



Términos y Condiciones





CONTENIDO

SECCIÓN 1. SERVICIOS	3
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	6
2.1.1. Grúa por avería o accidente	
2.1.2. Cambio de neumático	
2.1.3. Paso de corriente por batería	
2.1.4. Apertura de puertas de vehículo	
2.1.5. Suministro de 1 galón de gasolina	
SECCIÓN 3. DERECHO DE RETRACTO	11
SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS	11
4.1. Alcance y definición de Reembolso	
4.2. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso	
SECCIÓN 5. SOLICITUD DE SERVICIO	13
5.1. Líneas de atención para solicitar Servicio	
5.2. Información para solicitar el Servicio	
5.3. Verificación y Ejecución del Servicio	
5.4. Servicio Atención al Cliente (PQR)	
5.5. Procedimiento en caso de que el servicios solicitado supere el monto límite	
SECCIÓN 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES	16
6.1. Deberes y responsabilidades de MOK	
6.2. Deberes y responsabilidades del Cliente	
SECCIÓN 7. GLOSARIO	17

SECCIÓN 1. SERVICIOS

1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite

	Servicios	Eventos	MONTO LÍMITE POR EVENTO
Viales	Grúa por avería o accidente	1	\$250.000
	Cambio de neumático	Ilimitado	Ilimitado
	Paso de corriente por batería	Ilimitado	Ilimitado
	Apertura de puertas de vehículo	Ilimitado	Ilimitado
	Suministro de 1 galón de gasolina	Ilimitado	Ilimitado
Beneficiario en seguro de Bolso Protegido en caso de Hurto (simple o calificado)	Del bolso, maleta y/o billetera	1	\$300.000
	De contenidos del bolso o maleta (maquillaje, gafas, libros)	1	\$200.000
	De equipo electrónico (celular y/o computador portátil)	1	\$1.000.000
	De documentos de identificación	1	\$100.000

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. El Monto Límite es por evento, en consecuencia, cada evento tiene un costo máximo especificado. MOK no está obligado a prestar Servicios que superen este límite; sin embargo, únicamente para el servicio de Grúa por avería o accidente el Cliente puede elegir las opciones del “Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite” incluido en este condicionado.

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. El servicio de Beneficiario en Seguro de Bolso Protegido en caso de Hurto (simple o calificado) es operado y administrado exclusivamente por una entidad aseguradora independiente. MOK se limita, cuando aplique, a inscribir al Cliente como beneficiario ante la aseguradora y no es el asegurador, ni asume el riesgo, la suscripción de la póliza, la definición de coberturas o el pago de indemnizaciones. Las coberturas, exclusiones, sumas aseguradas y procedimientos de reclamación se rigen por la póliza emitida por dicha aseguradora.

1.2. Cliente

Los Servicios detallados en este Condicionado están destinados exclusivamente a personas naturales. Para acceder a dichos servicios, la persona natural deberá ser el titular del bien o servicio relacionado que se indica a continuación:



Se entiende por Cliente a la persona natural que haya adquirido voluntariamente los servicios asistenciales descritos en el presente Anexo, en el momento de la compra de boletas para espectáculos como conciertos, funciones u otros eventos de naturaleza similar, siempre que dichos eventos cuenten con la participación de TICKET FAST S.A.S “TUBOLETA” como responsable de la venta de entradas al público. La condición de Cliente estará sujeta a la validación del pago correspondiente y a la correcta asociación del servicio asistencial con la compra de las boletas a través de los canales autorizados por TUBOLETA.

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 iniciará durante el evento y como máximo 4 horas a partir del ingreso del asegurado. Para efectos de determinar el inicio y finalización de la vigencia, se tomará como única referencia válida la información registrada en la boleta oficial del evento.

En consecuencia, los servicios aplican exclusivamente a hechos ocurridos durante el periodo de vigencia, es decir, desde el momento de apertura de puertas y hasta tres (3) horas después de su finalización, por lo cual, el Cliente deberá

1.4. Ámbito Territorial

La prestación de los servicios asistenciales descritos en el presente Anexo estará limitada exclusivamente a la ciudad o municipio en el que se lleve a cabo el evento para el cual fueron adquiridas las boletas, siempre que TUBOLETA haya sido responsable de su comercialización.

En ese sentido, los servicios solo aplicarán durante el desarrollo del evento o con posterioridad inmediata a este, siempre que se trate de situaciones directamente relacionadas con la asistencia al espectáculo. No se prestarán servicios en ciudades o municipios distintos a aquel donde se realizó el evento, ni frente a hechos ajenos al mismo.

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

2.1. Grúa por avería o accidente

En virtud de este Servicio, el Cliente tendrá derecho al envío de una grúa para remolcar su vehículo (Carro o Motocicleta) en caso de una avería mecánica o accidente que impida su movilidad, con destino a un taller o lugar indicado por el Cliente, bajo las siguientes condiciones:

- La grúa será enviada al lugar donde se encuentre el vehículo, siempre que esté ubicado en el Ámbito Territorial.
- El traslado será hasta el punto indicado por el Cliente dentro de la misma ciudad o municipio donde el vehículo fue recogido con un límite máximo de 35 km desde el perímetro urbano.
- El servicio aplica únicamente para averías mecánicas o accidente que imposibilite la circulación del vehículo.
- El traslado se realizará en un solo trayecto, sin paradas intermedias.

Para efectos de este Servicio, se considera avería cualquier falla técnica que impida la movilidad del vehículo (motor, transmisión, sistema eléctrico), cuya reparación no pueda efectuarse en el lugar del incidente.

Condiciones adicionales:

- Aplica únicamente para automóviles livianos, camionetas y motocicletas de uso particular.
- No cubre vehículos de placa pública, vans, furgones, pesados, semipesados, trimotos, mototaxis o similares.
- No incluye costos de parqueaderos, peajes, combustible u otros gastos asociados.
- Servicio disponible 24/7
- El Cliente debe acreditar la propiedad del vehículo mediante copia de la tarjeta de propiedad.

2.2. Cambio de neumático

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a la sustitución de una llanta pinchada o dañada por la llanta de repuesto de su carro o camioneta del Cliente. El servicio se realizará en el lugar donde se encuentre el vehículo, siempre que esté dentro del Ámbito Territorial y existan las condiciones adecuadas para efectuar el cambio.

El Cliente deberá proporcionar, como mínimo, los siguientes elementos:

- Llanta de repuesto.
- Cruceta o llave de cruz.
- Tuerca de seguridad (en caso de que aplique).

Condiciones Adicionales:

- Este Servicio aplica únicamente para carro o camioneta
- El servicio solo se realizará si el Cliente cuenta con todos los elementos mencionados. En caso de faltar alguno, no será posible prestar el servicio.
- El cambio de llanta se llevará a cabo con el debido cuidado, utilizando herramientas adecuadas para garantizar la seguridad y correcta instalación.
- El Cliente debe asegurarse de que tanto la llanta de repuesto como las herramientas estén en buen estado. Cualquier daño o mal estado será responsabilidad del Cliente.
- El Cliente deberá acreditar la propiedad del vehículo mediante la presentación de la copia de la tarjeta de propiedad.
- El tiempo máximo estimado para la prestación del servicio será de setenta y cinco (75) minutos desde el momento en que sea solicitado.
- El servicio estará disponible las 24 horas del día.

Exclusiones:

- No incluye la reparación de la llanta dañada ni la provisión de una llanta de repuesto.
- No cubre la remoción de llantas con tuercas dañadas, corroídas o que presenten defectos que dificulten su extracción.
- No aplica cuando el vehículo se encuentre fuera del Ámbito Territorial.
- No aplica para motocicletas ni otros vehículos diferentes a carro o camioneta.

2.3. Paso de corriente por batería

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a solicitar un Carro Taller en caso de que su carro o camionetano encienda debido a que la batería se encuentre descargada. Se enviará un técnico especializado al lugar donde se encuentre el vehículo para realizar el paso de corriente y lograr que el mismo encienda.

La asistencia se prestará únicamente en el Ámbito Territorial.

El costo de la batería no está cubierto en caso de que se determine que la misma presenta una avería irreversible y requiera reemplazo.

Condiciones Adicionales:

- El tiempo máximo estimado para el envío del Carro Taller será de setenta y cinco (75) minutos desde la solicitud del servicio.
- No aplica para vehículos con placa pública.
- No aplica para vans, furgones, microbuses, vehículos pesados o semipesados.
- No aplica para motocicletas, trimotos, piaggio, motocarros, triciclos motorizados o mototaxis.
- Aplica únicamente para carro o camioneta
- Servicio disponible las 24 horas del día.
- El Cliente deberá acreditar la propiedad del vehículo mediante la presentación de la copia de la tarjeta de propiedad.

2.4. Apertura de puertas de vehículo

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a solicitar un servicio de asistencia vial de cerrajería para su carro o camioneta, el cual se prestará mediante el envío de un carro taller para abrir las puertas en caso de pérdida de llaves o cuando éstas queden atrapadas dentro del carro o camioneta.

Condiciones:

- Este servicio es válido únicamente para carro o camioneta de gama baja, media y media alta. Para carro o camioneta de alta gama, la asistencia estará sujeta a evaluación y disponibilidad de herramientas especializadas, lo que puede implicar tiempos adicionales o limitaciones.
- El servicio no cubrirá daños ocasionados durante la apertura del vehículo, tales como perjuicios en la pintura, cerraduras o sistemas electrónicos, salvo que se demuestre negligencia directa del prestador del servicio. Para acceder a este servicio, el Cliente deberá acreditar la propiedad del vehículo mediante la presentación de la copia de la tarjeta de propiedad.

2.5. Suministro de gasolina

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a solicitar el envío de combustible en caso de que su vehículo (automóvil o motocicleta) quede inmovilizado por falta de gasolina. El servicio se prestará en el lugar donde se encuentre el vehículo, siempre que esté dentro del el Ámbito Territorial.

Condiciones:

- Se suministrará la cantidad mínima necesaria de combustible para que el vehículo pueda llegar a la estación de servicio más cercana (1 galón).
- El costo del combustible será asumido directamente por MOK, sin que el Cliente deba realizar pago alguno por este concepto.
- El servicio se realizará en un tiempo máximo estimado de setenta y cinco (75) minutos desde la solicitud.
- Aplica únicamente para automóviles livianos, camionetas y motocicletas de uso particular.
- No aplica para vehículos de servicio público, vans, furgones, pesados, semipesados o similares.
- El Cliente deberá acreditar la propiedad del vehículo mediante la presentación de la copia de la tarjeta de propiedad.
- El servicio estará disponible las 24 horas del día.

2.6. Beneficiario en Seguro de Bolso Protegido en caso de Hurto (simple o calificado)

En virtud de este servicio, MOK registrará al Cliente como beneficiario de una póliza de seguro contratada por MOK con una aseguradora debidamente habitada. La póliza se encuentra debidamente inscrita ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta póliza ampara eventos de hurto simple o calificado que afecten pertenencias personales del Cliente, conforme a las condiciones, términos, procedimientos, exclusiones y límites estipulados en el contrato de seguro.

MOK no es una entidad aseguradora ni asume responsabilidad alguna derivada de la cobertura, evaluación de reclamaciones o pago de indemnizaciones. Su función se limita exclusivamente a gestionar la inclusión del Cliente como beneficiario ante la aseguradora, en los términos previstos por la póliza.

Condiciones:

- Al igual que los demás servicios asistenciales contenidos en este Condicionado, la cobertura del seguro únicamente será aplicable si el evento de hurto simple o calificado ocurre durante el desarrollo del espectáculo o dentro de las tres (3) horas siguientes a su finalización, y siempre que dicho evento se haya realizado en una ciudad o municipio donde TUBOLETA haya sido responsable de la venta de las entradas. Fuera de este período, el Cliente no tendrá derecho a reclamar la cobertura.
- Todas las condiciones de cobertura, requisitos de reclamación, exclusiones, deducibles, límites y tiempos de respuesta se rigen única y exclusivamente por lo establecido en la póliza de seguro, cuyo texto íntegro se anexa al presente Condicionado como Anexo 1 (28/05/2024-1309-P-09-BOLS.PROTEG.V001-DR01/ 28/05/2024-1309-NT-P-09-BOLS.PROTEG.V001). Cualquier modificación, renovación o terminación de la póliza será responsabilidad exclusiva de la aseguradora y se comunicará al Cliente en los términos establecidos por la misma.
- En caso de que ocurra un evento cubierto por la póliza, el Cliente deberá presentar la reclamación directamente ante la aseguradora, siguiendo las instrucciones, documentación y procedimiento detallados en el Anexo 1, donde se encuentra el texto completo de la póliza. MOK no interfiere en la respuesta por parte de la aseguradora.

Coberturas aplicables (según Anexo 1):

- Hurto simple o calificado de bolso, maleta o billetera – Aplica un deducible del 15%.
- Hurto simple o calificado de los contenidos del bolso (por ejemplo: maquillaje, gafas, libros) – Aplica un deducible del 15%.
- Hurto simple o calificado de equipo electrónico (por ejemplo: teléfono celular, computador portátil) – Aplica un deducible del 15%.
- Hurto simple o calificado de documentos de identificación – Aplica un deducible del 15%.

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 a partir de la adquisición de las asistencias incorporadas en este Condicionado.
- Dentro del término anterior, el Cliente 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 MOK no lo prestará directamente o a través de su red de proveedores.

Para efectos de este Condicionado, el Reembolso solamente aplicará para el Servicio de Grúa por avería o accidente, caso en el cual el Cliente 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.

4.2. 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 5. 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:

- Línea principal: 571 914 03 49
- Línea backup: 571 916 22 10

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.
- Acreditar la condición de propietario del Carro.
- Informar las causas de tiempo, modo y lugar que dieron lugar a la solicitud del Servicio.

5.2. 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.

5.3. 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 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

Este procedimiento únicamente aplica para el Servicio de Grúa por Avería o Accidente, cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

1. MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
2. 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.
3. Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, MOK procederá con la realización del Servicio requerido.
4. 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 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.
- 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.
- **Bicicleta:** Vehículo de dos ruedas, normalmente de igual tamaño, cuyos pedales transmiten el movimiento a la rueda trasera por medio de un plato, un piñón y una cadena.
- **Carro/Camioneta:** Vehículo automotor de cuatro ruedas, que puede ser automóvil o camioneta, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.
- **Centro de Lavado:** Lugar donde se presta el servicio de lavado de vehículos, el cual debe emitir Factura.
- **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 fútbol 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.
- **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).
- **Manual del Producto:** Es el documento entregado al Cliente al momento de adquirir el producto, en el cual se establecen las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento del mismo.
- **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.
- **Motocicleta:** Vehículo automotor de dos ruedas, con uno o dos sillines, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.
- **Pieza:** Es una parte individual que en conjunto con otras partes componen el vehículo o motocicleta, no es una estructura en sí misma.
- **Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.
- **Rayón:** Erosión superficial sin abolladuras o hundimiento de latas o rines.
- **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.
- **Terminado en Obra Gris:** Significa que la estructura básica se completa, pero aún necesita los acabados finales para estar en uso o completamente funcional.

- **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.
- **Latonería:** Son las partes metálicas de la carrocería de un automóvil que conforman la estructura y la forma del vehículo.



Términos y Condiciones





PÓLIZA DE SEGURO BOLSO PROTEGIDO

Contenido

1. ¿Qué cubre este seguro?	3
2. ¿Qué no está cubierto por este seguro? (Exclusiones generales)	3
3. Amparos	4
3.1. Hurto calificado de bolso, maleta y/o billetera.	4
4. Amparos adicionales	4
4.1. Hurto calificado de documentos de identificación personal.	4
4.2. Hurto calificado de los contenidos bolso y/o maleta.	5
4.3. Hurto calificado de llaves	5
4.4. Celulares	5
4.5. Hurto simple	5
5. ¿Cuáles son los bienes asegurados que cubre este seguro?	5
6. Deducible	5
7. ¿Cuáles son los límites de responsabilidad de este seguro?	6
8. ¿Qué debes hacer en caso de un siniestro?	6
8.1. ¿Qué debes tener en cuenta para la reclamación?	6
9. Definición de la reclamación	6
10. ¿Cómo será el pago de la indemnización en caso de un siniestro?	6
11. ¿En qué casos pierdes el derecho a ser indemnizado?	6
12. ¿Qué derechos tienes en caso de incumplimiento de la aseguradora?	7
13. ¿Cuándo se puede revocar este seguro?	
14. ¿Cuál es la vigencia del seguro?	7
15. ¿Qué normas regulan este seguro?	7
16. Definiciones	7



Condiciones Generales

1. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Esté seguro cubre el hurto de los documentos de identificación personal, billetera, bolso, maleta y contenidos. Recuerda comunicarte con La aseguradora para dar trámite a tu solicitud.

Las Partes del contrato:

- La aseguradora
- Asegurado (eres tú)

Está póliza de seguro sólo opera en Colombia y para hechos que ocurran durante su vigencia. La aseguradora sólo te indemnizara hasta el **valor asegurado** que aparezca en la carátula de la póliza.

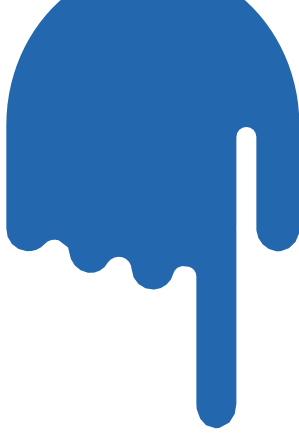
Por disposiciones legales, tenemos que empezar explicándote que no está cubierto por este Seguro (exclusiones), pero más adelante encontrarás que te cubre el seguro en cada caso.

2. ¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO POR ESTE SEGURO? (EXCLUSIONES GENERALES)

En adición a las exclusiones que se detallan mas adelante, y no obstante los términos y/o condiciones otorgados bajo la presente póliza, La Compañía no estará obligada a proveer cobertura, realizar pagos, prestar servicios u otorgar beneficios al asegurado o terceros relacionados con la póliza, en la medida en que dicha cobertura,

pago, servicio, beneficio y/o cualquier negocio o actividad del asegurado, sea violatoria de leyes o regulaciones sobre sanciones económicas o comerciales, locales o internacionales que le sean aplicables a La Compañía:

- Guerra internacional o civil, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), rebelión y sedición.
- Las órdenes o actos de autoridad, salvo aquellos dirigidos a aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de cualquier evento cubierto por esta póliza.
- Huelga, motín, asonada, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de terceros, sabotaje y terrorismo incluidos los que sean cometidos por personas pertenecientes a movimientos subversivos. El incendio proveniente de estos hechos también se excluye de la cobertura. Dolo o culpa grave del asegurado.
- Lucro cesante, incremento en los costos de operación o pérdida de mercados.
- Pérdidas originadas directa o indirectamente por fenómenos de la naturaleza. Por Ejemplo: avalancha, derrumbe, terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, movimientos del subsuelo tales como hundimientos, desplazamientos o asentamientos de cualquier edificación o construcción en donde se halle el bien asegurado.



- Responsabilidad civil por perjuicios patrimoniales o extrapatrimoniales derivados de la tenencia, el uso, la propiedad o el funcionamiento (o mal funcionamiento) de los bienes asegurados, como tampoco la imputable al fabricante o a los distribuidores de los bienes.
- Toda circunstancia originada o relacionada con actos que supongan sanciones legales de índole comercial, económico o de cualquier naturaleza, en virtud de los cuales esté prohibido expedir seguros o pagar indemnizaciones, incluyendo, pero no limitado a las sanciones impuestas por la OFAC (Office of Foreign Assets Control).
- Hurto cometido por tu cónyuge o compañero permanente, por parientes tuyos hasta el segundo grado civil de consanguinidad o afinidad o cualquier empleado, contratista o amigo del asegurado haya sido autor o cómplice del hecho que da origen al reclamo.
- Hurto calificado mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores
- Hurto calificado con escalonamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.
- Los daños ocasionados a terceros que hayan sido afectados directa o indirectamente por la ocurrencia del hurto.
- Los artículos, elementos o bienes que no sean de tu propiedad (asegurado).
- Hurto Simple, siempre y cuando las partes no hayan convenido otorgar cobertura dentro del marco de cobertura adicional referida en el numeral 4.5 del presente documento.

- Extravío, pérdida por olvido o descuido del asegurado.
- Abuso de confianza de acuerdo con su definición legal, cometido en contra tuya y en general cualquier delito contra la propiedad.
- Pérdida por desaparición misteriosa.
- Pérdidas causadas o resultantes de acciones gubernamentales. Por ejemplo: Confiscación incautación o destrucción del bien asegurado por orden de la autoridad legal competente.
- Hurto parcial del bien asegurado (hurto de sus partes).
- Cualquier compra, retiro o gasto, derivado de la utilización fraudulenta no autorizada de las tarjetas crédito y/o débito del asegurado que se encuentren dentro del bolso o billetera en el momento del hurto.

3. AMPAROS

Los amparos que a continuación se relacionan se entenderán otorgados siempre y cuando se indiquen expresamente en la carátula de la póliza y/o sus anexos, junto con la identificación del bien asegurado.

3.1. Hurto calificado de Bolso, maleta y/o Billetera.

La aseguradora te cubre las pérdidas económicas que sufras como consecuencia del hurto calificado de tu bolso, maleta y/o billetera. Te respondemos hasta el valor asegurado y los eventos descritos en la póliza y/o en los certificados individuales de seguro.

4. AMPAROS ADICIONALES

En adición al amparo básico mencionado en el numeral 3, las partes por mutuo acuerdo podrán incluir alguno o todos los amparos adicionales que se indican a continuación; y que deberán ser mencionados de manera expresa en la póliza y/o certificado individual de seguro:

4.1. Hurto calificado de documentos de identificación personal.

La aseguradora te cubre en caso de hurto calificado de acuerdo con la definición del Código Penal Colombiano el costo de reposición de alguno o todos, de los siguientes documentos personales:

cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y/o libreta militar, entre otros de identificación personal descritos en la póliza y/o en el certificado individual de seguro.

Este amparo opera por reembolso hasta el valor asegurado y los eventos descritos en la póliza y/o en los certificados individuales de seguro.

42. Hurto calificado de los contenidos bolso y/o maleta.

La aseguradora te cubre en el evento en que sufras pérdidas económicas a consecuencia del hurto calificado hasta el valor asegurado de los bienes que se encuentren al interior del bolso y/o maleta asegurada descritos en la póliza y/o en los certificados individuales de seguro.

43. Hurto calificado de Llaves

La aseguradora te cubre en el evento en que sufras pérdidas económicas a consecuencia del hurto calificado de las llaves de la puerta principal de tu residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad (casa o banco) hasta el valor asegurado y los eventos descritos en la póliza y/o en los certificados individuales de seguro.

44. Celulares

La aseguradora te cubre en el evento en que sufras una pérdida económica a consecuencia del Hurto Calificado según definición del Código Penal Colombiano, del teléfono móvil de tu propiedad; hasta el valor asegurado y los eventos descritos en la póliza y/o en los certificados individuales de seguro.

45. Hurto Simple

La aseguradora te cubre la pérdida patrimonial los bienes asegurados descritos en la carátula de la póliza si el hurto tiene ocurrencia bajo la modalidad de hurto simple, según la definición consagrada en la legislación penal, respetando el límite del valor asegurado.

5. ¿CUÁLES SON LOS BIENES ASEGURADOS QUE CUBRE ESTE SEGURO?

La aseguradora únicamente asegura los bienes asegurados que estén descritos en la carátula de la póliza.

A continuación, te indicamos algunos de los bienes objeto de asegurabilidad:

- Documentos de identificación personal.
- Bolsos.
- Maleta.
- Billetera.
- Contenidos que se encuentren al interior del bolso hurtado.
- Llaves de residencia y/o vehículo.
- Demás artículos que se definan en la póliza.

La aseguradora no asegurará los siguientes bienes:

- Cheques de viajero, dinero en efectivo, tiquetes de cualquier tipo, instrumentos negociables, títulos valores, lingotes, monedas.
- Teléfonos móviles o celulares, siempre y cuando las partes no hayan convenido otorgarla mediante la cobertura adicional.
- Consumibles, perecederos.
- Artículos de arte.
- Armas de fuego.
- Artículos coleccionables.
- Pieles, joyas, gemas, piedras preciosas.
- Artículos hechos de o que contienen oro u otro metal precioso y/o piedras preciosas.
- Cualquier artículo no descrito en la carátula de la póliza y/o certificado individual de seguro.

6. DEDUCIBLE

Es la parte del riesgo que como asegurado deberás asumir y por lo cual se te descontará el valor pactado como deducible del valor de la indemnización a la que haya lugar, en caso de que el evento asegurado este cubierto en el contrato de seguro. Este valor se establece como un porcentaje del valor de reposición

del bien asegurado, con base en lo indicado en la carátula de la póliza. En caso de que haya lugar a la reposición del bien, el valor del deducible, deberá ser pagado por el asegurado antes de la reposición del bien.

7. ¿CUÁLES SON LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE ESTE SEGURO?

La suma asegurada en este seguro se definirá respecto de cada bien asegurado en la correspondiente carátula de póliza o en sus anexos, para cada amparo y bien asegurado según sea el caso, y constituirá la máxima responsabilidad de La aseguradora.

8. ¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE UN SINIESTRO?

Deberás notificar a la aseguradora de la ocurrencia del siniestro dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en que lo hayas conocido o debido conocer. (art 1075 del Código de Comercio)

8.1. ¿Qué debes tener en cuenta para la reclamación?

Te corresponde demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida. Para esto, podrás usar como prueba los medios que consideres convenientes. De todas formas, te sugerimos presentar los siguientes documentos:

- Copia de tu documento de identificación.
- Copia del denuncia ante la autoridad competente.
- Factura de pago correspondiente al valor de reemplazo del documento de identificación personal.
- Copia de la factura de compra y cotización del Bolso/Billetera hurtado.

Ten en cuenta que, adicional a las obligaciones ya indicadas tendrás las siguientes:

- Al dar noticia del siniestro, debes declarar los seguros coexistentes, con indicación del asegurador y la suma asegurada.



- En caso de ser necesario y las circunstancias lo ameriten, La aseguradora te podrá solicitar documentación adicional para la acreditación del siniestro y de su cuantía.

9. DEFINICIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La aseguradora realizará el análisis de tu reclamación dentro los quince días (15) calendario siguientes a la fecha de recepción de la totalidad de documentos y/o medios probatorios pertinentes que demuestren la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

10. ¿CÓMO SERÁ EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE UN SINIESTRO?

Cuando la aseguradora defina que la reclamación es procedente, te pagará la indemnización dentro de los siguientes diez (10) días calendario posteriores a la remisión de los documentos requeridos.

La aseguradora te podrá indemnizar mediante:

- Reposición del bien asegurado objeto de tu reclamación por uno de características y especificaciones técnicas similares sin exceder el valor asegurado.
- Si lo anterior no fuere posible, La Compañía te reembolsará el valor pagado por el artículo sin exceder en ningún caso el precio original de compra ni el valor asegurado.
- Reembolso por los costos de reexpedición de los documentos de identificación personal hurtados.

En cualquier caso, el valor del deducible deberá ser asumido (pagado) por el asegurado al momento de la indemnización.

Te indicaremos con total claridad si tienes derecho a la indemnización o si, por el contrario, el evento reclamado, no tiene cobertura. De ser procedente el pago de una indemnización, liquidaremos el valor de la pérdida teniendo en cuenta el valor asegurado contratado en el momento de contratar este seguro y hasta el límite pactado.

11. ¿EN QUÉ CASOS PIERDES EL DERECHO A SER INDEMNIZADO?

La aseguradora quedará exonerada de toda responsabilidad y tanto, el Tomador / asegurado y beneficiario perderán

todo derecho a la indemnización en los siguientes casos (art 1058 del Código de Comercio):

- La mala fe en la reclamación o comprobación del evento, o en cualquiera de los trámites que deban realizarse para la reposición del bien asegurado.
- Si dañas intencionalmente el bien asegurado.
- Si teniendo otro seguro con el mismo fin, no informas a la aseguradora.
- Si en cualquier momento del proceso de reclamación se emplean medios, versiones, o documentos engañosos o dolosos, para sustentar la ocurrencia del siniestro o para derivar beneficio de este seguro
- Cuando se efectúen reparaciones o arreglos de cualquier clase sin el consentimiento previo de la aseguradora.

12. ¿QUÉ DERECHOS TIENES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA ASEGURADORA COLOMBIA SEGUROS S.A.?

Si la Compañía no define la reclamación dentro del plazo pactado, puedes acudir ante el defensor del consumidor financiero de la aseguradora, cuyos datos de ubicación se encuentran en la página web de la compañía y en el certificado de seguro, también podrás acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o iniciar acciones legales para obtener el pago.

En ningún caso, la cobertura podrá ser restablecida, en tal caso, la única obligación a cargo de la compañía será la devolución de los valores recibidos con posterioridad a la terminación automática y por ministerio de la ley, del contrato de seguro.

13. ¿CUÁNDO SE PUEDE REVOCAR ESTE SEGURO?

Este seguro podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes:

- Por la aseguradora mediante noticia escrita que te enviemos a tu última dirección electrónica conocida, con no menos de diez (10) días de antelación contados a partir de la fecha de envío.

La revocación te da derecho a recuperar la prima no devengada, es decir, la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del contrato. la devolución se computará de igual modo, si la revocación resulta del mutuo acuerdo de las partes.

- Solicitud del asegurado: en cualquier momento mediante aviso escrito a la aseguradora Colombia de Seguros S.A. El importe de la devolución corresponderá a la prima no causada entre la fecha de solicitud de cancelación y la terminación de vigencia del seguro.
- Por revocación del seguro por parte de cada integrante del seguro colectivo en los seguros contributivos, o parte del Tomador en los seguros no contributivos.

14. ¿CUÁL ES LA VIGENCIA DEL SEGURO?

La vigencia de la póliza será la que conste en la carátula de la póliza, los certificados individuales y sus anexos.

15. ¿QUÉ NORMAS REGULAN ESTE SEGURO?

Lo no previsto en las condiciones generales o particulares del contrato de seguro, se regirá por las disposiciones contempladas en el Código de Comercio y/o en las demás leyes de la República de Colombia.

a

16. DEFINICIONES

- **VALOR ASEGURADO:** Corresponde al valor de reposición o reemplazo. Se entiende por valor de reposición o reemplazo del bien: La cantidad de dinero que exigiría la adquisición de un bien de la misma clase o similar,



modelo, especificaciones, capacidad, características técnicas o funcionales del dañado, destruido o hurtado, en el mercado. El valor asegurado será el pactado expresamente en la póliza, el certificado individual y anexos de seguro para el bien asegurado.

- **LUCRO CESANTE:** La ganancia o provecho que deja de recibirse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumplido imperfectamente, o retardado su cumplimiento.
- **DOLO:** Es la voluntad y la conciencia del asegurado para realizar una acción que provoque un perjuicio sobre el bien asegurado.
- **CULPA GRAVE:** Negligencia grave, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que incluso las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo.
- **DESAPARICIÓN MISTERIOSA:** Situación en la cual no se conoce el paradero del bien asegurado o este no se encuentra en su sitio habitual, como consecuencia de un descuido, sin que exista intención de un tercero de apropiarse del bien asegurado.
- **HURTO CALIFICADO:** Situación en la cual un tercero se apodera de tus bienes con violencia, colocándote en condiciones de indefensión, inferioridad o aprovechándose de tales condiciones y demás circunstancias de agravación punitiva cometidas en los términos descritos en el artículo 241 del Código Penal.
- **HURTO SIMPLE:** Es el apoderamiento de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para si o para otro. La conducta cometida en los términos descritos en el artículo 239 del Código Penal.
- **BIEN ASEGURADO:** El artículo que aparece registrado o individualizado en la carátula de la póliza
- **SINIESTRO:** Todo hecho cuyas consecuencias estén garantizadas por alguno de los amparos de este contrato. Se considera que constituye un único siniestro el conjunto de daños derivados de un mismo evento.
- **TOMADOR:** Es la persona natural o jurídica que contrata el seguro y se hace responsable del recaudo y pago de la prima.

17. NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deba hacerse en las partes para la ejecución de las estipulaciones de este contrato de seguros, deberá consignarse por escrito, con excepción de lo dicho en la condición de tus obligaciones para el aviso del siniestro (artículo 1075 del Código de comercio), y será prueba suficiente de la notificación la constancia del envío del aviso escrito dirigido a la última dirección registrada por las partes.

Tuboleta®

5.3. 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 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

Este procedimiento únicamente aplica para el Servicio de Grúa por Avería o Accidente, cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

1. MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
2. 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.
3. Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, MOK procederá con la realización del Servicio requerido.
4. 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 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.
- 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.
- **Bicicleta:** Vehículo de dos ruedas, normalmente de igual tamaño, cuyos pedales transmiten el movimiento a la rueda trasera por medio de un plato, un piñón y una cadena.
- **Carro/Camioneta:** Vehículo automotor de cuatro ruedas, que puede ser automóvil o camioneta, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.
- **Centro de Lavado:** Lugar donde se presta el servicio de lavado de vehículos, el cual debe emitir Factura.
- **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 fútbol 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.
- **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).
- **Manual del Producto:** Es el documento entregado al Cliente al momento de adquirir el producto, en el cual se establecen las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento del mismo.
- **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.
- **Motocicleta:** Vehículo automotor de dos ruedas, con uno o dos sillines, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.
- **Pieza:** Es una parte individual que en conjunto con otras partes componen el vehículo o motocicleta, no es una estructura en sí misma.
- **Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.
- **Rayón:** Erosión superficial sin abolladuras o hundimiento de latas o rines.
- **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.
- **Terminado en Obra Gris:** Significa que la estructura básica se completa, pero aún necesita los acabados finales para estar en uso o completamente funcional.

- **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.
- **Latonería:** Son las partes metálicas de la carrocería de un automóvil que conforman la estructura y la forma del vehículo.