



# Línea Bienestar

## Plan Estandar

Servicios ofrecidos por Grupo MOK en alianza con Credifamilia

Términos y Condiciones de tus Asistencias

# CONTENIDO

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SECCIÓN 1. SERVICIOS .....</b>                    | <b>3</b>  |
| 1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite               |           |
| 1.2. Cliente                                         |           |
| 1.3. Vigencia de los Servicios                       |           |
| 1.4. Ámbito territorial                              |           |
| <b>SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS .....</b> | <b>5</b>  |
| 2.1. Plataforma de bienestar                         |           |
| 2.2. Telemedicina                                    |           |
| 2.3. Mascotas                                        |           |
| <b>SECCIÓN 3. SOLICITUD DE SERVICIO .....</b>        | <b>29</b> |
| 3.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio   |           |
| 3.2. Información para solicitar Servicio             |           |
| 3.3. Verificación y ejecución del Servicio           |           |
| 3.4. Servicio Atención al Cliente (PQR)              |           |
| 3.5. URL para servicios digitales                    |           |
| <b>SECCIÓN 4. DERECHO DE RETRACTO .....</b>          | <b>32</b> |
| <b>SECCIÓN 5. POLÍTICA DE REEMBOLSOS .....</b>       | <b>33</b> |
| <b>SECCIÓN 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES .....</b>  | <b>34</b> |
| 6.1. Deberes y responsabilidades de MOK              |           |
| 6.2. Deberes y responsabilidades del Cliente         |           |
| <b>SECCIÓN 7. GLOSARIO .....</b>                     | <b>35</b> |

# SECCIÓN 1. SERVICIOS

## 1.1. SERVICIOS, EVENTOS Y MONTO LÍMITE

| SERVICIOS                                              | EVENTOS   | MONTO LÍMITE POR EVENTO |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|
| Telemedicina general                                   | Ilimitado | No aplica               |
| Telemedicina Nutricional                               |           |                         |
| Telemedicina Psicológica                               |           |                         |
| Plataforma de bienestar y Entrenamiento físico virtual |           |                         |

**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 eventos son aplicables de manera global a todos los servicios incluidos en el plan, es decir, el Cliente podrá elegir libremente, en cada ocasión, cuál de los servicios desea utilizar, hasta completar el número total de eventos indicado. Dicho límite será único y acumulativo, sin importar si el Cliente selecciona siempre el mismo servicio o combina varios de ellos. Una vez alcanzado el número máximo de eventos, no se prestarán más servicios, aun cuando existan servicios no utilizados.

**Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. El Monto Límite es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado. MOK no está obligado a prestar Servicios que superen este límite.

**Nota aclaratoria:** MOK es una empresa dedicada a la prestación de servicios de asistencia y no una entidad aseguradora. En consecuencia, los servicios descritos en este condicionado no constituyen un contrato de seguro ni se rigen por la normativa aplicable a los seguros.

## 1.2. Cliente

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

Se entiende por cliente a persona (natural o jurídica) que tenga un producto financiero con CREDIFAMILIA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO SA, en adelante “CREDIFAMILIA”, específicamente un crédito, quien será beneficiario de los servicios incorporados en este Condicionado, los cuales son proporcionados por CREDIFAMILIA con un cobro adicional de \$10.000 cop más IVA mensual para el Cliente, el cual será adquirido de manera voluntaria.

## 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 será de un (1) mes, contado a partir de la fecha en que Credifamilia reporte al cliente en la base de datos como beneficiario. Finalizado este período, la cobertura se renovará mensualmente siempre que el usuario realice de manera voluntaria la compra del producto y efectúe el pago del valor correspondiente, conforme al precio definido por Credifamilia.

Durante este período, el cliente podrá hacer uso de los eventos descritos en el presente documento. En caso de que la vigencia finalice por el transcurso del tiempo establecido o porque el producto financiero deje de estar activo, el cliente perderá el derecho a utilizar los servicios, aunque no los haya utilizado previamente.

## 1.4. Ámbito Territorial

Los Servicios serán prestados de manera virtual, por lo que no estarán sujetos a un límite territorial específico. No obstante, se atenderán exclusivamente situaciones ocurridas dentro del territorio nacional. La orientación, asesoría o asistencia derivada de los Servicios se circunscribirá al ordenamiento jurídico, normativo y operativo colombiano, sin que se extienda a situaciones reguladas por legislaciones extranjeras ni a hechos ocurridos fuera del país.

# SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

## 2.1. Telemedicina General

El servicio de Telemedicina permite al Cliente acceder a la atención de un médico general mediante consulta virtual por videollamada, con el fin de brindar valoración médica, diagnóstico presuntivo, recomendaciones de manejo, signos de alarma y, cuando el profesional lo considere pertinente emitirá la formulación de medicamentos, solicitud de exámenes diagnósticos e incapacidades médicas.

Para la prestación del servicio, el Cliente recibirá un enlace (link) a través de correo electrónico, al cual deberá conectarse en la fecha y hora programadas para iniciar la atención médica virtual.

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

### Condiciones adicionales del servicio

- La duración máxima por atención será de treinta (30) minutos.
- Las citas se programarán en el horario de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- El servicio se prestará exclusivamente bajo modalidad de telemedicina mediante videollamada.
- El Cliente deberá contar con los medios tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo dispositivo con cámara, audio y acceso estable a internet.
- En caso de que el Cliente requiera cancelar o modificar la cita asignada, deberá informarlo con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.
- La prestación de los servicios de salud a los que acceda el Cliente en virtud del presente Condicionado será realizada exclusivamente por prestadores de servicios de salud debidamente habilitados, conforme a la normatividad vigente aplicable. Dichos prestadores actúan de manera autónoma e independiente, asumiendo de forma integral la responsabilidad técnica, científica, ética, profesional y legal derivada de la atención brindada. En consecuencia, el prestador de servicios de salud será el único responsable por el diagnóstico, tratamiento, evolución clínica y resultados derivados de la atención, así como por la idoneidad del personal asistencial y la calidad y oportunidad del servicio prestado.

- El prestador de servicios de salud al cual sea remitido el Cliente en virtud de la coordinación realizada por MOK será el único responsable del tratamiento, manejo, confidencialidad, seguridad y custodia de los datos personales y de la información clínica del Cliente, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de historia clínica y reserva médica. En consecuencia, dicho prestador asumirá de manera integral las obligaciones derivadas del acceso, uso, almacenamiento y protección de dicha información.
- MOK no tiene la calidad de prestador de servicios de salud, su rol se limita a facilitar el acceso del Cliente a los servicios, coordinar la programación de las atenciones, servir como canal de enlace entre el Cliente y el prestador y brindar soporte logístico, administrativo o tecnológico cuando corresponda. En consecuencia, MOK no asume responsabilidad alguna por los actos médicos, decisiones clínicas, diagnósticos, tratamientos, procedimientos o resultados derivados de la atención en salud, ni por eventuales complicaciones, eventos adversos o inconformidades relacionadas con la prestación del servicio, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios de salud correspondiente.

### **Exclusiones del servicio**

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

Este Servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, no se prestará el Servicio:

- No incluye el costo ni la entrega de medicamentos formulados durante la consulta.
- No incluye el costo de exámenes diagnósticos que puedan ser ordenados durante la atención.
- No incluye tratamientos médicos, procedimientos o servicios derivados de la consulta.

## **2.2. Telemedicina Nutricional**

En virtud de este servicio, el Cliente podrá acceder a una consulta virtual con un profesional en nutrición bajo la modalidad de telemedicina (video consulta), con el objetivo de recibir orientación y recomendaciones generales sobre hábitos alimenticios, balance nutricional y bienestar físico.

Para la prestación del servicio, el Cliente recibirá un enlace (link) a través de correo electrónico, al cual deberá conectarse en la fecha y hora programadas para iniciar la atención médica virtual.

## Condiciones adicionales del servicio

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

- La duración máxima por atención será de treinta (30) minutos.
- Las citas se programarán en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 pm
- El servicio se prestará exclusivamente bajo modalidad de telemedicina mediante videollamada.
- El Cliente deberá contar con los medios tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo dispositivo con cámara, audio y acceso estable a internet.
- En caso de que el Cliente requiera cancelar o modificar la cita asignada, deberá informarlo con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación
- La prestación de los servicios de salud a los que acceda el Cliente en virtud del presente Condicionado será realizada exclusivamente por prestadores de servicios de salud debidamente habilitados, conforme a la normatividad vigente aplicable. Dichos prestadores actúan de manera autónoma e independiente, asumiendo de forma integral la responsabilidad técnica, científica, ética, profesional y legal derivada de la atención brindada. En consecuencia, el prestador de servicios de salud será el único responsable por el diagnóstico, tratamiento, evolución clínica y resultados derivados de la atención, así como por la idoneidad del personal asistencial y la calidad y oportunidad del servicio prestado.
- El prestador de servicios de salud al cual sea remitido el Cliente en virtud de la coordinación realizada por MOK será el único responsable del tratamiento, manejo, confidencialidad, seguridad y custodia de los datos personales y de la información clínica del Cliente, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de historia clínica y reserva médica. En consecuencia, dicho prestador asumirá de manera integral las obligaciones derivadas del acceso, uso, almacenamiento y protección de dicha información.
- MOK no tiene la calidad de prestador de servicios de salud, su rol se limita a facilitar el acceso del Cliente a los servicios, coordinar la programación de las atenciones, servir como canal de enlace entre el Cliente y el prestador y brindar soporte logístico, administrativo o tecnológico cuando corresponda. En consecuencia, MOK no asume responsabilidad alguna por los actos médicos, decisiones clínicas, diagnósticos, tratamientos, procedimientos o resultados derivados de la atención en salud, ni por eventuales complicaciones, eventos adversos o inconformidades relacionadas con la prestación del servicio, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios de salud correspondiente.

## Exclusiones del servicio

Este Servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, no se prestará el Servicio:

- No se emiten planes de alimentación personalizados
- No incluye seguimientos nutricionales
- No se realizan diagnósticos médicos, prescripción de medicamentos o fórmulas dietarias clínicas.

## 2.3. Telemedicina Psicológica

El servicio de Telemedicina psicológica permite al Cliente acceder a la atención con un psicólogo profesional mediante consulta virtual por videollamada, con el fin de orientar a promover el bienestar emocional en el apoyo de situaciones cotidianas y proporcionar herramientas para el desarrollo personal y afrontamiento de dificultades.

Para la prestación del servicio, el Cliente recibirá un enlace (link) a través de correo electrónico, al cual deberá conectarse en la fecha y hora programadas para iniciar la atención médica virtual.

### Condiciones adicionales del servicio

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

- La duración máxima por atención será de treinta (30) minutos.
- Las citas se programarán en el horario de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- El servicio se prestará exclusivamente bajo modalidad de telemedicina mediante videollamada.
- El Cliente deberá contar con los medios tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo dispositivo con cámara, audio y acceso estable a internet.
- En caso de que el Cliente requiera cancelar o modificar la cita asignada, deberá informarlo con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.
- En casos de trastornos graves, se podrá sugerir a otros profesionales médicos, como psiquiatras.
- La prestación de los servicios de salud a los que acceda el Cliente en virtud del presente Condicionado será realizada exclusivamente por prestadores de servicios de salud debidamente habilitados, conforme a la normatividad vigente aplicable. Dichos prestadores actúan de manera autónoma e independiente, asumiendo de



forma integral la responsabilidad técnica, científica, ética, profesional y legal derivada de la atención brindada. En consecuencia, el prestador de servicios de salud será el único responsable por el diagnóstico, tratamiento, evolución clínica y resultados derivados de la atención, así como por la idoneidad del personal asistencial y la calidad y oportunidad del servicio prestado.

- El prestador de servicios de salud al cual sea remitido el Cliente en virtud de la coordinación realizada por MOK será el único responsable del tratamiento, manejo, confidencialidad, seguridad y custodia de los datos personales y de la información clínica del Cliente, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de historia clínica y reserva médica. En consecuencia, dicho prestador asumirá de manera integral las obligaciones derivadas del acceso, uso, almacenamiento y protección de dicha información.
- MOK no tiene la calidad de prestador de servicios de salud, su rol se limita a facilitar el acceso del Cliente a los servicios, coordinar la programación de las atenciones, servir como canal de enlace entre el Cliente y el prestador y brindar soporte logístico, administrativo o tecnológico cuando corresponda. En consecuencia, MOK no asume responsabilidad alguna por los actos médicos, decisiones clínicas, diagnósticos, tratamientos, procedimientos o resultados derivados de la atención en salud, ni por eventuales complicaciones, eventos adversos o inconformidades relacionadas con la prestación del servicio, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios de salud correspondiente.

### **Exclusiones del servicio**

- No incluye atención de urgencias psiquiátricas ni manejo de crisis severas que requieran intervención inmediata.
- No incluye tratamientos psicológicos continuos ni procesos terapéuticos de largo plazo.
- No incluye la prescripción ni el suministro de medicamentos.
- No incluye el costo de tratamientos, hospitalizaciones o servicios adicionales derivados de la consulta

## 2.4. Plataforma de Bienestar y Entrenamiento Físico virtual

En virtud de este servicio, se pone a disposición del Cliente una plataforma digital de autogestión, diseñada para promover el bienestar integral mediante la práctica de actividades físicas y hábitos saludables. El Cliente podrá acceder a esta plataforma en cualquier momento durante la vigencia del servicio, conforme a su disponibilidad, con el fin de fortalecer los siguientes aspectos:

### Vídeos de Pilates

Duración por video (típicos):

- Mini-sesiones: 10-15 min (activación/estiramientos).
- Estándar: 25-35 min (trabajo de core + movilidad).
- Completa: 40-55 min (secuencia integral con progresión).
- Cantidad de videos: colección modular (normalmente 12-24 piezas por nivel).
- Objetivos: activar musculatura profunda (transverso, multífidos), mejorar control postural y movilidad de columna; prevención de lumbalgias.
- Público recomendado: personas con sedentarismo/teletrabajo; recuperación no clínica; deportistas que requieren estabilidad lumbo-pélvica.
- De qué tratan puntualmente: respiración costo-diafragmática, imprint/neutral pelvis, articulación de columna, planchas, "hundreds", puente, sirena; variaciones en colchoneta y con implementos ligeros (aro, banda).
- Beneficios: disminución de dolor lumbar, mejor alineación postural, mayor estabilidad y equilibrio, flexibilidad global.
- Valor agregado: progresiones claras por sesión; énfasis en técnica (calidad > cantidad).
- Características especiales: clases por objetivo/zona (core, lumbar, caderas); marcadores de progreso; opciones sin implementos y bajo impacto."

### Videos de yoga

- Nivel: Principiantes / Intermedio (Hatha, Vinyasa, Restaurativo).
- Duración por video: 15-20 min (respiración y movilidad).
- Flow completo: 35-60 min (secuencia con picos de asanas).
- Cantidad de videos: ruta curada de 10-18 sesiones por estilo.

- Objetivos: flexibilizar cadenas musculares, regular estrés (respiración/parasimpático), mejorar balance y consciencia corporal.
- Público recomendado: alto estrés laboral, rigidez muscular, principiantes que buscan movilidad sin impacto.
- De qué tratan: pranayama (box/belly breathing), saludos al sol, asanas de cadera/isquiotibiales, torsiones suaves, savasana guiado.
- Beneficios: mejor sueño, menor ansiedad (baja cortisol), más rango articular y foco.
- Valor agregado: variantes en silla y restaurativas para días de baja energía.
- Características especiales: playlists por intención (energizar, calmar, dormir), marcadores de pausa/retoma.”

### **Videos giratorios**

- Nivel: Intermedio / Avanzado (clases por zonas de esfuerzo).
- Duración por video: 30–50 min (incluye warm-up y cool-down).
- Cantidad de videos: bloques de 8–16 clases (base, fuerza, HIIT, endurance).
- Objetivos: mejorar capacidad aeróbica/anaeróbica, control de cadencia y potencia relativa; quema calórica.
- Público recomendado: usuarios con base cardiovascular; quienes buscan perder grasa o ganar resistencia sin impacto articular.
- De qué tratan: intervalos por RPM y resistencia (subidas, llanos, sprints), cadencias controladas, trabajo por tramos 30/30, 60/60, piramidales.
- Beneficios: 400–600 kcal/sesión aprox., VO<sub>2</sub> máx. más alto, piernas/glúteos más fuertes.
- Valor agregado: sesiones musicalizadas por BPM para anclar cadencia; cues del coach en pantalla.
- Características especiales: perfiles de clase (gráfico de intensidad), recomendaciones de RPE y postura segura en sillín.

## **Tonificar videos**

- Nivel: Introductorio / Intermedio.
- Duración por video: Circuitos cortos 15-20 min (una zona).
- Full-body: 25-40 min.
- Cantidad de videos: series por zona y full-body (12-20 sesiones).
- Objetivos: mejorar tono muscular y resistencia con cuerpo libre y cargas ligeras (mancuernas/bandas); sostén postural.
- Público recomendado: personas que buscan definir sin hipertrofia pesada; retorno a fuerza post sedentarismo.
- De qué tratan: superseries tren superior (push/pull), tren inferior (sentadilla, zancada), core (antirotación, planchas); tempo y repeticiones controladas.
- Beneficios: aumento de fuerza relativa, metabolismo basal más alto, mejor soporte para columna y articulaciones.
- Valor agregado: días “por zona” + día “total body”; opciones bajo impacto.
- Características especiales: filtros por implemento (sin material, banda, mancuerna), contador de intervalos en pantalla.”

## **Videos de tonos de pasos**

- Nivel: Intermedio (coord./cardio).
- Duración por video: 30-40 min (coreografía + bloque cardio).
- Cantidad de videos: colecciones de 8-12 coreos progresivas.
- Objetivos: cardio rítmico, coordinación neuromotora y agilidad con escalón.
- Público recomendado: usuarios que disfrutan del entrenamiento musical; quienes buscan cardio divertido en casa.
- De qué tratan: combinaciones base (basic, V-step, turn step), añadidos de brazos, cambios de nivel y “combos” finales.
- Beneficios: 350-450 kcal/sesión, mejor coordinación y rapidez de pies, trabajo de tren inferior sin impactos bruscos.
- Valor agregado: progresión “aprende la coreo” → “coreo completa” para dominarla sin frustración.
- Características especiales: opción cámara lenta para repasar pasos; marcadores de combo en pantalla.”

## Videos de tonodance

- Nivel: Introductorio / Intermedio.
- Duración por video: Coreos básicas: 15-20 min.
- Clases completas: 30-45 min.
- Cantidad de videos: entre 10-15 sesiones temáticas.
- Objetivos: trabajar cardio de forma divertida con música, mejorar coordinación y ritmo corporal.
- Público recomendado: jóvenes y adultos que prefieren ejercitarse bailando, principiantes que buscan alternativas al cardio clásico.
- De qué tratan: rutinas de baile fitness con música latina (salsa, reguetón, merengue), pop y urbana; movimientos sencillos repetidos y luego enlazados en una coreografía.
- Beneficios: quema calórica (300-500 kcal), mejora cardiovascular, sensación de diversión y liberación de estrés.
- Valor agregado: entrenamiento aeróbico disfrazado de baile, ideal para quienes no disfrutan de rutinas tradicionales.
- Características especiales: posibilidad de elegir por estilo musical o nivel de dificultad; modo “aprende la coreografía” paso a paso.”

## Videos de GAP

- Nivel: Introductorio / Intermedio.
- Duración por video: 25-40 min.
- Cantidad de videos: series organizadas en planes de 12-20 sesiones.
- Objetivos: tonificar zonas clave (glúteos, abdomen, piernas), fortalecer la base del cuerpo.
- Público recomendado: personas que buscan cambios visibles en el tren inferior y abdomen, tanto hombres como mujeres.
- De qué tratan: rutinas de sentadillas, zancadas, planchas, abdominales clásicos e hipopresivos, glúteo en puente y laterales.
- Beneficios: mayor firmeza corporal, reducción de grasa abdominal, fortalecimiento postural.
- Valor agregado: resultados estéticos notorios en pocas semanas, además de beneficios funcionales.
- Características especiales: rutinas divididas en días de zona (ej. día abdomen, día glúteos/piernas) y progresión en intensidad.”

## Vídeos HIT

- Nivel: Avanzado.
- Duración por video: 15–30 min.
- Cantidad de videos: colecciones de 8–12 entrenamientos de alta intensidad.
- Objetivos: entrenamiento metabólico intenso en poco tiempo; mejora de capacidad cardiovascular y fuerza explosiva.
- Público recomendado: usuarios con buena condición física, deportistas, quienes buscan perder grasa rápido o aumentar resistencia.
- De qué tratan: circuitos Tabata (20/10), AMRAP (As Many Rounds As Possible), EMOM (Every Minute On the Minute); burpees, saltos pliométricos, sprints y trabajo de core.
- Beneficios: alto consumo calórico (450–700 kcal en menos de 30 min), aceleración del metabolismo, mejora de VO<sub>2</sub> máx., tonificación muscular.
- Valor agregado: máxima eficiencia en tiempo reducido, sesiones que simulan entrenamiento de atletas.
- Características especiales: contador de intervalos en pantalla, variantes con bajo impacto para quienes no pueden saltar.

## Hiprosivos videos

- Nivel: Introductorio (con progresiones).
- Duración por video: 10–20 min.
- Cantidad de videos: bloques de 6–10 rutinas guiadas.
- Objetivos: fortalecer suelo pélvico, reeducar respiración, reducir presión intraabdominal.
- Público recomendado: mujeres postparto, personas con dolores lumbares, usuarios que buscan mejorar postura y respiración.
- De qué tratan: ejercicios en apnea espiratoria, posturas de pie, rodillas, decúbito, combinando respiración diafragmática y activación abdominal.
- Beneficios: reducción del perímetro abdominal, mejora de incontinencia urinaria, alivio lumbar, mejor control postural.
- Valor agregado: complementa programas de embarazo/posparto y espalda sana.
- Características especiales: temporizador en pantalla para mantener apnea, guía paso a paso de la respiración.

## **Videos de Healty back**

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 15–30 min.
- Cantidad de videos: serie de 8–12 rutinas.
- Objetivos: prevenir molestias y fortalecer la musculatura de la espalda.
- Público recomendado: oficinistas, personas con malas posturas, adultos mayores.
- De qué tratan: movilidad de columna, estiramientos cervicales, ejercicios de fuerza para dorsales y lumbares, rutinas correctivas en silla.
- Beneficios: reducción de dolor, mayor flexibilidad en columna, prevención de contracturas.
- Valor agregado: rutinas sencillas y accesibles para hacer en casa o en la oficina.
- Características especiales: variantes adaptadas (silla, colchoneta, de pie), recordatorios de higiene postural integrados en los videos.

## **Videos de gimnasia senior**

- Nivel: Introductorio, baja intensidad.
- Duración por video: 20–30 min (mini-rutinas de 10 min).
- Cantidad de videos: colección de 10–15 sesiones.
- Objetivos: mantener movilidad, equilibrio y fuerza ligera en adultos mayores.
- Público recomendado: mayores de 60 años, personas con movilidad reducida.
- De qué tratan: calentamiento articular sentado/de pie, movilidad de hombros y cadera, coordinación con movimientos suaves, estiramientos finales.
- Beneficios: prevención de caídas, mejora de circulación, autonomía funcional.
- Valor agregado: diseñados para ser seguros, sin saltos ni cargas excesivas.
- Características especiales: rutinas adaptables con o sin implementos caseros (botellas, bandas).

## **Videos de ejercicios abdominales**

- Nivel: Introductorio a intermedio.
- Duración por video: 10-20 min.
- Cantidad de videos: 10-15 rutinas enfocadas.
- Objetivos: fortalecer el core (abdominales y lumbares).
- Público recomendado: adultos jóvenes y de mediana edad, deportistas recreativos.
- De qué tratan: crunches, planchas, oblicuos, hollow body, bird-dog, rutinas mixtas de abdomen bajo.
- Beneficios: mayor estabilidad, tonificación estética, prevención de dolores lumbares.
- Valor agregado: rutinas cortas para combinar con GAP o HIT.
- Características especiales: planes progresivos de 2-3 semanas.

## **Videos de coreografía para niños**

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 15-25 min.
- Cantidad de videos: entre 8-12 sesiones.
- Objetivos: incentivar movimiento en la infancia mediante baile.
- Público recomendado: niños de 6-12 años.
- De qué tratan: calentamiento con juegos rítmicos, coreografías simples con música infantil o pop adaptada, estiramientos lúdicos.
- Beneficios: desarrollo motor, coordinación, control del peso, sociabilidad.
- Valor agregado: fomenta actividad física en familia.
- Características especiales: interfaz visual llamativa y apta para niños.



## **Videos de danza del vientre**

- Nivel: Introductorio a intermedio.
- Duración por video: 30-45 min
- Cantidad de videos: serie de 6-10 rutinas.
- Objetivos: tonificar abdomen, caderas y brazos con movimientos artísticos.
- Público recomendado: mujeres jóvenes y adultas que buscan un entrenamiento divertido y estético.
- De qué tratan: movimientos básicos de cadera, ondulaciones de abdomen, trabajo de brazos, secuencias musicales.
- Beneficios: tonificación abdominal, autoestima, coordinación.
- Valor agregado: mezcla de fitness y danza cultural.
- Características especiales: progresiones de básico a coreografía completa.

## **Programa saludable: espalda sana**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4-6 semanas (sesiones de 20-30 min, 3 veces por semana).
- Cantidad de videos: 12-18 rutinas progresivas.
- Objetivos: prevenir y reducir dolores lumbares, fortalecer musculatura postural.
- Público recomendado: oficinistas, personas con posturas sedentarias, adultos mayores.
- De qué tratan: movilidad articular, estiramientos correctivos, ejercicios para lumbares y abdomen, rutinas en silla y colchoneta.
- Beneficios: reducción del dolor de espalda, corrección postural, prevención de lesiones.
- Valor agregado: enfoque educativo en ergonomía y cuidado diario.
- Características especiales: seguimiento semana a semana con recordatorios automáticos.

## **Programa saludable: Cardiovascular**

- Nivel: Introductorio / Intermedio.
- Duración total: 6 semanas (rutinas de 20-40 min, 3-4 veces por semana).
- Cantidad de videos: 18-24 sesiones. Objetivos: mejorar la salud del corazón, resistencia aeróbica, control del peso.
- Público recomendado: adultos jóvenes y de mediana edad con estilo de vida sedentario o riesgo leve cardiovascular.
- De qué tratan: caminatas indoor, bailes aeróbicos, intervalos moderados de cardio.
- Beneficios: reducción de presión arterial, control de colesterol, más energía.
- Valor agregado: combina ejercicio con programas nutricionales cardiovasculares.
- Características especiales: incluye métricas de gasto calórico y progresión de esfuerzo.

## **Programa saludable: estiramientos**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 3-4 semanas (rutinas diarias de 10-20 min).
- Cantidad de videos: 10-15 sesiones.
- Objetivos: aumentar flexibilidad, prevenir lesiones y reducir tensión acumulada.
- Público recomendado: trabajadores de oficina, deportistas, adultos mayores.
- De qué tratan: estiramientos de tren superior, tren inferior, cadenas musculares completas.
- Beneficios: alivio de tensión, movilidad articular, sensación de bienestar inmediato.
- Valor agregado: pensado para “pausas activas” laborales.
- Características especiales: rutinas rápidas que se integran a otros programas.

### **Programa saludable: Embarazo**

- Nivel: Introductorio, adaptado a gestantes.
- Duración total: 9 meses dividido por trimestres (rutinas de 15–30 min).
- Cantidad de videos: 12–20 rutinas organizadas por etapa.
- Objetivos: acompañar embarazo con ejercicio seguro.
- Público recomendado: mujeres embarazadas (con autorización médica).
- De qué tratan: movilidad ligera, respiración consciente, ejercicios de suelo pélvico.
- Beneficios: mejor circulación, reducción de molestias posturales, preparación para el parto.
- Valor agregado: continuidad con hipopresivos en posparto.
- Características especiales: rutinas adaptadas por trimestre, bajo impacto, sin riesgo.

### **Programa saludable: Salud activa**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 6 semanas (20–40 min diarios).
- Cantidad de videos: 24–30 sesiones.
- Objetivos: generar un estilo de vida activo y saludable.
- Público recomendado: adultos sedentarios que desean retomar actividad.
- De qué tratan: combinación de cardio ligero, fuerza básica, movilidad y estiramientos.
- Beneficios: mayor energía, control de peso, prevención de enfermedades asociadas al sedentarismo.
- Valor agregado: flexible, adaptable a cualquier edad y condición.
- Características especiales: calendario interactivo de hábitos saludables.

## **Vídeos de mindfulness**

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 10-20 min.
- Cantidad de videos: serie de 10-12 prácticas.
- Objetivos: entrenar atención plena y reducir estrés.
- Público recomendado: adultos con ansiedad, estudiantes, personas con insomnio leve.
- De qué tratan: respiración consciente, escaneo corporal, meditación guiada con audio relajante.
- Beneficios: calma mental, mayor concentración, reducción de estrés.
- Valor agregado: base para programas emocionales de mayor duración.
- Características especiales: opción de guardar progreso y repetir sesiones.

## **Videos de psicología**

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 10-20 min.
- Cantidad de videos: 6-10 cápsulas.
- Objetivos: ofrecer herramientas de autogestión emocional.
- Público recomendado: cualquier adulto que desee mejorar resiliencia y autocuidado.
- De qué tratan: cápsulas sobre manejo de emociones, motivación, estrés, autoestima.
- Beneficios: mayor consciencia emocional, prevención de ansiedad y depresión leve.
- Valor agregado: enfoque práctico y aplicable.
- Características especiales: videos cortos, fáciles de integrar en rutinas diarias.

## **Programa emocional: Mindfulness 1**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4 semanas (sesiones de 10–20 min).
- Cantidad de videos: 12–16 prácticas guiadas.
- Objetivos: iniciar en mindfulness y crear hábito de meditación.
- Público recomendado: adultos que nunca han practicado meditación.
- De qué tratan: fundamentos de atención plena, respiración, prácticas cortas.
- Beneficios: mayor calma, reducción de ansiedad inicial.
- Valor agregado: preparatorio para Mindfulness 2.
- Características especiales: recordatorios diarios de práctica.

## **Programa emocional: Mindfulness 2**

- Nivel: Intermedio.
- Duración total: 4 semanas (20–30 min por sesión).
- Cantidad de videos: 12–16 prácticas avanzadas.
- Objetivos: profundizar la práctica e integrarla en la vida diaria.
- Público recomendado: personas que completaron Mindfulness 1.
- De qué tratan: meditaciones largas, integración a rutinas laborales y personales.
- Beneficios: mayor regulación emocional y control de pensamientos.
- Valor agregado: consolida mindfulness como hábito permanente.
- Características especiales: meditaciones con música ambiental prolongada.

## **Programa emocional: Duerme bien**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 2-3 semanas (sesiones de 10-20 min antes de dormir).
- Cantidad de videos: 8-12 prácticas nocturnas.
- Objetivos: mejorar higiene del sueño y calidad del descanso.
- Público recomendado: personas con insomnio leve o sueño interrumpido.
- De qué tratan: técnicas de respiración relajante, rutinas de estiramiento nocturno, meditaciones guiadas.
- Beneficios: conciliación más rápida, descanso profundo, reducción de insomnio leve.
- Valor agregado: conexión con mindfulness y programas de relajación.
- Características especiales: audios en modo “solo voz” para dormir sin distracciones visuales.

## **Programa nutricional: Alivio del estrés – Mediterráneo**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4 semanas (menús diarios).
- Cantidad de videos / recursos: 28 menús con acompañamiento audiovisual.
- Objetivos: reducir niveles de estrés con una alimentación equilibrada basada en la dieta mediterránea.
- Público recomendado: adultos con estrés crónico o ansiedad.
- De qué trata: recetas con alto contenido en omega-3, vegetales frescos, frutos secos y aceite de oliva.
- Beneficios: reducción de inflamación, mejor regulación del sistema nervioso.
- Valor agregado: recetas sencillas y asequibles.
- Características especiales: integración con programas emocionales de mindfulness.

## **Programa nutricional: Alivio del estrés – Vegano**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4 semanas.
- Cantidad de menús: 28 planes diarios veganos.
- Objetivos: proveer opciones 100% vegetales para manejar estrés.
- Público recomendado: veganos y personas con interés en nutrición plant-based.
- De qué trata: legumbres, cereales integrales, frutas ricas en triptófano, superfoods como chía y quinoa.
- Beneficios: aumento de serotonina, energía sostenida, digestión ligera.
- Valor agregado: recetas creativas y adaptadas a ingredientes accesibles.
- Características especiales: tablas nutricionales claras y tips de suplementación (B12).

## **Programa nutricional: Cardiovascular – Mediterráneo**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4 semanas.
- Cantidad de menús: 28 planes diarios.
- Objetivos: cuidar salud del corazón con patrón mediterráneo.
- Público recomendado: adultos con riesgo cardiovascular o colesterol alto.
- De qué trata: recetas con pescado azul, aceite de oliva, cereales integrales, frutos secos.
- Beneficios: reducción de LDL, mejora de presión arterial.
- Valor agregado: recetas rápidas con ingredientes locales.
- Características especiales: calendario semanal con equivalencias nutricionales.

## **Programa nutricional: Cardiovascular – Vegano**

- Nivel: Introductorio.
- Duración total: 4 semanas.
- Cantidad de menús: 28 planes diarios veganos.
- Objetivos: prevenir enfermedades cardiovasculares con dieta basada en plantas.
- Público recomendado: veganos o quienes buscan disminuir consumo animal.
- De qué trata: legumbres, tofu, vegetales ricos en fibra, semillas ricas en omega-3.
- Beneficios: mejora de perfil lipídico, reducción de peso.
- Valor agregado: menús creativos y variados para no caer en monotonía.
- Características especiales: guías de compras semanales y recetas rápidas.

## **Salud financiera: videos, monetario y desafíos**

- Nivel: Introductorio.
- Duración: microvideos de 5-10 min + retos de 1-4 semanas.
- Cantidad: 10-15 videos + herramientas de monitoreo.
- Objetivos: mejorar educación financiera y hábitos de ahorro.
- Público recomendado: jóvenes y adultos en etapa laboral activa.
- De qué trata: presupuesto personal, control de gastos, planificación financiera.
- Beneficios: mejor administración del dinero, reducción de deudas.
- Valor agregado: gamificación de hábitos financieros.
- Características especiales: desafíos con retroalimentación en tiempo real.



## **Videos de salud financiera**

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 5-15 min.
- Cantidad: 8-12 cápsulas educativas.
- Objetivos: entregar consejos prácticos de ahorro e inversión.
- Público recomendado: adultos jóvenes y trabajadores.
- De qué tratan: tips de ahorro, inversiones básicas, manejo de deudas.
- Beneficios: mejor control financiero y toma de decisiones.
- Valor agregado: cápsulas fáciles de consumir.
- Características especiales: lenguaje sencillo y ejemplos cotidianos.

## **Reto de 28 días**

- Nivel: Introductorio / Intermedio.
- Duración: 28 días consecutivos.
- Cantidad de videos: 28 rutinas (una diaria).
- Objetivos: crear hábito de ejercicio y nutrición en un mes.
- Público recomendado: personas sedentarias o quienes buscan motivación grupal.
- De qué trata: combinación de cardio, fuerza ligera, mindfulness y nutrición diaria.
- Beneficios: instalación de hábitos saludables, control de peso, energía diaria.
- Valor agregado: reto colectivo con comunidad virtual.
- Características especiales: calendario interactivo con check diario.

## **Desafío de la ciudad**

- Duración: 4 semanas.
- Cantidad de actividades: 20-24 sesiones.
- Objetivos: fomentar actividad física en espacios urbanos.
- Público recomendado: personas que entrenan en exterior y disfrutan dinámicas colectivas.
- De qué trata: caminatas, carreras cortas, rutinas en parques, ejercicios con mobiliario urbano.
- Beneficios: motivación grupal, aumento de actividad física al aire libre.

## **Clases de ejercicios en vivo**

- Nivel: Multinivel (introductorio a avanzado).
- Duración: 30-60 min.
- Cantidad: programación semanal (2-4 sesiones en vivo).
- Objetivos: interacción directa con instructores, entrenamiento guiado en tiempo real.
- Público recomendado: quienes buscan motivación y corrección inmediata.
- De qué trata: sesiones en vivo de pilates, cardio, fuerza o mindfulness.
- Beneficios: disciplina, conexión grupal, feedback directo.
- Valor agregado: contacto inmediato con coach.
- Características especiales: chat en vivo y grabación disponible después.

## **Clase magistral**

- Nivel: Intermedio / Avanzado.
- Duración: 60-90 min.
- Cantidad: 1-2 por mes.
- Objetivos: profundizar en un tema específico de salud o bienestar.
- Público recomendado: usuarios que desean conocimiento experto.
- De qué trata: masterclass de nutrición, psicología positiva, ejercicio funcional, etc.
- Beneficios: aprendizaje especializado y actualizado.
- Valor agregado: impartidas por especialistas reconocidos.
- Características especiales: certificado de participación.

## Eventos saludables

- Nivel: Abierto (introductorio).
- Duración: variables (2h-1 día).
- Cantidad: según programación anual.
- Objetivos: promover hábitos saludables mediante actividades colectivas.
- Público recomendado: comunidad en general.
- De qué trata: talleres de cocina saludable, ferias de bienestar, charlas de salud mental.
- Beneficios: conexión comunitaria, motivación, educación integral.
- Valor agregado: mezcla de teoría + práctica vivencial.
- Características especiales: modalidad híbrida (presencial/online).

## Salud ambiental

- Nivel: Introductorio.
- Duración por video: 10-20 min.
- Cantidad de videos: 6-10 cápsulas educativas.
- Objetivos: concientizar sobre el impacto del entorno en la salud personal.
- Público recomendado: toda la comunidad, especialmente familias y jóvenes.
- De qué trata: reciclaje, ahorro de agua, calidad del aire, hábitos sostenibles.
- Beneficios: mejor cuidado ambiental y calidad de vida.
- Valor agregado: enfoque en salud + medioambiente.
- Características especiales: desafíos prácticos semanales de sostenibilidad.

## 2.5. Cursos digitales Bienestar

En virtud de este servicio, el Cliente podrá acceder a una plataforma digital especializada en formación virtual. Para el acceso, el Cliente debe contar con conexión a internet.

Los cursos se desarrollan en modalidad 100% virtual, incluyen módulos estructurados y certificación digital al finalizar cada uno.

- **Habilidades para el éxito:** Desarrolla competencias clave como disciplina, productividad, trabajo en equipo, manejo del tiempo, comunicación y oratoria para mejorar el desempeño laboral y alcanzar metas con efectividad.
- **Alta dirección:** Fortalece la estrategia corporativa y la toma de decisiones ejecutivas, integrando análisis competitivo, gestión de riesgos y casos prácticos aplicados a contextos empresariales reales.
- **Liderazgo:** Forma líderes capaces de inspirar, ejecutar y transformar, con énfasis en inteligencia emocional, comunicación ejecutiva, liderazgo digital, frameworks modernos y gestión de equipos de alto nivel.
- **Marketing Digital:** Brinda herramientas para diseñar campañas digitales efectivas, gestionar redes sociales y medir resultados con KPIs, logrando mayor alcance y fidelización de clientes.
- **Finanzas:** Facilita la comprensión de conceptos financieros básicos y avanzados, permitiendo interpretar estados financieros, elaborar presupuestos y tomar decisiones estratégicas informadas.
- **Comunicación:** Potencia la claridad y persuasión en la comunicación laboral mediante storytelling, redacción corporativa y presentaciones de impacto, mejorando la colaboración e influencia en distintos públicos.
- **Ventas y servicio al cliente:** Ofrece técnicas modernas de ventas y estrategias de servicio que priorizan relaciones de largo plazo, fidelización y experiencias memorables que diferencian la marca.
- **Innovación y transformación digital:** Introduce metodologías y herramientas digitales para impulsar la innovación empresarial y liderar procesos de cambio que aumenten la competitividad y adaptación al mercado.
- **Inteligencia emocional:** Promueve autogestión, empatía y relaciones laborales positivas, fortaleciendo el trabajo en equipo, el liderazgo y la resiliencia en entornos organizacionales.
- **Inteligencia artificial:** Explica fundamentos, aplicaciones prácticas y uso de IA generativa, enseñando a diseñar prompts efectivos y aplicar la tecnología de manera ética y productiva.
- **Idiomas:** Refuerza el inglés profesional en nivel intermedio, enfocándose en vocabulario, speaking y situaciones laborales para mejorar la comunicación en entornos internacionales.
- **Bienestar y salud:** Fomenta hábitos saludables con pausas activas, nutrición y rutinas de autocuidado, contribuyendo al equilibrio personal y profesional, mayor concentración y productividad.

## SECCIÓN 3. SOLICITUD DE SERVICIO

### 3.1. 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:

**Líneas de atención:**  
**(601) 794 66 07 - (601) 739 49 75**

### 3.2. 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.
- Informar las causas de tiempo, modo y lugar que dieron lugar a la solicitud del Servicio.

### 3.3. Verificación y ejecución del Servicio

Recibida la información anterior, se verificará si el Cliente tiene derecho a recibir el Servicio solicitado, lo cual será informado al Cliente inmediatamente.

En caso de que el Cliente tenga derecho al Servicio solicitado, se procederá con la prestación del Servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.

En caso de que el Cliente, no tenga derecho al Servicio solicitado, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado ese Servicio.

### 3.4. Servicio Atención al Cliente PQR

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del Servicio, el Cliente deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes, a las líneas indicadas en este condicionado.

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR), así como las solicitudes de cancelación de servicio, deben ser presentadas por escrito. El canal disponible para esta presentación es el correo 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.

### 3.5. URL para servicios digitales

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:

[www.asistenciascredifamilia.com](http://www.asistenciascredifamilia.com)

## SECCIÓN 4. DERECHO DE RETRACTO

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

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



# SECCIÓN 5. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

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

- Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- Que MOK no pueda prestar el Servicio directamente o a través de su red de proveedores.
- 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.
- 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.

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

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

1. 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.
2. Obtener la Autorización por parte de MOK, la cual tendrá una vigencia perentoria de 30 días calendario.
3. 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.

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

## 6.2. Deberes y responsabilidades del Cliente

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

## SECCIÓN 7. GLOSARIO

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

**Ámbito Territorial:** Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.

**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 futbol en las cuales participe la selección Colombia.

**Fuerza Mayor:** Se refiere a aquellas situaciones imprevistas o que no sean posibles de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

**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).

**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.

**Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.

**Reembolso:** Es el pago que se realizará al Cliente en caso de que, teniendo derecho a acceder al Servicio, no sea posible ejecutar el Servicio por parte de MOK directamente o a través de su red de proveedores, siempre y cuando se cumplan las condiciones de procedencia de éste.

**Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a MOK o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.

**Trauma o lesión:** Se refiere a una lesión o daño físico causado por una fuente externa, que puede variar desde un accidente automovilístico hasta una caída, un golpe o una herida causada por cualquier causa. Para efectos de este condicionado los traumas o lesiones que amenacen la vida de la persona no serán atendidos, por ser tratados como una situación de emergencia.

**Urgencia:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o lesión que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, pero no implica riesgo en la vida de la persona. Las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona son emergencias, las cuales no serán atendidas.

**Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.

**Vínculo de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse que en esta definición se encuentran los siguientes familiares del Cliente: padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, bisabuelos, bisnietos, sobrinos, tíos, cónyuge, hijos del cónyuge, suegros, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge, cuñados, bisabuelos del cónyuge, bisnietos del cónyuge, sobrinos del cónyuge, tíos de cónyuge.