

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

I. ACEPTACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación de los servicios ofrecidos por **ASILO VILLA SAN AGUSTÍN** (en lo sucesivo, "EL ASILO"), por lo que su aceptación constituye un requisito indispensable para la contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos, para lo cual conforme a lo estipulado dentro del contrato de prestación de servicios los presentes términos y condiciones se encuentran previstos en todo momento dentro de nuestra página web <https://www.asilosanagustin.mx/>, y por ello se entiende que la aceptación es tácita salvo expresión contraria hecha por escrito.

La firma del Contrato de Prestación de Servicios implica que el Residente y su Responsable conocen, comprenden y aceptan íntegramente los presentes Términos y Condiciones.

II. SERVICIOS

EL ASILO proporciona, según el plan contratado y las necesidades del Residente, entre otros, los siguientes servicios:

- Hospedaje.
- Alimentación.
- Asistencia para actividades de la vida diaria.
- Supervisión general.
- Administración de medicamentos previamente prescritos.
- Cuidados de enfermería.
- Actividades recreativas.
- Consultas médicas generales cuando se encuentren incluidas dentro del plan contratado.

Los servicios prestados no constituyen hospitalización, terapia intensiva ni sustituyen la atención especializada que pudiera requerir el Residente, para ello el familiar responsable o el Residente deberán de cubrir cualquier gasto extra que se requiera, así como los medicamentos que se le deban de suministrar y cualquier otro requisito extra o necesidad especial con la que cuente el Residente, esto conforme a cada caso en particular.

III. CONSULTAS MÉDICAS

Las consultas médicas tienen como finalidad el seguimiento general del estado de salud del Residente.

EL ASILO no garantiza la curación de enfermedad alguna ni resultados específicos derivados de la atención médica proporcionada.

Cuando el estado de salud del Residente requiera atención especializada, hospitalización, cirugía, estudios de gabinete, laboratorios o atención por especialistas, dichos servicios serán responsabilidad económica del Residente o de su Responsable.

Así mismo, en lo que corresponde a las consultas médicas, este servicio podrá ser prestado independientemente al de residencia, esto conforme al contrato de prestación de servicios respectivo o al caso en particular.

IV. MEDICAMENTOS

EL ASILO administrará únicamente medicamentos prescritos por un profesional de la salud.

Será responsabilidad exclusiva del Familiar Responsable informar oportunamente:

- enfermedades;
- alergias;
- antecedentes clínicos;
- cambios de tratamiento;
- contraindicaciones;
- cualquier información médica relevante.

EL ASILO no será responsable por complicaciones derivadas de información falsa, incompleta u ocultada por el Responsable.

V. PAGOS

Todos los servicios deberán pagarse por anticipado dentro de las fechas establecidas en el Contrato.

Los pagos cubren la disponibilidad permanente de:

- habitación;
- mobiliario;
- personal;
- enfermería;
- alimentación;
- vigilancia;
- infraestructura;
- recursos operativos destinados al Residente.

El retraso en el pago podrá generar intereses moratorios y, en caso de incumplimiento reiterado, la suspensión o terminación del servicio conforme al Contrato.

VI. POLÍTICA DE PAGOS ANTICIPADOS Y NO REEMBOLSO

Las mensualidades se pagan por periodos completos y tienen por objeto garantizar la disponibilidad continua de los recursos humanos, materiales e infraestructura destinados al Residente.

Desde el inicio del periodo contratado, EL ASILO reserva un espacio exclusivo para el Residente, dejando de ofrecer dicho lugar a terceros y comprometiendo personal, alimentos, insumos y recursos necesarios para su atención.

Por tal motivo, las cantidades pagadas por concepto de mensualidad, apartados, anticipos, inscripción o reserva de lugar no serán objeto de devolución cuando:

- a) el Residente decida retirarse voluntariamente;
- b) el Responsable solicite la terminación anticipada;
- c) exista hospitalización externa;
- d) el Residente permanezca temporalmente fuera del establecimiento;
- e) ocurra cualquier circunstancia no imputable a EL ASILO que implique la interrupción del uso efectivo de los servicios durante el periodo contratado.

Lo anterior obedece a que dichos importes corresponden a servicios cuya disponibilidad fue garantizada desde el inicio del periodo contratado y a costos administrativos, operativos y de infraestructura ya comprometidos.

VII. HOSPITALIZACIONES

Cuando el Residente sea hospitalizado, EL ASILO continuará reservando la habitación y mantendrá disponible el espacio contratado, por lo que continuará generándose la mensualidad correspondiente.

VIII. AUSENCIAS TEMPORALES

Las salidas temporales autorizadas por familiares o responsables no suspenden el cobro de las mensualidades, lo anterior mientras se encuentre vigente el contrato de prestación de servicios, esto sin perjuicio alguno del tiempo que se encuentre el Residente fuera de las instalaciones del Asilo, salvo terminación contractual por parte del Residente o Familiar Responsable y una vez realizado el pago de la penalización por terminación anticipada.

IX. FALLECIMIENTO DEL RESIDENTE

En caso de fallecimiento del Residente, el Contrato concluirá automáticamente.

Las cantidades pagadas correspondientes al periodo en curso no serán reembolsables, debido a que corresponden a servicios previamente contratados y a recursos ya destinados para la atención del Residente.

EL ASILO entregará al Responsable las pertenencias inventariadas del Residente conforme al procedimiento interno.

X. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cuando el Responsable decida cancelar el servicio antes del vencimiento del periodo contratado, dicha cancelación surtirá efectos conforme al Contrato, sin generar derecho al reembolso de cantidades previamente pagadas.

XI. TERMINACIÓN POR PARTE DE EL ASILO

EL ASILO podrá dar por terminado el servicio cuando ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- incumplimiento de pago;
 - agresiones físicas o verbales;
 - amenazas al personal;
 - ocultamiento de información médica relevante;
 - enfermedades que excedan la capacidad técnica o sanitaria de atención del establecimiento;
 - conductas que pongan en riesgo a otros residentes o al personal;
 - incumplimiento grave del Reglamento Interno.
-

XII. OBJETOS PERSONALES

EL ASILO únicamente responderá por los bienes entregados mediante inventario firmado.

No será responsable por pérdida, robo o extravío de:

- dinero;
- joyas;
- documentos;
- tarjetas bancarias;
- teléfonos celulares;
- computadoras;
- objetos de valor que permanezcan bajo resguardo del Residente.

Para ello al contrato de prestación de servicios se acompañara el inventario correspondiente firmado, mismo en el obrarán todos los bienes con los cuales ingresó el residente.

Del mismo modo, una vez que se de por terminado el contrato de prestación de servicios, por cualquiera de las posibles razones, se pondrán a disposición los bienes del Residente para su recolección, los cuales se encontrarán disponibles por los siguientes 30 treinta días naturales posteriores a la terminación del contrato de prestación de servicios, mismos que solamente le podrán ser entregados al familiar responsable y/o a la persona que este autorice por escrito y acompañe fotografía de su identificación oficial.

Pasado dicho término de 30 treinta días naturales sin que se recojan las pertenencias del Residente, El Asilo podrá disponer de dichos bienes para efectos de realizar lo que vea más conveniente con ellos, para efecto de que no sigan ocupando espacio dentro de las instalaciones, esto sin perjuicio de reclamos y/o de responder por el valor de los mismos.

XIII. VISITAS

Las visitas deberán sujetarse a los horarios y lineamientos establecidos por EL ASILO.

EL ASILO podrá restringir temporalmente las visitas cuando existan razones médicas, sanitarias, de seguridad o protección para el Residente o para la comunidad del establecimiento.

Así mismo, todo visitante deberá de actuar diligentemente y con respecto hacia cualquier persona que se encuentre dentro de las instalaciones, rigiéndose bajo el reglamento respectivo de visitantes, toda vez que el incumplir con dicho reglamento y dependiendo de la gravedad de la falta cometida, se podrán negar las visitas posteriores a dicha persona, levantándose el acta para tal efecto.

En lo que respecta a las visitas de los residentes EL ASILO no podrá negar el acceso de las visitas siempre y cuando sean familiares directos, o personas que estén debidamente autorizadas por el familiar responsable, pero estas visitas si podrán tener las siguientes limitaciones:

1. Los visitantes NO podrán salir junto con el residente de las instalaciones del ASILO, salvo que se encuentren debidamente autorizados por el familiar responsable para ello, para lo cual deberán de entregar la autorización por escrito y acompañar copia de la identificación oficial de la persona autorizada.
2. La única persona que podrá retirar de las instalaciones del ASILO al residente durante una visita será el familiar responsable, la persona que este facultada para ello conforme a alguna ordenanza judicial y la persona que se encuentre debidamente autorizada por el familiar responsable.
3. Así mismo, EL ASILO hace de su conocimiento que si durante su visita decide salir de las instalaciones junto con el residente, y ocurriera algún incidente en el cual se vea afectado el residente, EL ASILO se deslinda de cualquier responsabilidad, toda vez que se encontraba bajo su resguardo al estar fuera de las instalaciones.

RESTRICCIÓN DE VISITAS. – Las únicas visitas que se podrán restringir a familiares directos son en caso de contar con alguna medida de restricción, cautelar emitida por juez competente en la cual expresamente se prohíba el acercamiento del familiar directo con el residente.

XIV. EMERGENCIAS MÉDICAS

En caso de urgencia médica, EL ASILO podrá gestionar el traslado del Residente al hospital que considere adecuado o al previamente designado por el Responsable.

Todos los gastos derivados del traslado, hospitalización, estudios, especialistas, medicamentos o procedimientos médicos externos serán cubiertos por el Responsable.

XV. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL ASILO presta sus servicios bajo una obligación de medios y no de resultado.

En consecuencia, no garantiza recuperación médica, mejoría clínica, estabilidad absoluta del estado de salud, prevención total de accidentes o la ausencia de complicaciones derivadas de enfermedades preexistentes, degenerativas, crónicas o propias de la edad.

EL ASILO únicamente responderá por los daños que resulten directamente atribuibles a dolo o culpa grave debidamente acreditados conforme a la legislación aplicable.

XVI. VIDEOGRABACIÓN

Por motivos de seguridad, EL ASILO cuenta con sistemas de videovigilancia en áreas comunes las 24 veinticuatro horas del día.

El Responsable reconoce y acepta que dichas grabaciones podrán utilizarse como medio de prueba para acreditar la correcta prestación de los servicios, esclarecer incidentes o atender procedimientos administrativos o judiciales, respetando en todo momento la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Bajo esa tesitura El Asilo de verlo pertinente, y de contar con la autorización por escrito del familiar Responsable, podrá colocar cámaras de videovigilancia dentro de las habitaciones, lo anterior para garantizar el bienestar de todos los residentes.

XVII. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

EL ASILO no será responsable por incumplimientos derivados de acontecimientos extraordinarios ajenos a su voluntad, incluyendo fenómenos naturales, epidemias,

pandemias, actos de autoridad, fallas generalizadas de servicios públicos o cualquier otro supuesto de caso fortuito o fuerza mayor.

Para lo cual en caso de presentarse dicha situación el Asilo notificará al familiar responsable en la medida de lo posible de la situación acontecida, y reestablecerá el o los servicios que se vean afectados tan pronto como la situación en particular lo permita.

XVIII. MODIFICACIONES

EL ASILO podrá actualizar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para mejorar la prestación de los servicios o dar cumplimiento a disposiciones legales, así como para complementar los mismos, agregar o derogar capítulos, esto conforme a la necesidad presentada por el servicio prestado.

Las modificaciones serán notificadas al Responsable con una anticipación razonable y surtirán efectos respecto de los servicios que continúen prestándose.

XIX. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, así como apegándose conforme a lo estipulado por los tratados internacionales a los que México forma parte

Cualquier controversia derivada de su interpretación o cumplimiento será resuelta por los tribunales competentes del domicilio de EL ASILO, salvo disposición legal imperativa en contrario.

MANIFESTACIÓN

El Responsable manifiesta que:

- Se hace de su conocimiento la existencia de los presentes términos y condiciones mediante su contrato de prestación de servicios con EL ASILO.
- tuvo oportunidad suficiente para leerlos;
- comprende su contenido y alcance legal;
- acepta expresamente todas y cada una de sus disposiciones sin reserva alguna.