



**CONDICIONADO
ASISTENCIAS MOK**

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. Teleorientación Veterinaria*
- ii. Vacunación y desparasitación de perros y gatos*
- iii. Cupones de descuentos:*

SECCIÓN 5. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

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

SECCIÓN 6. 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*
- vi. URL*

SECCIÓN 8. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Deberes y responsabilidades de MOK

Deberes y responsabilidades del Cliente

SECCIÓN 9. GLOSARIO

SECCIÓN 1. SERVICIOS

i. Servicios, Eventos y Monto Límite

SERVICIOS	EVENTOS AL AÑO	MONTO LIMITE POR EVENTO
Tele orientación Veterinaria	Ilimitado	No aplica
Vacunación y desparasitación de perros y gatos	1	\$100.000
Cupones de descuento	Una vez por año	No aplica

- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado. Los Servicios se prestarán hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior.
- **Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado. MOK no está obligado a prestar Servicios que superen este límite; sin embargo, 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:

:



Clientes que tienen vigente un producto con BAN100 y relacionado en la base de datos de BAN100 como beneficiario de estos servicios.

iii. Vigencia de los Servicios

La vigencia de los Servicios corresponde al período en el cual el Cliente tiene derecho a recibir los beneficios establecidos en el presente documento.

Los Servicios tendrán una duración mensual y podrán ser renovados a discreción exclusiva de Ban100. La continuidad de los mismos dependerá de la renovación del beneficio otorgado por Ban100, sin que esto implique obligación de renovación automática ni derecho adquirido por parte del Cliente.

Los Eventos y Montos Límite asignados en cada período mensual no son acumulables. En consecuencia, el Cliente solo podrá hacer uso de los servicios dentro del mes de vigencia correspondiente, conforme a los límites y condiciones establecidos en el numeral 1° de este documento.

iv. **Ámbito Territorial**

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

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

ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

BOGOTA D.C.: Bogotá.

BOLÍVAR: Cartagena.

BOYACÁ: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán.

CESÁR: Valledupar.

CÓRDOBA: Montería.

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

HUILA: Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta.

META: Villavicencio.

NARIÑO: Pasto, Ipiales.

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

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

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

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

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

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

i. **Teleorientación Veterinaria**

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

Condiciones adicionales del servicio

- ✓ Este servicio aplica únicamente a una (1) mascota que puede ser Perro o Gato.
- ✓ Para acceder a este servicio, el Cliente debe haber informado las características que permitan identificar la Mascota inscrita, como mínimo las siguientes: raza, sexo de la mascota, edad, color y nombre.

Exclusiones

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

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

ii. Vacunación y desparasitación de perros y gatos

En este servicio, el Cliente podrá acceder a uno de los siguientes beneficios a su elección, dispuestos para su Mascota (perro o gato) con el fin de promover su salud preventiva y contribuir a una vida más larga y saludable. Estas opciones han sido seleccionadas pensando en las necesidades básicas de cuidado veterinario de Mascotas:

- **Vacunación:** Aplicación de una vacuna de refuerzo correspondiente al esquema posterior al primer año de edad de la mascota. Esta dosis es fundamental para mantener activa la protección contra enfermedades comunes y prevenir posibles brotes infecciosos.

- **Desparasitación:** Administración de un desparasitante básico de uso general, disponible en la veterinaria. Este producto está diseñado para cubrir necesidades estándar de control de parásitos internos o externos, no incluyendo opciones que superen el monto límite por evento.

El Servicio se prestará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- ✓ El servicio se prestará en la red de proveedores dentro del perímetro urbano.
- ✓ Este servicio podrá ser solicitado por el Cliente únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto.
- ✓ MOK le indicará al Cliente el centro veterinario donde deberá dirigirse con su mascota.
- ✓ El Cliente deberá desplazarse por sus propios medios en la fecha y hora asignada.
- ✓ Se aclara que este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto

iii. Cupones de descuentos:

Acceso a un portafolio de cupones digitales que otorgan descuentos en una red de hasta veinte (20) establecimientos. Cada cupón podrá ser utilizado una (1) vez al año y permite obtener descuentos porcentuales sobre productos o servicios, conforme a las condiciones específicas de cada establecimiento. A continuación, se indican los establecimientos:

Marca	Descuento	Categoría	Subcategoría
Cromantic	15%	Belleza y Salud	Maquillaje
Óptica Alemana	15%	Belleza y Salud	Ópticas
Opticalia	15%	Belleza y Salud	Ópticas
Lafam	20%	Belleza y Salud	Ópticas
Emermédica	25%	Belleza y Salud	Profesionales de la salud

Burger King	15%	Gastronomía	Comidas Rápidas
Café OMA	15%	Gastronomía	Cafeterías y Dulcerías
Qbano	15%	Gastronomía	Comidas Rápidas
Popsy	20%	Gastronomía	Heladerías
Spinning Center Gym	15%	Gimnasios y Deportes	Gimnasios
Bodytech	25%	Gimnasios y Deportes	Gimnasios
Leonisa	15%	Indumentaria, Calzado y Moda	Indumentaria Femenina
Lili Pink	15%	Indumentaria, Calzado y Moda	Ropa Interior
Tennis	15%	Indumentaria, Calzado y Moda	Indumentaria Unisex
Kenzo Jeans	15%	Indumentaria, Calzado y Moda	Indumentaria Unisex
A Volar S.A.S	15%	Turismo	Hospedaje
Aqua Tour Travel	15%	Turismo	Agencias de Viajes
Bog Explore	15%	Turismo	Agencias de Viajes
Hoteles Selina	25%	Turismo	Hoteles
Assistviaje	30%	Turismo	Asistencia al Viajero

SECCIÓN 5. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

i. Alcance y definición de Reembolso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SECCIÓN 6. 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 gratuita nacional (601) 355 69 06 - Opción 2

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)

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. Los canales disponibles para esta presentación son correo electrónico o entrega física en nuestras oficinas. La información mínima requerida incluye:

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

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

- Primero.** 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.

vi. URL

Para acceder a los Servicios digitales incorporados en este Condicionado, tales como Telemedicina, Cursos, Plataforma de bienestar, entre otros, el Cliente deberá ingresar a la siguiente URL

<https://www.mokbeneficiosban100.com/>

SECCIÓN 8. 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 9. GLOSARIO

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

- **Ámbito Territorial:** Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.
- **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.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.