MOK

*Más valor para tus clientes*

## Condicionado de

# Servicios y Asistencias

Auxilio en compra de medicamentos

Traslado Citas médicas

Traslado en ambulancia

# CONTENIDO

**SECCIÓN 1. SERVICIOS GRUPO MOK .....03**

1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite
1.2. Vigencia de los Servicios
1.3. Ámbito Territorial

**SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS .....06**

2.1. Coordinación y pago de cita en consultorio con Médico Especialista
2.2. Enfermera para inyectología
2.3. Terapias básicas físicas a domicilio
2.4. Compra de medicamentos
2.5. Traslado citas médicas
2.6. Traslado en ambulancia

**SECCIÓN 3. DERECHO DE RETRACTO .....14**

**SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS .....14**

4.1. Alcance y definición de Reembolso
4.2. Procedimiento para el Reembolso

**SECCIÓN 5. SOLICITUD DE SERVICIO .....17**

5.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio
5.2. Información para solicitar el Servicio
5.3. Verificación y ejecución del Servicio
5.4. Líneas de servicio atención al cliente
5.5. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope por Evento

**SECCIÓN 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES .....21**

**SECCIÓN 7. GLOSARIO .....23**

# SECCIÓN 1. SERVICIOS

## 1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite

| SERVICIOS | EVENTOS | MONTO LÍMITE POR EVENTO |
|---|---|---|
| *Coordinación y pago de cita en consultorio con Médico Especialista* | *2* | *$300.000* |
| *Enfermera para inyectología* | | *$200.000* |
| *Terapias básicas físicas a domicilio* | | *$300.000* |
| *Compra de medicamentos* | *4* | *$60.000* |
| *Traslado a citas médicas* | | *$60.000* |
| *Traslado en ambulancia* | | *$600.000* |

- **Servicios**: Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante GRUPO 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 de las mismas. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior.

- **Tope por Evento:** Entiéndase por Tope por Evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, durante toda la vigencia de las mismas. El Tope por Evento de los Servicios será el descrito en el recuadro anterior, cualquier valor que exceda el Tope por Evento debe ser cubierto por el Cliente.

**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

Los servicios detallados en este condicionado están destinados exclusivamente a personas naturales.

Se entiende por Cliente a la persona natural que sea cliente de AVISTA, que solicite un crédito con dicha entidad y que, de manera voluntaria, adquiera el paquete de asistencias descritas en este Condicionado, asumiendo el pago correspondiente.

## 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 aquí incorporados iniciará desde el día en que el Cliente adquiera los Servicios y hasta los 12 meses.

# 1.4. Ámbito territorial

Los Servicios se prestarán 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. Coordinación y pago de cita en consultorio con Médico Especialista

Este servicio permite al Cliente y/o Beneficiario acceder a la gestión de la programación de la consulta, con médicos de alguna de las especialidades descritas en este numeral, la confirmación de la cita y el procesamiento del pago correspondiente.

Especialidades a las que el Cliente y/o Beneficiario podrá acceder:

- Gastroenterología
- Cardiología
- Endocrinología
- Medicina interna
- Dermatología

Condiciones del servicio:

- El Cliente y/o Beneficiario deberá proporcionar los datos necesarios (nombre completo, número de contacto y preferencias de horario) para coordinar la cita con un médico especialista disponible. El equipo encargado confirmará la disponibilidad y agendará la cita de acuerdo con la solicitud.
- Una vez realizada la coordinación, se informará al Cliente y/o Beneficiario la fecha, hora y lugar de la cita programada, así como el nombre del profesional médico que lo atenderá. El Cliente y/o Beneficiario recibirá toda la información detallada por medio de los canales de comunicación proporcionados al momento de la solicitud.
- El Cliente y/o Beneficiario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
- Este servicio está sujeto a la disponibilidad de los médicos especialistas de las ciudades principales (Cali, Medellín, Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga). En caso de no contar con disponibilidad en el horario solicitado, o el servicio sea solicitado en la ciudad o municipios diferente a las ciudades principales el Cliente y/o Beneficiario podrá iniciar el Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso indicado en este condicionado.
- El servicio descrito en este numeral prestará exclusivamente para las especialidades cuyo costo esté dentro del Monto Límite previamente establecido. En caso de que el costo de alguna especialidad supere dicho Monto Límite el valor será asumido por el Cliente y/o Beneficiario.
- El límite de eventos es independiente de la persona que haga uso de los servicios, sea el cliente o el beneficiario. El Beneficiario podrá ser únicamente el cónyuge o compañero permanente del Cliente o un hijo de cualquier edad.
- Si el usuario no asiste a la cita con el Especialista, esta se contabilizará como un evento.

## 2.2. Enfermera para inyectología

El servicio de inyectología a domicilio está diseñado para asistir al Cliente y/o Beneficiario que necesite la administración de medicamentos por vía intramuscular, subcutánea o intravenosa en la comodidad de su hogar. Este servicio es exclusivamente para la aplicación de inyecciones prescriptas por un médico certificado. El cliente debe suministrar el medicamento necesario y presentar la orden médica correspondiente antes de que el servicio sea realizado.

- El Cliente y/o Beneficiario debe contar con una orden médica certificada por un profesional de la salud la cual debe ser entregada a la enfermera antes de la aplicación de la inyección. En caso de que la orden no sea válida o no se haya emitido, el servicio no podrá ser prestado.
- El Cliente y/o Beneficiario debe proporcionar el medicamento prescrito por el médico, en la cantidad indicada, junto con cualquier equipo necesario (por ejemplo, jeringas, agujas, solución salina, etc.). Este Servicio no incluye medicamentos ni material médico.
- El Cliente y/o Beneficiario debe asegurarse de que el lugar donde se realizará la inyección sea adecuado, limpio y cómodo para el procedimiento. El enfermero se asegurará de que las condiciones sean seguras antes de realizar la inyección.
- El Cliente debe solicitar el servicio con al menos 24 horas de anticipación para permitir la programación y asignación de un profesional disponible.
- El servicio se prestará de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- El Cliente y/o Beneficiario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
- El límite de eventos es independiente de la persona que haga uso de los servicios, sea el cliente o el beneficiario. El Beneficiario podrá ser únicamente el cónyuge o compañero permanente del Cliente o un hijo de cualquier edad.

## 2.3. Terapias básicas físicas a domicilio

Este servicio ofrece tratamientos de fisioterapia personalizados en el domicilio del Cliente y/o Beneficiario, con la finalidad de recuperar o mejorar la función física del Cliente y/o Beneficiario que lo requiera. Se realizarán únicamente en aquellos casos en los que exista una orden médica formal, asegurando que los tratamientos sean apropiados y estén basados en necesidades médicas específicas.

Condiciones del Servicio:

- El Cliente y/o Beneficiario debe contar con una orden médica certificada por un profesional de la salud (médico general, ortopedista, neumólogo, etc.) en la que se indique la necesidad de fisioterapia. Esta orden debe ser entregada para la procedencia del servicio. En caso de que la orden no sea válida o no se haya emitido, el servicio no podrá ser agendado.
- En virtud de este Servicio se realizarán los siguientes procedimientos:

  a) Rehabilitación postquirúrgica: Después de cirugías ortopédicas, neuroquirúrgicas, etc.

  b) Tratamientos de lesiones musculo esqueléticas: Para lesiones por caídas, accidentes, o patologías como la artritis.

  c) Ejercicios de movilidad y fuerza: En casos de inmovilización o convalecencia por largos periodos de descanso.

- El fisioterapeuta llevará los elementos necesarios para la realización de la terapia.
- El Cliente y/o Beneficiario debe asegurar que cuenta con el espacio adecuado para la realización de los ejercicios.
- Este servicio no incluye cuidados médicos especializados ni la realización de procedimientos avanzados.
- El servicio incluye de 30 a 45 minuto de atención continua por parte del fisioterapeuta durante cada sesión de cuidados.

- El Cliente debe solicitar el servicio con al menos 5 días de anticipación para permitir la programación y asignación de un profesional disponible.
- El Cliente y/o Beneficiario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
- El servicio se prestará de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Si el usuario no asiste a la cita con el Especialista, esta se contabilizará como un evento.
- El límite de eventos es independiente de la persona que haga uso de los servicios, sea el cliente o el beneficiario. El Beneficiario podrá ser únicamente el cónyuge o compañero permanente del Cliente o un hijo de cualquier edad.
- El evento cubre las terapias hasta completar el tope de cobertura. El usuario podrá acumular los eventos disponibles para completar el número de terapias requeridas, en caso de que sea necesario. Las terapias adicionales podrán ser asumidas de manera particular directamente con el profesional, previa autorización a través de la línea de servicio.

## 2.4. Auxilio por compra de medicamentos

En virtud de este Servicio el Cliente tendrá derecho a la entrega de un auxilio económico por el valor que haya pagado por los medicamentos que le formule un médico profesional, hasta el Monto Limite por Evento, para lo cual deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Realizar los pasos descritos en la sección política de reembolso de este condicionado.
- Si el valor de los medicamentos es superior al tope por evento, únicamente se reembolsará la suma que corresponda hasta el tope por evento.
- El Cliente deberá entregar copia de la formula expedida por un médico profesional, además de los documentos que se requieran para el reembolso.
- El Cliente deberá realizar las gestiones pertinentes para adquirir los medicamentos.
- Este auxilio cubre únicamente el valor que el Cliente haya realmente pagado por los medicamentos prescritos por un médico, de modo que no incluye otros costos como domicilio, transporte, etc.

## 2.5. Traslado a citas médicas

En virtud de este Servicio el Cliente tendrá a disposición un vehículo automóvil que preste el servicio de transporte particular o público, el cual lo transportará desde el lugar donde se encuentre hasta el centro médico para asistir a la cita médica. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del Cliente y dentro del perímetro urbano de las ciudades y municipios descritos en el Ámbito Territorial de este condicionado, atendiendo los siguientes ítems:

- El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación.
- El Cliente debe informar exactamente las direcciones de del lugar desde donde se trasladará y del Centro Médico.
- El servicio únicamente cubre un trayecto (del lugar de origen hasta el Centro Médico).
- En caso de que el Cliente requiera cancelar el servicio, deberá hacerlo con 6 horas de anticipación, de lo contrario, se entenderá como prestado.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Este servicio no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno y demás elementos.
- Este servicio no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos.

## 2.6. Traslado en ambulancia

MOK pone al alcance del Cliente el servicio de Ambulancia Básica, en caso de una lesión o traumatismo que constituya una Urgencia que requiera el traslado hacia el centro médico más cercano dentro del perímetro urbano del Ámbito Territorial. La Ambulancia Básica contará con una dotación básica (unidad de intervención con equipo específico de respuesta inicial) para dar atención oportuna y adecuada al Cliente durante el desplazamiento y será tripulada por un auxiliar de enfermería, técnico o tecnólogo en atención pre hospitalaria.

Este servició deberá ser solicitado por el Cliente únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto y se autorizará previa la realización de un Triage Médico Telefónico, en el cual se determinará si el servicio es procedente dependiendo de la condición médica del paciente. En ningún caso se autorizará el traslado en Ambulancia Medicalizada, la cual NO está incluida en este Servicio.

Condiciones adicionales del servicio:

- Este Servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- El servicio se prestará en el horario de domingo a domingo las 24 horas del día.
- El límite territorial será de 20 KM desde la ciudad principal y comprende un único trayecto.
- Este servicio no incluye horas de espera por lo tanto las horas de espera deben ser asumidas por el Cliente.
- Este servicio se limita a los Eventos y Monto Límite descritos en este Condicionado. En caso de que el Servicio supere el Monto Límite se debe proceder conforme el procedimiento incorporado en este condicionado.
- Este servicio aplicará para el Cliente.
- Este servicio aplicará únicamente para personas naturales.

- La prestación de este Servicio será realizada exclusivamente por un prestador de servicios de salud debidamente habilitado, quien asume de manera integral la responsabilidad técnica, ética, profesional y legal derivada de la atención.
- Dicho prestador es también responsable del tratamiento, confidencialidad y custodia de los datos personales y clínicos del Cliente, conforme a la normatividad vigente, garantizando la seguridad e integridad de la información sensible.
- MOK no es un prestador de servicios de salud ni interviene en la atención médica o en el manejo de información clínica. Su rol se limita a facilitar el acceso, coordinar la programación y proveer el soporte operativo o tecnológico necesario para la conexión entre el Cliente y el prestador habilitado.

Exclusiones del servicio

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

- Este Servicio no aplica para traslados a entidades que no correspondan a Centros Médicos
- Este Servicio no aplica para el traslado de mascotas
- No aplica para Servicios cuyo traslado sobrepase el límite territorial de 20 KM desde la ciudad principal.
- No aplica en caso de que se requiera más de un trayecto ni horas de espera.
- Este Servicio no aplica en caso de que por las condiciones de salud se requiera una ambulancia medicalizada, la cual NO está incluida en este Servicio.

# SECCIÓN 3. DERECHO DE RETRACTO

El Cliente podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El término para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles contados a partir de la recepción en su correo electrónico de bienvenida al cual se adjuntará este condicionado.
- Dentro del término anterior, el Cliente y/o Grupo Familiar no debe haber solicitado ni recibido ninguno de los Servicios.
- Para hacer efectivo este derecho, el Cliente deberá comunicarse a las líneas de atención telefónica descritas en este condicionado.
- En caso de que sea procedente, MOK devolverá en dinero al Cliente sin descuentos ni retenciones en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

# SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

## 4.1. Alcance y definición de Reembolso

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

El Reembolso aplica bajo 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.

## 4.2. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso

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

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

- 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 5. SOLICITUD DE SERVICIO

## 5.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio

En caso de que el Cliente requiera una 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:

**Línea Medellín (604)204 39 45**

## 5.2. Información para solicitar el 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.

## 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, 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.

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 tope por evento

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:

- MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.

- El Cliente deberá informar a MOK si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, 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 MOK.

- Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, MOK procederá con la realización del Servicio requerido.

- Salvo estipulación en contrario en un servicio específico, para estos casos, el Cliente podrá solicitar a 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 MOK de aprobar o denegar esta solicitud será a su discreción.

# SECCIÓN 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

## 6.1. Deberes y responsabilidades de MOK6.

- 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.

## 6.2. 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 7. 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:

**Accidente de Tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, ocurrido en una vía pública.
**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.
**Dispositivos Móviles:** Se refiere a una amplia gama de aparatos electrónicos portátiles que permiten la comunicación, el acceso a internet y el uso de diversas aplicaciones. Esto incluye computadores portátiles, celulares y tabletas.
**Emergencia:** 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
**Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.
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.
**Garantía Legal:** Es la obligación a cargo del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto o servicio.
**Grupo Familiar:** Personas que tienen un vínculo de filiación o afinidad con el Cliente, que para efectos de este Condicionado se limitan a los siguientes: Cónyuge o compañero permanente, familiares de primer (padres e hijos) y segundo (abuelos, nietos y hermanos) grado de consanguinidad].
**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).
**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:** 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.

**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.

MOK

*Más valor para tus clientes*

## Condicionado de

# Servicios y Asistencias