

CONDICIONADO GENERAL

**ASISTENCIAS
INTEGRALES**

CONTENIDO

SECCIÓN 1. SERVICIOS

- 1.1. **Servicios, Eventos y Monto Límite**
- 1.2. **Cliente**
- 1.3. **Vigencia de los Servicios**
- 1.4. **Ámbito Territorial**

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

- 2.1. **Cursos de idiomas en inglés + 2 beneficiarios**
- 2.2. **Tutor académico telefónico**
- 2.3. **Médico General a domicilio**
- 2.4. **Telemedicina en Psicología**
- 2.5. **Orientación médica veterinaria**

SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

- i. **Alcance y definición de Reembolso**
- ii. **Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso**

SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO

- 5.1. **Líneas de atención para solicitar el Servicio**
- 5.2. **Información para solicitar Servicio**
- 5.3. **Verificación y ejecución del Servicio**
- 5.4. **Servicio Atención al Cliente (PQR)**
- 5.5. **Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite**

SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Deberes y responsabilidades de MOK

Deberes y responsabilidades del Cliente

SECCIÓN 6. GLOSARIO

SECCIÓN 1. SERVICIOS

1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite

SERVICIOS	EVENTOS	MONTO LÍMITE POR EVENTO
Cursos de idiomas en inglés + 2 beneficiarios	ILIMITADO	No aplica
Tutor académico telefónico	4	No aplica
Médico general a domicilio	2	\$300.000
Telemedicina en Psicología	ILIMITADO	No aplica
Orientación médica veterinaria	ILIMITADO	No aplica

- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente Grupo MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado. Los Servicios se prestarán hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior.
- **Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado. En caso de que el Cliente solicite un Servicio que supere el Monto Límite, no habrá lugar a cobertura ya que se deberá realizar afectación de póliza todo riesgo por pérdida parcial.

Nota aclaratoria: MOK es una empresa dedicada a la prestación de servicios de asistencia y no una entidad aseguradora. En consecuencia, los servicios descritos en este condicionado no constituyen un contrato de seguro ni se rigen por la normativa aplicable a los seguros.

1.2. Cliente

Se considera Cliente, para efectos del presente Condicionado, exclusivamente a la persona natural que haya adquirido un crédito con la CORPORACIÓN INTERACTUAR, siempre que dicho crédito haya sido expresamente incluido por GARANTÍAS COMUNITARIAS dentro del paquete habilitado para acceder a los servicios asistenciales descritos en este documento. El acceso al paquete de asistencias no es de carácter voluntario, sino que hace parte integral de las condiciones del crédito, e implica el pago periódico correspondiente como requisito para la permanencia del servicio.

1.3. Vigencia de los Servicios

La Vigencia de los Servicios corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.

La vigencia de los servicios incluidos en este condicionado estará sujeta a la duración del crédito, contado a partir del día en que el Cliente adquiera el paquete de asistencias. Esta fecha será confirmada a través del correo de bienvenida.

Los Servicios perderán vigencia de manera inmediata en caso de que deba ejecutarse la fianza por incumplimiento del Cliente en el pago de la amortización del crédito solicitado con la CORPORACIÓN INTERACTUAR. Esta situación será notificada al prestador tan pronto como ocurra.

1.4. **Ámbito Territorial**

Los Servicios virtuales no tendrán un límite territorial. En cambio, los demás Servicios se ofrecerán únicamente en el casco urbano de las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.

ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

BOGOTA D.C.: Bogotá.

BOLÍVAR: Cartagena.

BOYACÁ: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán.

CESÁR: Valledupar.

CÓRDOBA: Montería.

CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.

HUILA: Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta.

META: Villavicencio.

NARIÑO: Pasto, Ipiales.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona.

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

2.1. Cursos de idiomas en inglés + 2 beneficiarios

En virtud de este servicio, el Cliente y un (2) beneficiarios podrán acceder a un curso virtual de inglés, diseñado para desarrollar habilidades en comprensión auditiva, lectura, escritura y expresión oral, a través de una plataforma digital especializada. El curso está orientado a promover el aprendizaje autónomo del idioma, mediante módulos estructurados por niveles de dificultad y contenidos alineados con estándares internacionales.

Características del servicio:

- Acceso permanente durante la vigencia del Servicio a la plataforma de formación.
- Inclusión de un (2) beneficiarios adicionales, conforme a las condiciones establecidas.
- Módulos interactivos y progresivos con evaluaciones por nivel.
- Emisión de certificaciones digitales al finalizar cada nivel aprobado.
- Modalidad completamente virtual.
- Requiere registro previo del Cliente y conexión a internet.

Condiciones del servicio:

- El beneficiario deberá estar en primer grado de consanguinidad y/o afinidad con el Cliente (padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge o suegros).

- El acceso al curso está limitado a dos usuario por beneficiario registrado.
- No incluye clases en vivo, tutorías personalizadas ni certificaciones oficiales externas.

Limitaciones del servicio:

- El servicio deberá ser utilizado exclusivamente de manera virtual. Por lo tanto, el Cliente deberá disponer del tiempo necesario para conectarse a la plataforma y contar con acceso a internet. En caso de no cumplir con estas condiciones, no será posible hacer uso del curso en línea.
- Si el enlace de acceso no se redirige automáticamente, el Cliente deberá copiarlo y pegarlo directamente en la barra de direcciones de su navegador.
- En caso de presentar dificultades para completar el proceso de acceso o navegación en la plataforma, el Cliente deberá comunicarse con MOK para recibir soporte.
- El servicio será prestado de forma virtual, a través de la página web o plataforma que MOK disponga para tal fin.
- La activación del curso se realizará dentro de las primeras 24 horas hábiles siguientes al desembolso.

2.2. Tutor académico telefónico

En virtud de este servicio, el Cliente podrá acceder a orientación académica telefónica para resolver dudas, reforzar conocimientos y recibir acompañamiento en áreas como matemáticas, lenguaje, ciencias naturales, ciencias sociales, entre otras, correspondientes a los niveles de educación primaria y secundaria. Está diseñado para brindar apoyo complementario a estudiantes en la comprensión de conceptos, desarrollo de habilidades y realización de ejercicios prácticos, contribuyendo así a su desempeño académico.

Características del servicio:

- El servicio está dirigido exclusivamente a estudiantes de educación primaria y secundaria (básica y media).
- Se limita a materias del currículo escolar como matemáticas, lenguaje, ciencias naturales, ciencias sociales, entre otras áreas afines.
- El servicio se prestará de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Las asesorías serán brindadas por profesionales calificados en las materias correspondientes.
- La solicitud del servicio deberá realizarse con un mínimo de tres (3) días hábiles de antelación, con el fin de programar la sesión en un horario adecuado. En caso de disponibilidad, podrá agendarse en un horario que sea conveniente tanto para el estudiante como para el asesor, respetando siempre el plazo mínimo establecido.
- El objetivo es ofrecer un espacio adecuado para resolver dudas y reforzar conceptos clave de las materias solicitadas, sin exceder el límite diario establecido. El tiempo asignado no es acumulable ni transferible a otros días.

Condiciones del servicio:

- La orientación se prestará únicamente vía telefónica, a través de la línea dispuesta por el proveedor, dentro del horario establecido para el servicio.
- Cada sesión telefónica tendrá una duración máxima de 45 minutos, desarrollándose de forma continua dentro del mismo día. Si se requiere más tiempo, podrá programarse una nueva sesión, siempre que haya disponibilidad y se respete la cobertura contratada.

- El servicio incluye orientación pedagógica, explicación de conceptos, guía para la resolución de ejercicios y recomendaciones para el estudio autónomo, sin sustituir la labor del docente escolar ni realizar trabajos en nombre del estudiante.
- En caso de que el estudiante sea menor de edad, la sesión se llevará a cabo únicamente si está acompañado por un adulto responsable.
- El estudiante deberá contar con el material escolar relacionado con su consulta, así como con un entorno adecuado y disponibilidad durante la sesión, a fin de facilitar el aprovechamiento de la asesoría.
- Para cancelar o reprogramar una sesión, el Cliente deberá notificarlo a más tardar a las 5:00 p.m. del día hábil anterior a la fecha agendada. Las cancelaciones realizadas fuera de este plazo se considerarán como servicios prestados y se descontarán del máximo de eventos permitidos según el plan contratado.

Limitaciones del servicio:

- No se realizan tareas, trabajos escolares completos, exámenes ni guías académicas en nombre del estudiante. Tampoco se ofrece asistencia para desarrollar proyectos en su totalidad ni se efectúan correcciones de trabajos académicos.
- No se incluye preparación para pruebas estandarizadas (como Saber, ICFES, entre otras), ni tutorías especializadas para educación superior, técnica o de posgrado.
- El servicio no garantiza la solución inmediata de todas las inquietudes académicas, especialmente aquellas que requieran preparación previa, seguimiento o un mayor grado de especialización.
- No se brinda acompañamiento presencial ni se utiliza ningún canal distinto al telefónico autorizado por el proveedor.
- El número de sesiones por mes o por beneficiario puede estar limitado según el plan contratado, y su programación está sujeta a disponibilidad.
- MOK no asume responsabilidad por el desempeño académico del estudiante, ni garantiza la mejora inmediata de sus calificaciones. Este servicio tiene carácter complementario y está orientado a apoyar el proceso de aprendizaje mediante la aclaración de dudas, la explicación de conceptos y el refuerzo académico, siendo el rendimiento final responsabilidad del propio estudiante.

2.3. Médico General a domicilio

En virtud de este Servicio, el Cliente podrá acceder a la atención de un Médico General, en caso de enfermedad o accidente que no constituya una emergencia médica. La atención podrá brindarse según la necesidad evaluada, previa autorización para la prestación del servicio mediante la realización de un triage médico telefónico, en el cual se valorará el estado de salud del paciente y se determinará la pertinencia de la atención solicitada. Bajo esta modalidad el Médico General se desplazará hasta el lugar de residencia o estadía del Cliente, con el fin de realizar valoración clínica básica, diagnóstico presuntivo, indicación de manejo inicial y recomendaciones de cuidado en casa o, si aplica, referencia a un nivel asistencial superior.

Este servicio deberá ser solicitado exclusivamente a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin, las cuales se encuentran descritas en este Condicionado. Su finalidad es permitir la realización de un chequeo, revisión o diagnóstico al Cliente, en caso de que su condición de salud así lo requiera.

Características del servicio:

- La atención estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos días festivos.
- Aplica para la atención de eventos relacionados con enfermedades comunes o accidentes de carácter leve, que no constituyan una situación de emergencia vital o que requiera intervención médica inmediata.

- La prestación del servicio será determinada por la central de asistencia, con base en la evaluación telefónica previa (triage), la naturaleza del evento reportado, la condición clínica del paciente y la disponibilidad de la red de prestadores.

Condiciones generales del servicio:

- La solicitud del servicio deberá realizarse únicamente a través de las líneas telefónicas autorizadas, especificadas en este Condicionado.
- El servicio será prestado exclusivamente al Cliente no es transferible a terceros no autorizados.
- No aplica para la atención de emergencias médicas o situaciones críticas que requieran traslado inmediato a un centro hospitalario o intervención de urgencias.
- El servicio estará sujeto al límite de eventos y monto máximo por evento establecidos en este Condicionado. En caso de que el costo de la atención supere el monto límite, se aplicará el procedimiento definido en el numeral 5.5 *Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite*, de este documento para tales situaciones.
- La prestación del servicio se encuentra sujeta a la cobertura territorial y a las condiciones logísticas de la red de proveedores médicos disponibles.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada y autorizada conforme a la normativa vigente.
- La atención se brindará únicamente en ubicaciones que se encuentren dentro del ámbito territorial nacional definido en este Condicionado.
- En caso de que el Cliente desee cancelar o reprogramar la cita agendada, deberá notificarlo a más tardar hasta las 5:00 p.m. del día hábil anterior a la fecha programada. Las cancelaciones solicitadas fuera de este plazo serán consideradas como servicios efectivamente prestados y se descontarán del número máximo de eventos disponibles.

Exclusiones del servicio

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, MOK no será responsable de las mismas:

- × En caso de que en la cita se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- × En caso de que en la cita se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- × En caso de que en la cita se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- × En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

2.4. Telemedicina en Psicología

MOK pone al alcance del Cliente el servicio de un Psicólogo Profesional, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al Cliente bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

Este servicio está orientado a promover el bienestar emocional, brindar contención en situaciones difíciles, atender trastornos psicológicos comunes (como ansiedad, estrés o tristeza persistente) y proporcionar herramientas para el desarrollo personal y el manejo de emociones o conflictos.

Las sesiones serán programadas de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional. La atención se llevará a cabo mediante videollamada, con una duración máxima de 30 minutos. Durante la sesión, el

profesional realizará una valoración inicial, brindará orientación diagnóstica y entregará recomendaciones para el manejo de la situación en el entorno del Cliente.

Condiciones:

- La cita se llevará a cabo mediante un enlace enviado al correo electrónico o por mensaje de texto a la línea celular registrada por el Cliente. Será responsabilidad del usuario conectarse puntualmente para dar inicio a la consulta virtual.
- El servicio está diseñado para brindar apoyo emocional en momentos de crisis, ofreciendo contención y orientación inmediata. En caso de identificarse una situación que requiera atención urgente, se indicará la activación de una ruta de emergencia adecuada.
- En situaciones que evidencien la presencia de trastornos mentales graves o que superen el alcance de la orientación psicológica, el profesional podrá derivar al Cliente a otros especialistas, como psiquiatras o servicios de atención en salud mental más avanzados.
- La solicitud del servicio deberá realizarse únicamente a través de las líneas telefónicas autorizadas, especificadas en este Condicionado.
- El servicio será prestado exclusivamente al Cliente no es transferible a terceros.
- Este servicio será prestado directamente por un proveedor debidamente habilitado y autorizado conforme a la normativa vigente.
- En caso de que el Cliente desee cancelar o reprogramar la cita agendada, deberá notificarlo a más tardar hasta las 5:00 p.m. del día hábil anterior a la fecha programada.

Exclusiones

- Este servicio no contempla la emisión de fórmulas médicas, incapacidades laborales ni órdenes de ayudas diagnósticas (como exámenes, laboratorios o imágenes).
- La atención no reemplaza procesos psicoterapéuticos continuos ni consultas psiquiátricas especializadas.
- En caso de que el Cliente no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio
- Este servicio no incluye costos asociados a tratamientos médicos, procedimientos quirúrgicos o exámenes diagnósticos (incluyendo toma de muestras de sangre u otros fluidos), que pudieran ser recomendados durante la consulta.
- Gastos adicionales no expresamente incluidos en la cobertura del servicio, tales como medicamentos, insumos médicos, materiales, traslados no autorizados o cualquier otro concepto no especificado en este Condicionado.

2.5. Orientación médica veterinaria

MOK pone al alcance del Cliente el servicio de Orientación Veterinaria Telefónica (OVT), la cual se prestará a través de comunicación telefónica con un profesional quien realizará el diagnóstico de la salud de la Mascota (**perro o gato**) y brindará las recomendaciones y tratamiento frente a la patología de la Mascota; sin embargo, bajo esta modalidad, no podrá realizar ninguna formulación o servicios más detallados.

Condiciones adicionales del servicio

- ✓ Este servicio aplica únicamente para Perro o Gato.
- ✓ Para acceder a este servicio, el Cliente debe haber informado las características que permitan identificar la Mascota inscrita, como mínimo las siguientes: raza, género de la mascota, edad, color y nombre.

Exclusiones

Este Servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, el prestador no será responsable de brindar el Servicio:

- × En caso de que el profesional recomiende medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- × En caso de que el profesional recomiende exámenes, este servicio no cubre el costo de los exámenes ni la toma de muestras (de sangre u otras) para laboratorio.
- × En caso de que el profesional recomiende un tratamiento, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- × En caso de que el profesional recomiende un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

i. Alcance y definición de Reembolso

Se entiende por Reembolso el pago realizado al Cliente por los Servicios ejecutados por Terceros, debido a que MOK no lo prestará directamente o a través de su red de proveedores.

Para acceder al Reembolso el Clientes deberá seguir el procedimiento indicado en el numeral siguiente, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- b) Que MOK no pueda prestar el Servicio directamente o a través de su red de proveedores.
- c) Que el valor del Servicio a Reembolsar sea igual o inferior al Monto Límite. Si el valor es superior, a menos que se estipule lo contrario para un servicio específico, el Cliente deberá asumir la diferencia.
- d) Que el Cliente haya cumplido con el procedimiento del numeral siguiente.

A pesar de lo anterior, MOK se reserva el derecho de prestar directamente los Servicios en los municipios y ciudades que considere conveniente, incluso si no están dentro del Ámbito Territorial.

ii. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso

Para tener derecho al reembolso, el Cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

Primero. Comunicarse con MOK vía telefónica a cualquiera de los números indicados en este condicionado, suministrar toda la información que se requiera y solicitar la autorización para la realización del Servicio por un Tercero.

Segundo. Obtener la Autorización por parte de MOK, la cual tendrá una vigencia perentoria de 30 días calendario.

Tercero. Gestionar la realización del Servicio por parte de un Tercero después de obtener la Autorización, en un plazo máximo de 30 días calendario.

Si el Cliente no realiza el Servicio a través de un Tercero dentro de los 30 días calendario tras la autorización, el caso se cerrará y no se otorgará reembolso por servicios posteriores. No obstante, el Cliente podrá solicitar una nueva autorización siguiendo los pasos anteriores, siempre que esté dentro del término de vigencia.

Cuarto. Realizado el Servicio por parte de un Tercero, remitir de forma inmediata o en un plazo máximo de 30 días calendario, vía correo electrónico a la dirección que le sea informada por MOK, los siguientes documentos:

- Soportes de pago (factura o documento equivalente) de los Servicios realizados por el Tercero.
- Certificación de la cuenta bancaria.
- Formato de solicitud de reembolso.

Si el Cliente no solicita el reembolso dentro de los 30 días calendario después de realizado el Servicio, el caso se cerrará y no se otorgará el reembolso.

SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO

5.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio

En caso de que el Cliente requiera un Servicio y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica para solicitar el Servicio respectivo a las siguientes líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año:

- Líneas en Bogotá (601) 580 0917- (601) 794 0108

5.2. Información para solicitar Servicio

Una vez el Cliente logre establecer comunicación a las líneas anteriores, deberá suministrar la información necesaria para la prestación del Servicio, para lo cual se requieren los siguientes datos inicialmente:

- Número de identificación y nombre del Cliente.
- Número telefónico de contacto.
- Servicio que precisa
- Lugar donde se encuentra
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.
- Informar las causas de tiempo, modo y lugar que dieron lugar a la solicitud del Servicio.

5.3. Verificación y ejecución del Servicio

Recibida la información anterior, se verificará si el Cliente tiene derecho a recibir el Servicio solicitado, lo cual será informado al Cliente inmediatamente.

En caso de que el Cliente tenga derecho al Servicio solicitado, se procederá con la prestación del Servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.

En caso de que el Cliente, no tenga derecho al Servicio solicitado, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado ese Servicio.

Salvo que se indique lo contrario para un servicio específico, cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite, antes de prestar el Servicio, se deberán seguir los pasos establecidos en el "Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite" que se describe en este condicionado.

5.4. Servicio Atención al Cliente (PQR)

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del Servicio, el Cliente deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes, a las líneas indicadas en este condicionado.

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR), así como las solicitudes de cancelación de servicio, deben ser presentadas por escrito. El canal disponible para esta presentación es el correo electrónico Atención Al Cliente atencionalcliente@grupomok.com.

La información mínima para tramitar las PQR debe ser la siguiente:

- Nombre completo del solicitante.
- Documento de identidad.
- Dirección de contacto.
- Correo electrónico.
- Descripción detallada del motivo de la PQR.
- Documentos que fundamenten la solicitud.

La respuesta será remitida dentro del plazo legal estipulado en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En casos excepcionales donde la complejidad del asunto requiera más tiempo, el plazo de respuesta podrá extenderse, informando oportunamente al solicitante sobre la nueva fecha estimada.

Si la PQR no cumple con los requisitos necesarios o no se comprende claramente su finalidad, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si no se realiza la corrección o aclaración requerida, la PQR será archivada. Se rechazará cualquier PQR que sea irrespetuosa, ambigua o reiterativa.

5.5. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite

Salvo estipulación en contrario en un servicio específico, cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

- Primero.** GRUPO MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
- Segundo.** El Cliente deberá informar a GRUPO MOK si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, GRUPO MOK se abstendrá de realizar el Servicio y cerrará el caso; por el contrario, si el Cliente acepta, deberá pagar, con sus propios recursos, el excedente, previamente a la realización del Servicio, de acuerdo con las indicaciones que le brinde GRUPO MOK.
- Tercero.** Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, GRUPO MOK procederá con la realización del Servicio requerido.
- Cuarto.** Salvo estipulación en contrario en un servicio específico, para estos casos, el Cliente podrá solicitar a GRUPO MOK que un Tercero realice el Servicio y, posteriormente, solicitar el reembolso, siguiendo el procedimiento de Autorización del Servicio por parte de un Tercero y Reembolso. La decisión de GRUPO MOK de aprobar o denegar esta solicitud será a su discreción.

SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Deberes y responsabilidades de MOK

- ❖ Brindar los Servicios y productos de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Condicionado, asegurando que se cumplan los estándares acordados en calidad y tiempo.
- ❖ Proporcionar información completa, veraz, comprensible e idónea respecto a los Servicios ofrecidos, garantizando que el Cliente tenga todos los detalles necesarios para tomar decisiones informadas.

- ❖ Responder a las reclamaciones presentadas por los Clientes de manera oportuna, adecuada y asegurando una resolución satisfactoria.
- ❖ Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por los Clientes, salvo en los casos en que su divulgación sea requerida por la ley o autorizado previamente por el Cliente.
- ❖ Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a la prestación de los Servicios, así como con las buenas prácticas del sector.

Deberes y responsabilidades del Cliente

- ❖ Leer y comprender el Condicionado antes de solicitar cualquier Servicio, para asegurarse de que está de acuerdo con las condiciones y términos establecidos.
- ❖ Antes de ejecutar cualquier acción, informarse respecto a las condiciones particulares de cada uno de los Servicios incorporados en este Condicionado, entendiendo el alcance, plazos y cualquier requisito adicional.
- ❖ Actuar de buena fe al solicitar y desarrollar los Servicios, respetando las condiciones acordadas y colaborando con la correcta ejecución de los mismos.
- ❖ Colaborar de manera activa y esencial en la correcta ejecución de los Servicios, comprendiendo que su participación es fundamental para el desarrollo de los mismos. Esto incluye, entre otras acciones, cumplir puntualmente con los agendamientos establecidos, entregar la documentación solicitada dentro de los plazos acordados y proporcionar cualquier otra información o recurso necesario para la correcta implementación de los Servicios. Su colaboración efectiva garantizará el cumplimiento de los plazos y la calidad de los resultados.
- ❖ Notificar de forma oportuna a MOK sobre cualquier incidencia, error o irregularidad que se detecte en la ejecución de los Servicios, para que pueda ser atendida a la mayor brevedad.

SECCIÓN 6. GLOSARIO

Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las Secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:

- **Ámbito Territorial:** Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.
- **Beneficiario:** Persona natural diferente al Cliente que podrá acceder a los Servicios. Para efectos de este condicionado son Beneficiarios los integrantes del Grupo Familiar del Cliente.
- **Centro Médico:** Establecimiento público o privado de atención sanitaria que proporciona una variedad de servicios relacionados con la salud.
- **Cliente:** Persona natural que tiene derecho a acceder a los Servicios.
- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.
- **Emergencia Médica:** Una situación de salud grave o crítica que pone en peligro inmediato la vida, la integridad física o el bienestar de una persona, y que requiere atención médica urgente e inmediata para evitar consecuencias graves o la muerte. Esta situación puede surgir de condiciones como accidentes, enfermedades repentinas, lesiones traumáticas, reacciones alérgicas severas, problemas cardíacos, entre otras, y debe ser atendida sin demora para estabilizar al paciente y prevenir complicaciones mayores
- **Emergencia Asistencial:** Para efectos del presente condicionado, se entenderá como emergencia asistencial cualquier situación imprevista, súbita y no programable que afecte de forma inmediata y significativa la funcionalidad, seguridad o habitabilidad de la vivienda o del vehículo del Cliente, y que requiera atención técnica urgente para evitar un daño mayor, mitigar riesgos o restablecer condiciones básicas de uso.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios.

- **Fechas Especiales:** Se consideran como fechas especiales las siguientes: primeros 15 días de enero, semana santa, meses de mayo y junio (celebraciones de la madre y del padre), septiembre y diciembre, fechas de eliminatorias y mundial de futbol en las cuales participe la selección Colombia.
- **Fuerza Mayor:** Se refiere a aquellas situaciones imprevistas o que no sean posibles de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.
- **Hijo(a):** Un hijo es una persona nacida de una relación de filiación, ya sea por naturaleza (que resulta del nacimiento de una persona en relación con sus padres biológicos), por adopción (derivada del proceso legal de adopción de persona diferente a su progenitor biológico) o por crianza (derivada del cuidado durante un periodo de tiempo no menor a 5 años, la cual debe ser declarada por un Juez).
- **Mascota:** Es un animal doméstico de compañía que vive con humanos bajo un mismo techo, pero que no es usado como animal de trabajo o como alimento. Para efectos de este condicionado solamente se consideran mascotas los perros o gatos.
- **Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada en este condicionado. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado.
- **Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.
- **Reembolso:** Es el pago que se realizará al Cliente en caso de que, teniendo derecho a acceder al Servicio, no sea posible ejecutar el Servicio por parte de MOK directamente o a través de su red de proveedores, siempre y cuando se cumplan las condiciones de procedencia de éste.
- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a MOK o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.
- **Trauma o lesión:** Se refiere a una lesión o daño físico causado por una fuente externa, que puede variar desde un accidente automovilístico hasta una caída, un golpe o una herida causada por cualquier causa. Para efectos de este condicionado los traumas o lesiones que amenacen la vida de la persona no serán atendidos, por ser tratados como una situación de emergencia.
- **Urgencia médica:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o lesión que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, pero no implica riesgo en la vida de la persona. Las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona son emergencias, las cuales no serán atendidas.
- **Urgencia Asistencial:** Es toda situación imprevista que afecte parcial o temporalmente el funcionamiento normal de un bien (vivienda o vehículo), sin comprometer de forma inmediata su integridad estructural o la seguridad de sus ocupantes, pero que requiere atención técnica pronta y efectiva para evitar su agravamiento o una afectación mayor. Las urgencias asistenciales no implican riesgo inminente, pero sí generan molestias significativas, disfunción operativa o interrupción de servicios básicos que ameritan una pronta intervención.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.
- **Vínculo de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse que en esta definición se encuentran los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, bisabuelos, bisnietos, sobrinos, tíos, cónyuge, hijos del cónyuge, suegros, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge, cuñados, bisabuelos del cónyuge, bisnietos del cónyuge, sobrinos del cónyuge, tíos de cónyuge.