



# CONDICIONADO

## Tubeleta- Producto futbol

Partes del contrato: GRUPO MOK Colombia S.A.S. y Mok  
Fecha de salida: 01 de Marzo 2026  
Elaborado por: Juan Sebastian Salazar Martinez  
Aprobado por: [tres aprobaciones: legal, plataforma, proveedores]  
Fecha aprobación: [fecha]

## **Contenido**

### **SECCIÓN 1. SERVICIOS**

- i. Servicios, Eventos y Monto Límite*
- ii. Cliente*
- iii. Vigencia de los Servicios*
- iv. Ámbito Territorial*

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

- i. Grúa por avería o accidente*
- ii. Cambio de neumático*
- iii. Paso de corriente por batería*
- iv. Apertura de puertas de vehículo*
- v. Suministro de gasolina*
- vi. Auxilio económico en caso de Hurto (simple o calificado)*

### **SECCIÓN 3. DERECHO DE RETRACTO**

### **SECCIÓN 4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS**

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

### **SECCIÓN 5. SOLICITUD DE SERVICIO**

- i. Líneas de atención para solicitar el Servicio*
- ii. Información para solicitar Servicio*
- iii. Verificación y ejecución del Servicio*
- iv. Servicio Atención al Cliente (PQR)*
- v. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite*

### **SECCIÓN 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

*Deberes y responsabilidades de MOK*

*Deberes y responsabilidades del Cliente*

### **SECCIÓN 7. GLOSARIO**

## SECCIÓN 1. SERVICIOS

### i. Servicios, Eventos y Monto Límite

SERVICIOS		EVENTOS	MONTO LÍMITE POR EVENTO
Viales	Grúa por avería o accidente	1	\$156.000
	Cambio de neumático	1	\$65.000
	Paso de corriente por batería	1	\$65.000
	Apertura de puertas de vehículo	1	\$130.000
	Suministro de 1 galón de gasolina	1	104.000
Auxilio económico en caso de Hurto (simple o calificado)	De contenidos del bolso o maleta (maquillaje, gafas, libros)	1	\$100.000
	De equipo electrónico (celular y/o computador portátil)	1	\$500.000
	De documentos de identificación (ciudadanía, tarjeta de identidad, licencia de conducción o pasaporte)	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.**

## ii. 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 de fútbol, 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.

## iii. 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 a partir de la fecha y hora de apertura de puertas que figure en la boleta emitida y hasta tres (3) horas después de la hora de finalización del evento. 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 acreditar que el hecho ocurrió dentro de este período para poder acceder a los servicios contemplados.

## iv. 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**

### i. 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.

## ii. 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.

### iii. 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 camioneta no 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.

### iv. 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.

### v. 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.

vi. **Auxilio económico en caso de Hurto (simple o calificado)**

El presente Servicio forma parte del producto integral de asistencias que MOK pone a disposición del Cliente para atender eventualidades ocurridas durante su asistencia a eventos de futbol u otros eventos de naturaleza similar, consistente en otorgar al Cliente un auxilio económico destinado a los gastos en que el Cliente incurrió para la reposición de bienes o documentos personales relacionados en el listado que hace parte integrante de este numeral, siempre que dichos bienes hayan sido objeto de hurto simple o hurto calificado dentro de las instalaciones del evento, y bajo las condiciones establecidas en este documento.

La finalidad de este Auxilio es brindar al Cliente un apoyo en la gestión posterior al evento, mediante un reconocimiento económico de naturaleza asistencial, destinado a contribuir en la reposición de los bienes afectados o en la atención de los gastos derivados del hecho, dentro del marco de los servicios coordinados por MOK.

**Definiciones**

- **Hurto Simple:** Sustracción de bienes sin que medie violencia contra la persona, intimidación o uso de medios fraudulentos que pongan en riesgo la vida o integridad del Cliente.
- **Hurto Calificado:** Sustracción de bienes en la que concurren circunstancias agravantes, tales como violencia física, amenazas o uso de armas.

**Elementos objeto del auxilio y montos máximos**

El auxilio aplica exclusivamente a los siguientes elementos, conforme a los montos máximos indicados para cada conjunto de bienes. Los valores aquí señalados corresponden al conjunto total de elementos que integran cada categoría, y no se aplican de manera individual por cada objeto o artículo dentro de la misma:

- ❖ **Contenidos del bolso o maleta:** Comprende únicamente los objetos personales correspondientes a maquillaje, gafas, libros. El auxilio máximo será de hasta \$100.000 por el conjunto total de estos contenidos, sin reconocimiento individual por cada artículo afectado.

- ❖ **Equipos electrónicos:** Comprende celular y/o computador portátil. El auxilio máximo será de hasta \$500.000, sea que se hurte uno solo o ambos dispositivos en un mismo evento.
- ❖ **Documentos de identificación:** Incluye cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, licencia de conducción o pasaporte. El auxilio máximo será de hasta \$100.000 por el conjunto total de documentos hurtados, sin reconocimiento individual por cada uno.

### Condiciones del Servicio

- ✓ El auxilio se pagará una sola vez por cada evento de hurto, según la categoría de los bienes afectados. Esto significa que, aunque se hurten varios objetos de la misma categoría (por ejemplo, bolso y billetera; o maquillaje, gafas y libros), el monto máximo a reconocer será el indicado para el conjunto completo, sin que se multiplique por cada artículo individual. Si en un mismo evento resultan afectados bienes de diferentes categorías (por ejemplo, el bolso y un computador portátil), se aplicará el monto máximo correspondiente a cada categoría.
- ✓ El Cliente deberá cumplir con todos los pasos, requisitos y condiciones establecidos en la Sección de Política de Reembolsos del presente Condicionado. El auxilio económico se reconocerá únicamente frente a gastos comprobables asociados a la reposición de los bienes afectados o a los trámites derivados del hecho, por el menor valor entre el monto efectivamente acreditado por el Cliente y el límite máximo establecido para la categoría del bien, conforme a lo dispuesto en la Sección 1 del presente Condicionado.
- ✓ El Cliente deberá aportar facturas, recibos o comprobantes válidos de pago que acrediten la gestión efectuada. En ningún caso el reconocimiento del auxilio constituirá una indemnización total, compensación patrimonial ni sustitución del bien hurtado.
- ✓ El valor del auxilio en ningún caso será superior al al Monto Límite máximo establecido por evento.
- ✓ La pérdida debe estar plenamente acreditada mediante denuncia formal ante autoridad competente, aportando el Número Único de Noticia Criminal (NUC) para su validación en el sistema SPOA (Sistema Penal Acusatorio).
- ✓ El Cliente deberá notificar el hecho a MOK dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia, adjuntando el NUC, documento de identidad y demás soportes requeridos para la validación del caso.
- ✓ Para el auxilio por hurto de teléfonos celulares, el Cliente deberá presentar el código IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil) correspondiente al equipo afectado, como requisito indispensable para la validación y reconocimiento del auxilio.
- ✓ El evento será validado por el área técnica de MOK, que verificará la consistencia de la información, la autenticidad de los documentos, así como la inexistencia de negligencia, participación o simulación por parte del Cliente.
- ✓ No aplicará el auxilio por pérdidas ocasionadas por descuido, extravío, negligencia o eventos no contemplados en las condiciones del servicio.

### Exclusiones

No dará lugar al reconocimiento del auxilio en los siguientes casos:

- × Pérdida, olvido, extravío o hurto por descuido del Cliente o de sus acompañantes.
- × Eventos ocurridos fuera de las instalaciones del evento o fuera de la vigencia establecida en este Condicionado.
- × Daños parciales, deterioros o pérdidas de partes o accesorios del bien.
- × Cuando el Cliente no aporte la documentación requerida como denuncia formal, sin NUC o con documentación alterada o inconsistente.

- × Cuando el Cliente no reporte el hecho y/o no aporte la documentación dentro del plazo establecido.
- × Hurto de bienes no incluidos expresamente en el listado de bienes cubiertos.
- × Hechos atribuibles a dolo, simulación o negligencia grave del Cliente.

### **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**

#### **i. Alcance y definición de Reembolso**

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

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.

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

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

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

**Segundo.** Obtener la Autorización por parte de MOK, la cual tendrá una vigencia perentoria de 24 horas

**Tercero.** Gestionar la realización del Servicio por parte de un Tercero después de obtener la Autorización, en un plazo máximo de 24 horas.

Si el Cliente no realiza el Servicio a través de un Tercero dentro de las 24 horas tras la autorización, el caso se cerrará y no se otorgará reembolso por servicios posteriores.

**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 remite los documentos para 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**

### **i. 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

### **ii. Información para solicitar Servicio**

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

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

### **iii. 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.

#### iv. Servicio Atención al Cliente (PQR)

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR), deben ser presentadas por escrito. El canal disponible para esta presentación es el correo electrónico [atencionalcliente@grupomok.com](mailto: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.

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

Cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

- Primero.** MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
- Segundo.** El Cliente deberá informar a 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.
- Tercero.** Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, MOK procederá con la realización del Servicio requerido.
- Cuarto.** Salvo estipulación en contrario en un servicio específico, para estos casos, el Cliente podrá solicitar a 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

### Deberes y responsabilidades de MOK

- ❖ Brindar los Servicios y productos de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Condicionado, asegurando que se cumplan los estándares acordados en calidad y tiempo.
- ❖ Proporcionar información completa, veraz, comprensible e idónea respecto a los Servicios ofrecidos, garantizando que el Cliente tenga todos los detalles necesarios para tomar decisiones informadas.
- ❖ Responder a las reclamaciones presentadas por los Clientes de manera oportuna, adecuada y asegurando una resolución satisfactoria.
- ❖ Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por los Clientes, salvo en los casos en que su divulgación sea requerida por la ley o autorizado previamente por el Cliente.
- ❖ Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a la prestación de los Servicios, así como con las buenas prácticas del sector.

### Deberes y responsabilidades del Cliente

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

## SECCIÓN 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.