

Beneficios de nuestro

CDT

Ban100



BANCIEN S.A. · Establecimiento Bancario

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

Ban100

Marsh

GRUP  
MOK  
Más valor para tu cliente

# Contenidos

## **SECCIÓN 1. SERVICIOS ..... 4**

1. Servicios, Eventos y Monto Límite

2. Vigencia de los Servicios

3. Ámbito Territorial

## **SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ..... 8**

1. Lavado de vehículo automotor

2. Chef o Barman para evento social

3. Telemedicina

4. Diagnóstico con Inteligencia Artificial

5. Personal Trainer por video llamada

6. Ambulancia básica

7. Todero en casa

8. Paseo Canino

## **SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS ..... 8**

1. Alcance y definición de Reembolso
2. Procedimiento para el Reembolso

## **SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIOS ..... 10**

1. Líneas de atención para solicitar los Servicios
2. Información para solicitar los Servicios
3. Verificación y ejecución de los Servicios
4. Procedimiento en caso de que los Servicios solicitados superen el Monto Límite
5. Líneas de servicio atención al Cliente



# Condicionado de productos CDT'S 12 y 6 meses

## Sección 1

### 1. Servicios, Eventos y Monto Límite

#### BENEFICIOS PAQUETE PREMIUM CDT'S

Servicios	Tope de Evento	Monto máximo por evento
Lavado de vehículo automotor	2	\$40.000
Chef o Barman para evento social	1	\$400.000
Telemedicina y Orientación Médica Telefónica	Ilimitado	No aplica
Diagnóstico con Inteligencia Artificial	Ilimitado	No aplica
Personal Trainer por videollamada	1	No aplica
Ambulancia básica	1	\$600.000
Todero en casa	1	\$200.000
Paseo Canino	3	No aplica

## BENEFICIOS PAQUETE CLÁSICO CDT'S

Servicios	Tope de Evento	Monto máximo por evento
Lavado de vehículo automotor	2	\$40.000
Telemedicina y Orientación Médica Telefónica	3	No aplica
Personal Trainer por videollamada	1	No aplica
Todero en casa	1	\$200.000

- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los beneficios a los cuales tiene derecho el Cliente y que prestará exclusivamente **GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.**, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia de los mismos. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el Tope de Eventos descritos en los cuadros anteriores.
- **Monto máximo por evento:** Entiéndase por Monto máximo por evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, por cada evento. El Monto máximo por evento será el descrito en los cuadros anteriores, cualquier valor que exceda el Monto máximo por evento debe ser cubierto por el Cliente. Cuando el Servicio requerido supere el Monto máximo por evento y, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas para

## 2. Vigencia de los Servicios

cada servicio, previamente a realizarlo, se consultará con el Cliente. La Vigencia de los Servicios corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionadas en el numeral 1° de esta Sección.

La Vigencia de los Servicios será por 180 días o 360 días a partir de la adquisición del CDT.

## 3. Ámbito Territorial

GRUPO MOK realizará directamente las Servicios, a través de su red de proveedores, principalmente ubicada en el casco urbano de las siguientes ciudades y municipios:

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

**ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

**BOGOTA D.C.:** Bogotá.

**BOLÍVAR:** Cartagena.

**BOYACÁ:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

**CALDAS:** Manizales, Chinchiná.

**CASANARE:** Yopal, Aguazul.

**CAUCA:** Popayán.

**CESÁR:** Valledupar.

**CÓRDOBA:** Montería.

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

**HUILA:** Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

**MAGDALENA:** Santa Marta.

**META:** Villavicencio.

**NARIÑO:** Pasto, Ipiales.

**NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los Patios, Pamplona.

**QUINDIO:** Armenia, Calarcá.

**RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

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

**SUCRE:** Sincelejo, Corozal.

**TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar.

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

## Sección 2

### 1. Lavado de vehículo automotor

En virtud de este beneficio, el Cliente y su grupo familiar (Cónyuge e Hijos) accederán al servicio de lavado de un vehículo automotor del cual figure como propietario el Cliente o uno de los miembros de su grupo familiar (Cónyuge e Hijos).

Para acceder a este Servicio, el Cliente deberá, previamente, realizar las siguientes gestiones:

- Comunicarse vía telefónica, únicamente, a las líneas de atención indicadas en este condicionado, para solicitar la autorización para obtener este Servicio.
- Remitir a la dirección electrónica que se le indique, la tarjeta de propiedad del vehículo automotor respecto del cual requiere el Servicio.
- Obtenida la autorización indicada en el literal a), podrá dirigirse a un Centro de Lavado de su preferencia que emita Factura y realizar el lavado de su vehículo automotor.
- Realizado el servicio de lavado, el Cliente deberá solicitar al Centro de Lavado la factura.
- A más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la autorización del servicio de lavado, el Cliente deberá remitir a la dirección electrónica que se le indique la factura del servicio, certificación de la cuenta bancaria cuyo titular sea el Cliente, copia del documento de identificación y formulario establecido. Una vez hayan pasado los 15 días y no se presente la factura al correo electrónico, no se hará efectivo el reembolso. Y el usuario deberá volver a iniciar el proceso.
- A partir de la radicación y aceptación de los documentos descritos en el literal e) y dentro de los 10 días hábiles siguientes, se procederá a realizar el reintegro del valor de la factura hasta el Monto máximo por evento establecido para este servicio.



## 2. Chef o Barman para evento social

En virtud de este beneficio, se pondrá a disposición del Cliente el servicio de CHEF o BARMAN para 1 evento que el Cliente programe, bajo las siguientes condiciones:

- El servicio se prestará en el horario entre 8:00 A.M hasta las 8:00 P.M.
- El servicio debe ser solicitado con mínimo 5 días hábiles de antelación, a través de la línea telefónica de atención dispuesta para estos efectos. Para las Fechas Especiales el servicio debe ser solicitado con mínimo 10 días hábiles de antelación.
- El servicio será prestado por 1 Chef o Barman profesional, no se incluyen auxiliares.
- Este beneficio está limitado a la atención de máximo 12 personas por evento, incluido el Cliente.
- Este beneficio se refiere única y exclusivamente al servicio de preparación de alimentos o cocteles, en consecuencia, para la prestación de este el Cliente deberá suministrar: a. ingredientes de calidad y en la cantidad sugerida por el Chef, b. herramientas de cocina y coctelería. La calidad del servicio dependerá de la idoneidad y calidad de los ingredientes suministrados por el cliente.
- El servicio se prestará durante 3 horas máximo por evento. Queda absolutamente prohibida la contratación por parte del Cliente del Chef o Barman por un tiempo adicional a las 3 horas, en caso contrario, GRUPO MOK no se hará responsable por la prestación del servicio.
- Para el servicio de Chef se excluye la preparación de alimentos que requieran una cocción superior a 3 horas.

# Condicionado de productos CDT'S 12 y 6 meses

- Para el servicio de Chef, el Cliente deberá suministrar 3 opciones de preparación de las cuales se verificará la viabilidad de acuerdo con el tiempo y complejidad de la preparación. Verificado lo anterior, el Cliente deberá comprar los ingredientes de acuerdo con la sugerencia del Chef.
- Una vez el servicio esté programado, el Cliente únicamente podrá cancelar el mismo con una antelación no menor a 3 días hábiles y para fechas especiales deberá hacerlo con mínimo 5 días hábiles. En caso de que la cancelación se realice fuera de este término, el servicio se tendrá como prestado.
- Este beneficio se prestará única y exclusivamente si el evento es realizado en el casco urbano de las ciudades capitales de los departamentos descritos en el “Ámbito Territorial”, a excepción de los departamentos de Casanare, Cauca y Sucre. Adicionalmente a las ciudades capitales, para los departamentos de Antioquia, Atlántico, Cundinamarca y Valle del Cauca, el servicio se prestará también en los siguientes municipios: Bello, Envigado, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Soledad, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Cota, La Calera, Palmira, Jamundí.

## 3. Telemedicina y Orientación Médica Telefónica - Ilimitado.

### a. Telemedicina

En virtud de este beneficio, se pone al alcance del Cliente el servicio de un médico, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general a través de una plataforma de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 45 minutos.

El Cliente que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de su sintomatología.

El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico. La consulta virtual será asignada dentro de las 4 horas a partir del momento de la solicitud.

La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.

Para la cita de Telemedicina el Cliente recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual deberá conectarse para dar inicio a la consulta médica por video, siempre y cuando cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual.

Se aclara que este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

#### **b. Orientación Médica Telefónica**

Adicional al servicio de Telemedicina, el Cliente podrá optar por recibir Orientación Médica Telefónica (OMT) si así lo desea, la cual se realizará mediante llamada telefónica de un médico, quien le indicará algunas recomendaciones sobre su patología y manejo en casa; sin embargo, bajo esta modalidad, no podrá realizar ninguna formulación, solicitar imágenes diagnósticas, ni emitir incapacidades. La duración máxima de la consulta será de 45 minutos.

## **4. Diagnóstico con Inteligencia Artificial**

En virtud de este beneficio, el Cliente podrá acceder al servicio de diagnóstico de salud con el uso de la Inteligencia Artificial a través de la plataforma digital "I DOKTOR". Este servicio será de uso exclusivo del Cliente y estará disponible de manera ilimitada durante toda la vigencia del CDT.

## 5. Personal Trainer por video llamada

En virtud de este beneficio, el Cliente podrá acceder al servicio de asesoría por parte de un entrenador personal (Personal Trainer), a través de una video llamada por whatsapp, con una duración máxima de 45 minutos.

Para acceder a este servicio el Cliente debe comunicarse telefónicamente a las líneas dispuestas para tal efecto, con mínimo 3 días hábiles de antelación para programar el servicio.

El servicio se prestará en el horario entre 8:00 A.M hasta las 8:00 P.M.

## 6. Ambulancia básica

En virtud de este servicio, el Cliente podrá solicitar el traslado hacia un centro médico dentro del perímetro urbano, en una Ambulancia Básica la cual contará con una dotación básica (unidad de intervención con equipo específico de respuesta inicial) para dar atención oportuna y adecuada al Cliente durante el desplazamiento y será tripulada por un auxiliar de enfermería, técnico o tecnólogo en atención prehospitalaria.

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

Se aclara que este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

Se aclara que el cliente se trasladará al centro médico más cercano.

La prestación del servicio es solo para un trayecto.

Este servicio no incluye horas de espera por lo tanto las horas de espera deben ser asumidas por el cliente.

El servicio se prestará en el horario 24/7.

## 7. Todero en Casa

En virtud de este servicio el cliente podrá solicitar el servicio de un todero en su domicilio para 1 evento con duración de 1 hora, bajo las siguientes condiciones:

- Las labores que el todero en casa realice deben estar incluidas dentro del siguiente listado: Mover muebles o cajas no mayor a 20kg, Colgar un cuadro siempre y cuando el cliente cuente con taladro o demás suministros, Mover cajas.
- El servicio debe ser solicitado con mínimo 2 días hábiles de antelación, a través de la línea telefónica de atención dispuesta para estos efectos.
- Este beneficio se prestará única y exclusivamente en el casco urbano de las ciudades capitales de los departamentos descritos en el “Ámbito Territorial”.
- Una vez el servicio esté programado, el Cliente únicamente podrá cancelar el mismo con una antelación no menor a 24 horas hábiles. En caso de que la cancelación se realice fuera de este término, el servicio se tendrá como prestado.
- Se aclara que el profesional no suministrara materiales, equipos, etc. Estos deben ser suministrados por el cliente.

# Condicionado de productos CDT'S 12 y 6 meses

- Se aclara que el profesional solo realiza mano de obra.
- Se aclara que el profesional no realizará labores de compra o demás servicios que estén por fuera de esta cobertura.
- No se realizarán trabajos en alturas.
- Se podrán realizar los trabajos que estén dentro de las condiciones técnicas y de seguridad requeridas para el mismo.
- No se hacen trasteos ni reubicación de mobiliarios.
- El servicio se prestará en el horario entre 8:00 A.M hasta las 8:00 P.M y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

## 8. Paseo Canino:

En virtud de este servicio el cliente podrá solicitar el servicio de paseo canino con duración de 1 hora para su mascota, bajo las siguientes condiciones:

- El Cliente deberá entregar fotocopia de las vacunas (las cuales deben estar al día) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la Mascota.
- Este servicio debe ser solicitada con mínimo 48 horas de anticipación a la fecha programada de prestación del servicio.
- Este servicio se prestará dentro del siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
- El servicio debe ser cancelado con mínimo 12 horas hábiles de anticipación; de lo contrario, se dará por efectiva la prestación del servicio y se descontará del número total de eventos otorgados.
- Este beneficio se prestará única y exclusivamente en el casco urbano de las ciudades capitales de los departamentos descritos en el “Ámbito Territorial”.

## Sección 3

# POLÍTICA DE REEMBOLSOS

## 1. Alcance y definición de Reembolso

Se entiende por Reembolso el pago que se realizará al Cliente en caso de que no se pueda prestar los servicios directamente o a través de la red de proveedores.

El Reembolso aplica bajo las siguientes condiciones:

1. Que el servicio sea requerido en una ciudad diferente a las relacionadas en el acápite “Ámbito Territorial” de este condicionado.
2. Que el valor de los servicios a reembolsar sea igual o inferior al Monto Límite el valor en exceso será asumido directamente por el Cliente.
3. Que el servicio requerido haya sido autorizado previamente por Grupo Mok, para estos efectos el Cliente deberá: i) comunicarse con Grupo Mok vía telefónica, a cualquiera de los números indicados para prestar el servicio e informar el nombre del Cliente, número de identificación, el lugar donde requiere el servicio, número de teléfono y tipo de servicio que precisa; ii) en la comunicación el Cliente debe solicitar a Grupo Mok la autorización para la realización del servicio por un tercero; iii) recibida la solicitud, Grupo Mok informará al Cliente si otorga la autorización, para lo cual le dará un código de autorización, se advierte que sin el código de autorización el Cliente no podrá gestionar la realización del servicio que requiere por parte de un tercero.

## 2. Procedimiento para el Reembolso

Para solicitar el Reembolso el Cliente deberá contar con el código de autorización al que se refiere el literal c) del numeral anterior, y remitir las facturas originales de los gastos incurridos a la dirección física que le sea informada por Grupo Mok.

En ningún caso realizará un reembolso sin que el Cliente haya remitido los documentos soporte en original, los cuales, en caso de que aplique, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, Grupo Mok se reserva el derecho de prestar directamente los Servicios en los municipios y ciudades que, a su propio juicio, estime conveniente.

### Sección 3

## SOLICITUD DE SERVICIOS

### 1. Líneas de atención para solicitar los servicios

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 (601 -5800922) o (601-7940191)



## 2. Información para solicitar los Servicios

Una vez el Cliente logre establecer comunicación a la línea anterior, 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.

## 3. Verificación y ejecución de los Servicios

GRUPO MOK verificará si el Cliente tiene derecho a recibir el servicio solicitado, lo cual será informado al Cliente.

En caso de que el Cliente tenga derecho al servicio solicitado, GRUPO MOK prestará el servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.

En caso de que se confirme realizando la verificación con BAN100 y Marsh que el Cliente no tenga derecho al servicio solicitado, Grupo Mok no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación del servicio.

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

Cuando el servicio requerido supere el Monto Límite, previamente a realizarlo se consultará con el Cliente si acepta o no la ejecución del mismo. En caso negativo, Grupo Mok se abstendrá de realizar el servicio, en caso afirmativo la Grupo Mok procederá con la realización del servicio y, el excedente será pagado de forma inmediata por el Cliente con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinde la Grupo Mok a través de los operadores de la atención de los servicios antes de su prestación.

## 5. Líneas de servicio atención al Cliente

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 la línea (601-5800922) o (601-7940191) a nivel nacional.

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:

- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los servicios.

- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los servicios, durante toda la vigencia de los mismos. Los servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en el recuadro indicado en la Sección 1a.
- **Fechas Especiales:** Se consideran como fechas especiales las siguientes: primeros 15 días de enero, semana santa, meses de mayo y junio (celebraciones de la madre y del padre), septiembre y diciembre, fechas de eliminatorias y mundial de futbol en las cuales participe la selección Colombia.
- **Monto límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los servicios que prestará Grupo Mok, durante la vigencia. El Monto Límite de los servicios será el indicado en el recuadro de la Sección 1a, cualquier valor que exceda el Monto Límite debe ser cubierto por el Cliente.
- **Servicios:** Entiéndase por servicios, los beneficios que prestará exclusivamente GRUPO MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Cliente:** Es la persona natural que adquiere el CDT con BAN100.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los servicios.