, aunque no cubre complicaciones derivadas de los procedimientos médicos.
- b. *Nota:* Nuestra agencia no es responsable de incidentes relacionados con el viaje. Los pacientes deben contactar directamente a su proveedor de seguro de viaje en caso de cualquier accidente.
- c. En caso de vuelos perdidos, reprogramaciones, retrasos largos o cancelaciones, el paciente debe informar de inmediato las nuevas fechas del viaje. Tenga en cuenta que el seguro de viaje no será reembolsado; se emitirá nuevamente para las nuevas fechas del viaje.

7. **Registros e Información Médica:**

- a. Se requiere que los pacientes proporcionen registros médicos e información precisos y completos para garantizar la seguridad y los mejores resultados médicos.

8. **Política de Cambios y Cancelaciones:**

- a. Los cambios en el paquete de viaje médico están sujetos a disponibilidad.
- b. La cancelación puede resultar en la pérdida parcial o total del depósito, dependiendo del momento de la cancelación.

9. Garantía de Procedimiento Médico:

- a. Nos esforzamos por asegurar los mejores resultados posibles para todos los procedimientos, pero los resultados individuales pueden variar y no se proporciona una garantía explícita de resultados.

10. Viajes y Alojamiento:

- a. Recomendamos reservar alojamientos a través de nuestros hoteles asociados, ya que esto nos permite ayudarlo mejor con cualquier requisito o inconveniente durante su estadía.
- b. Cualquier daño o quebranto causado por el paciente en las instalaciones de cualquiera de nuestros hoteles asociados deberá ser cubierto por el paciente.

11. Responsabilidad:

- a. NC Health Travels Colombia actúa como intermediario entre los pacientes y los proveedores de atención médica y no se hace responsable de los resultados médicos. Sin embargo, garantizamos que nuestros socios de atención médica están altamente calificados y en constante formación.

12. Leyes y Regulaciones Locales:

- a. Los pacientes deben cumplir con todas las leyes y regulaciones locales aplicables.

13. Emergencias Médicas:

- a. En caso de complicaciones médicas, nos pondremos en contacto inmediatamente con la oficina médica para coordinar atención urgente y asegurar una atención rápida.

14. Cuidado Post-Procedimiento:

- a. Se espera que los pacientes sigan las instrucciones de cuidado post-procedimiento proporcionadas por su equipo médico para una recuperación exitosa.

15. Advertencias y Seguridad de Viaje:

- a. Los pacientes son responsables de mantenerse informados sobre cualquier advertencia de viaje o información de seguridad para su destino.

16. Privacidad y Confidencialidad:

- a. Nos comprometemos a proteger la privacidad de los pacientes y a manejar la información personal y médica con estricta confidencialidad.

17. Terminación de Servicios:

- a. Nos reservamos el derecho de terminar servicios si los pacientes no cumplen con los términos o participan en comportamientos inapropiados o ilegales en las instalaciones asociadas. Los servicios pueden ser suspendidos inmediatamente en casos de mala conducta.

18. Términos y Condiciones:

- a. Estos términos pueden ser actualizados o modificados. Se notificará a los pacientes sobre cambios significativos con el fin de mantener la transparencia en nuestras prácticas.

19. Responsabilidad de Vuelos:

- a. La agencia no es responsable de vuelos perdidos o retrasos. Se aconseja a los pacientes llegar tres horas antes para los vuelos internacionales.

20. Puntualidad en Citas:

- a. Los pacientes deben asistir a las citas médicas y seguir el horario para garantizar el éxito de sus tratamientos y planes de viaje.

21. Comunicación:

- a. Nuestro canal de comunicación principal es WhatsApp, y los pacientes deben estar atentos a los mensajes para cualquier actualización o instrucción. La agencia responderá a todas las solicitudes de los pacientes tan rápido como sea posible durante el horario de atención, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y de 9:00 a.m. a 12:00 m. los sábados. Para asuntos urgentes, brindaremos asistencia fuera de este horario, y también realizaremos excepciones para pacientes que lleguen durante los fines de semana.

22. Servicios Excluidos e Incluidos:

- a. La agencia no proporciona pasajes aéreos. Nuestros servicios incluyen alojamiento, transporte local, programación de citas médicas, reservas en restaurantes, entrega de medicamentos y alimentos, reservas de sitios turísticos, apoyo al paciente y asistencia con necesidades médicas o turísticas.

23. Responsabilidad de Productos:

- a. La agencia no es responsable de intercambios o devoluciones de productos adquiridos en Colombia. Recomendamos centros comerciales de confianza, como Buena Vista 1, Buena Vista 2, Mallplaza y Viva.

24. Pérdida, Robo y Daños:

- a. La agencia no es responsable por la pérdida, robo o daño de pertenencias personales durante el viaje.

25. Consentimientos Informados:

- a. Los pacientes deben revisar y firmar cuidadosamente los formularios de consentimiento médico y dirigir cualquier pregunta sobre procedimientos médicos a sus proveedores de atención médica.

26. Uso de Imagen:

- a. Podemos utilizar imágenes de antes y después para fines educativos y de marketing. Si los pacientes no consienten el uso de su imagen, deben informarnos con anticipación.

Al utilizar nuestros servicios, los pacientes reconocen y aceptan cumplir con estos términos y condiciones. Para cualquier pregunta o aclaración, comuníquese con nosotros a info@nchtravels.com.