

## CONDICIONES GENERALES ASISTENCIAS TUYA-TARJETAS ÉXITO MASTERCARD

### SECCIÓN 1. SERVICIOS

- 1.1. Servicios, Eventos y Tope Máximo por evento
- 1.2. Vigencia y condiciones para acceder a los Servicios
- 1.3. Ámbito Territorial

### SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

- 2.1. ATENCIÓN AL HOGAR
  - ? PLOMERÍA
  - ? CERRAJERÍA
  - ? SERVICIOS ELÉCTRICOS
  - ? INSTALACIÓN VIDRIERÍA
- 2.2. ATENCIÓN EN SALUD
  - ? TELEMEDICINA FAMILIAR
  - ? TELEMEDICINA PEDIÁTRICA
  - ? TELEMEDICINA –INTERNISTA
  - ? TELEMEDICINA PSICOLOGÍA
  - ? EXAMEN PREVENTIVO PROSTÁTICO
  - ? EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRAFICO
- 2.3. ATENCIÓN PRIORITARIA
  - ? DESCUENTO EN FARMACIA
  - ? CONDUCTOR PROFESIONAL
  - ? ASESORÍA LEGAL TELÉFONICA
- 2.4. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
  - ? SERVICIOS DE URGENCIA DENTAL
  - ? GASTOS DE HOTEL EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA POR EMERGENCIA
  - ? GRÚA EN CASO DE AVERÍA DE AUTOMOVIL O MOTOCICLETA
- 2.5. SERVICIOS FUNERARIOS
  - ? AUXILIO POR REPATRIACIÓN.
  - ? TRÁMITES LEGALES
  - ? AUXILIO DE VELACIÓN
  - ? ARREGLO FLORAL
- 2.6. ASISTENCIA EN VIAJE AÉREO NACIONAL
  - ? GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE
  - ? COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN TRANSPORTE AÉREO
  - ? CANCELACIÓN DE VIAJE AÉREO POR FUERZA MAYOR
  - ? EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE AÉREO NACIONAL

### SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

- 3.1. Alcance y definición de Reembolso
- 3.2. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso

### SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO

- 4.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio
- 4.2. Información para solicitar Servicio
- 4.3. Verificación y ejecución del Servicio
- 4.4. Líneas de servicio atención al cliente
- 4.5. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope Máximo por evento.

### SECCIÓN 5. GLOSARIO

## SECCIÓN 1. SERVICIOS

### 1.1. Servicios, Eventos y Tope Máximo por evento

Servicios	Eventos	Plazo para utilizar los servicios	Tope Máximo por evento
<b>Atención al hogar</b>			
Plomería	5	1 año	\$200.000
Cerrajería			
Servicios Eléctricos			
Instalación Vidriería			
<b>Atención a tu Salud</b>			
Telemedicina familiar + (2 beneficiarios)	Ilimitado	1 año	Ilimitado
Telemedicina Pediatría (2 beneficiarios)			
Telemedicina Internista + (2 beneficiarios)			
Telemedicina Psicología + (2 beneficiarios)			
Examen Preventivo prostático	2	1 año	\$200.000
Examen preventivo mamográfico			
<b>Atención prioritaria</b>			
Descuento en Farmacia	2	1 año	\$15.000
Conductor profesional (citas médicas o conductor elegido)	2	1 año	\$200.000
Asesoría legal Telefónica	Ilimitado	1 año	Ilimitado
<b>Atención de Emergencias</b>			
Servicio de Urgencia dental	2	1 año	\$200.000
Gastos de hotel en caso de inhabilitación de la vivienda por emergencia	1	1 año	\$200.000
Grúa en caso de avería de automóvil o motocicleta	2	1 año	\$200.000
<b>Servicios funerarios</b>			
Auxilio por Repatriación	1	1 año	\$850.000
Trámites legales			
Auxilio de Velación			
Arreglo Floral			
<b>Asistencia en Viaje Aéreo Nacional (Aplica solo para los primeros 10 días del viaje)</b>			
Gastos médicos por accidente o enfermedad no preexistente, en viaje	1	1 año	\$8.000.000
Compensación complementaria por pérdida de equipaje en transporte aéreo	1		\$250.000
Cancelación de viaje aéreo por fuerza mayor	1		\$500.000

- **Servicios:** Son los servicios que prestará GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante Grupo Mok, directamente o a través de su red de proveedores, delimitados a las condiciones que se describen en este documento y al número de **Eventos y Tope Máximo por evento** establecidos en el recuadro anterior.
- **Eventos:** Corresponden al número de veces que el Cliente podrá acceder a los Servicios, durante la vigencia de éstos.
- **Plazo para utilizar los servicios:** Es el término durante el cual el Cliente podrá acceder a los servicios, hasta el tope de eventos. El Cliente perderá el derecho a acceder a los servicios una vez cumplido el plazo estipulado.
- **Tope Máximo por evento:** Corresponde al costo máximo de los Servicios por cada evento. Si el valor de la prestación del Servicio excede el **Tope Máximo por evento** se seguirán los pasos indicados en el “Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el **Tope Máximo por evento**” incorporado en este condicionado.

## 1.2. Vigencia y condiciones para acceder a los Servicios

Los servicios mencionados en este documento estarán disponibles a partir del 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de 2025 para las Tarjetas Éxito Mastercard emitidas por Compañía de Financiamiento TUYA S.A.

### **Condiciones:**

Si la tarjeta tiene cuota de manejo fija mensual: El cliente podrá acceder a sus asistencias desde el momento que realice la primera compra con su Tarjeta Éxito Mastercard siempre y cuando se encuentre al día con el pago de su obligación.

Si la tarjeta tiene cuota de manejo por saldo o utilización: el cliente podrá acceder a sus asistencias durante el mes siguiente al uso de su Tarjeta Éxito Mastercard, durante el tiempo que tenga saldo; siempre y cuando se encuentre al día con el pago de su obligación.

## 1.3. Ámbito Territorial

Excepto los servicios de Telemedicina y Asesorías Telefónica, los demás servicios estarán disponibles y se prestarán únicamente en 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, 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.

## SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

### 2.1. ATENCIÓN AL HOGAR

A continuación, se detallan las condiciones para los Servicios de Atención al Hogar, los cuales cubrirán hasta 5 eventos, sin importar el tipo de servicio que solicite el Cliente y podrán ser utilizados por un año desde el inicio de la vigencia. Estos servicios se prestarán en la dirección de residencia reportada por el Cliente a TUYA.

- **PLOMERÍA**

El Cliente podrá acceder a este servicio cuando se presente un daño de las tuberías internas fijas de conducción de agua potable en el inmueble o cuando se presente el taponamiento de sifones, desagües, canales y/o bajantes internos, es decir, que sean conducciones de agua originales y propias del inmueble. El servicio se prestará de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Si el cliente necesita el servicio en un horario diferente, se programará para el siguiente día hábil o se autoriza reembolso.

#### **Modalidades del Servicio**

El servicio se prestará, a elección del Cliente, bajo alguna de siguientes modalidades:

- a) El Cliente podrá optar por gestionar directamente la reparación del daño en su inmueble, siempre y cuando, se haya comunicado previamente con Grupo Mok y aporte la documentación requerida, conforme las estipulaciones contenidas en la SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Para estos efectos se cubrirá únicamente el valor hasta el Tope Máximo por evento.
- b) El Cliente podrá optar por el envío por parte de Grupo Mok de un técnico de su red de proveedores para que **realice el diagnóstico** requerido para que la avería sea controlada, siempre y cuando, el estado de las redes lo permita. Para estos efectos el valor de los honorarios del técnico que realizará el diagnóstico será descontado del Tope Máximo por evento.

Al momento de realizar el diagnóstico del daño se le informará al Cliente el valor total aproximado de la reparación requerida, siendo decisión del Cliente que la reparación sea realizada por el técnico de la red de proveedores de Grupo Mok, cuya reparación se hará bajo la modalidad “terminado en obra gris”. En caso de que el valor del servicio sea superior al Tope Máximo por evento descrito en la SECCIÓN 1. SERVICIOS, se aplicará el **“Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope Máximo por evento”** descrito en este condicionado.

**Exclusiones del servicio:**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- No aplica cuando se requieran labores de exploración para realizar el diagnóstico o reparación.
- No incluye labores de compra de materiales.
- No incluye materiales.
- No aplica para mejoras locativas ni reparación de daños ocasionados por defectos de construcción.
- No aplica para reparaciones en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

● **CERRAJERÍA**

En virtud de este servicio el Cliente podrá solicitar la visita de un técnico en su inmueble, en el evento en que lo requiera, única y exclusivamente, para abrir la puerta exterior para el ingreso al inmueble. El técnico realizará las labores necesarias para abrir la puerta exterior. Este servicio incluye el costo de la mano de obra y se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Si el cliente necesita el servicio en un horario diferente, se programará para el siguiente día hábil.

**Exclusiones del servicio:**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- No aplica para la apertura de puertas que sean categorizadas como de seguridad, cuyas características tengan, sin limitarse, los siguientes elementos: cerradura multipunto, sistema de bisagra anti palanca, materiales anti resistencia, etc.
- No incluye labores de compra e instalación de materiales.
- No incluye materiales.
- No incluye mantenimiento de puertas.
- No aplica para cerraduras de puertas internas del inmueble ni de guardarropas, alacenas y demás, toda vez, que el servicio aplica únicamente para cerraduras de puertas exteriores.
- No incluye la reparación y/o reposición de la puerta completa, toda vez que el servicio aplica únicamente para cerraduras de puertas exteriores.

● **SERVICIOS ELÉCTRICOS**

En virtud de este servicio el Cliente podrá solicitar la visita de un técnico en su inmueble, en el evento en que lo requiera, única y exclusivamente, para tema eléctricos del inmueble. El técnico realizará las labores necesarias para validar el daño. Este servicio incluye el costo de la mano de obra y se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Si el cliente necesita el servicio en un horario diferente, se programará para el siguiente día hábil.

**Exclusiones del servicio:**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- No incluye labores de compra e instalación de materiales.
- No incluye materiales.
- No incluye mantenimiento.

● **INSTALACIÓN VIDRIERÍA**

En virtud de este servicio el Cliente podrá solicitar la visita de un técnico en su inmueble, en el evento en que lo requiera, única y exclusivamente, para temas de instalación de vidriería. El técnico realizará las labores necesarias para validar el servicio. Este servicio incluye el costo de la mano de obra y se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Si el cliente necesita el servicio en un horario diferente, se programará para el siguiente día hábil.

**Exclusiones del servicio:**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- No incluye labores de compra de materiales.
- No incluye materiales.
- No incluye mantenimiento.
- No aplica para vidrios interiores, solamente aplica para vidrios externos de fachada
- No aplica para marquesinas estilo techo

**2.2. ATENCIÓN EN SALUD**

A continuación, se especifican las condiciones para los Servicios de Atención en Salud: los servicios de Telemedicina serán ilimitados, mientras que los servicios de exámenes preventivos estarán limitados a 2 eventos, independientemente del tipo de examen solicitado por el Cliente.

● **TELEMEDICINA FAMILIAR**

Grupo Mok pone al alcance del Cliente y 2 Beneficiarios (familiares del Cliente que se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad y/o afinidad, es decir, los padres, hijos, cónyuge, hijos

del cónyuge y suegros) el servicio de un médico general, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al Cliente y/o Beneficiarios bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El Cliente y Beneficiarios que soliciten el servicio serán valorados, diagnosticados y tratados con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

Para la cita de Telemedicina el Cliente y/o Beneficiarios recibirán un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por video llamada.

**Condiciones adicionales del servicio:**

- Este servicio no tiene límite de eventos ni **Tope Máximo por evento**.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicará para el Cliente y máximo dos (2) Beneficiarios, que serán únicamente familiares de primer grado de consanguinidad y/o afinidad (padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros)
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

**Exclusiones del servicio.**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes, salvo que el Cliente solicite los exámenes incluidos en este condicionado (mamografía y examen preventivo prostático).
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

• **TELEMEDICINA PEDIÁTRICA**

Grupo Mok pone al alcance del Cliente el servicio de médico pediatra disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender a dos (2) hijos menores de edad del Cliente bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El hijo del Cliente para quien se solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la

sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

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 debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por video llamada.

**Condiciones adicionales del servicio:**

- Este servicio no tiene límite de eventos ni Tope Máximo por evento máximo.
- En caso de que el Cliente no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio se prestará a máximo dos (2) hijos menores de edad del Cliente, es decir, menores de 18 años.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

**Exclusiones del servicio**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

● **TELEMEDICINA –INTERNISTA**

Grupo Mok pone al alcance del Cliente y 2 Beneficiarios (familiares del Cliente que se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad y/o afinidad, es decir, los padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros) el servicio de un médico Internista, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al Cliente y Beneficiarios mediante citas virtuales bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El Cliente y Beneficiarios que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

Para la cita de Telemedicina el Cliente y/o Beneficiario 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 debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por video llamada.

**Condiciones adicionales del servicio**

- Este servicio no tiene límite de eventos ni Tope Máximo por evento.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicará para el Cliente y máximo dos (2) Beneficiarios, que serán únicamente familiares de primer grado de consanguinidad y/o afinidad (padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros)
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

#### **Exclusiones del servicio**

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades y, por tanto, Grupo Mok no será responsable de las mismas:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

#### **• TELEMEDICINA PSICOLOGÍA**

Grupo Mok pone al alcance del Cliente y 2 Beneficiarios (familiares del Cliente que se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad y/o afinidad, es decir, los padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros) el servicio de un Psicólogo Profesional, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al Cliente bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

Este servicio está orientado a promover el bienestar emocional, tratar trastornos psicológicos comunes y proporcionar herramientas para el desarrollo personal y manejo de situaciones difíciles. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional.

Para la cita de Tele psicología el Cliente y/o Beneficiario 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 debe conectarse para dar inicio a la consulta por video llamada.

#### **Condiciones adicionales del servicio**

- Este servicio no tiene límite de eventos ni Tope Máximo por evento.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicara para brindar apoyo en momentos de crisis y se le orientara en caso de que se requiera de una ruta de emergencia.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- No se realiza prescripción de medicamentos.
- En casos de trastornos graves, se podrá derivar a otros profesionales médicos, como psiquiatras.

- Este servicio aplicará para el Cliente y máximo dos (2) Beneficiarios, que serán únicamente familiares de primer grado de consanguinidad y/o afinidad (padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros)

- **EXAMEN PREVENTIVO PROSTÁTICO**

El Cliente tendrá derecho a que Grupo Mok asuma el costo para la realización del Examen Preventivo Prostático, siempre que cuente con una orden médica emitida por un prestador de salud debidamente autorizado que indique la necesidad de realizar dicho examen. En este caso, Grupo Mok. entregará al Cliente un código de autorización válido para los laboratorios del INSTITUTO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO S.A. en adelante “IDIME S.A.”, con el cual el Cliente podrá comunicarse directamente y coordinar la fecha y hora de la cita para la toma del examen, sin costo alguno. Este servicio deberá ser solicitado exclusivamente a través de llamada telefónica a las líneas habilitadas para tal efecto.

**Condiciones adicionales del servicio:**

- El servicio no incluye el traslado al lugar donde se realizará el examen.
- La programación de la cita está sujeta a la disponibilidad de la IPS y podrá estar sujeta a cambios según la agenda de la institución.
- Este servicio aplicará sólo para el Cliente titular del servicio.
- El resultado de los exámenes será entregado directamente por la IPS al Cliente, sin intervención de Grupo Mok.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para la realización de exámenes médicos de laboratorio.
- En caso de que en el lugar de residencia del Cliente no se hallen laboratorios de IDIME habilitados para la práctica de este examen, el Cliente podrá realizar la gestión directamente con otro laboratorio, para lo cual debe atender el “**Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso**” contenido en este condicionado.

- **EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRÁFICO**

El Cliente tendrá derecho a que Grupo Mok asuma el costo para la realización del Examen Preventivo Mamográfico, siempre que cuente con una orden médica emitida por un prestador de salud debidamente autorizado que indique la necesidad de realizar dicho examen. En este caso, Grupo Mok. entregará al Cliente un código de autorización válido para los laboratorios del INSTITUTO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO S.A. en adelante “IDIME S.A.”, con el cual el Cliente podrá comunicarse directamente y coordinar la fecha y hora de la cita para la toma del examen sin costo alguno. Este servicio deberá ser solicitado exclusivamente a través de llamada telefónica a las líneas habilitadas para tal efecto.

**Condiciones adicionales del servicio:**

- El servicio no incluye el traslado al lugar donde se realizará el examen.
- La programación de la cita está sujeta a la disponibilidad de la IPS y podrá estar sujeta a cambios según la agenda de la institución.
- Este servicio aplicará sólo para el Cliente titular del servicio.

- El resultado de los exámenes será entregado directamente por la IPS al Cliente, sin intervención de Grupo Mok.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para la realización de exámenes médicos de laboratorio.
- En caso de que en el lugar de residencia del Cliente no se hallen laboratorios de IDIME habilitados para la práctica de este examen, el Cliente podrá realizar la gestión directamente con otro laboratorio, para lo cual debe atender el **“Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso”** contenido en este condicionado.

### **2.3. ATENCIÓN PRIORITARIA**

A continuación, se especifican las condiciones para los Servicios de Atención Prioritaria, los cuales está sujetos a los eventos, plazos para solicitar los servicios y topes máximos por evento descritos en la SECCIÓN 1. SERVICIOS. Se aclara que los Servicios de “Descuento en Farmacia” y “Conductor Profesional” podrán ser usados por un año desde el inicio de la vigencia de lo contrario, el Cliente no tendrá derecho a acceder a los mismos.

- **DESCUENTO EN FARMACIA**

Grupo Mok ofrece al Cliente a través de bono de descuento de hasta \$15,000 pesos colombianos para la compra de medicamentos en la red de farmacias/droguerías ALEMANA, INGLESA, ANDINA Y LA BOTICA. Para acceder a este beneficio, el Cliente debe contar con una fórmula médica que justifique la compra de productos en la red de farmacias aliadas.

**Condiciones adicionales del servicio:**

- Tras la solicitud y autorización, el Cliente recibirá el bono de descuento por correo electrónico, el cual podrá redimir en las farmacias/droguerías ALEMANA, INGLESA ANDINA Y LA BOTICA, el cual deberá entregar o exhibir al momento de la compra de los medicamentos
- Este bono solo será válido para compras en las farmacias/droguerías autorizadas (ALEMANA, INGLESA, ANDINA Y LA BOTICA) y está sujeto a disponibilidad y condiciones específicas de cada establecimiento
- No aplica para domicilios o recolección de medicamentos.
- Este servicio no opera por reembolso.
- Aplica para compra presencial. No aplica para compras telefónicas ni virtuales.

- **CONDUCTOR PROFESIONAL  
CITAS MEDICAS**

Grupo Mok, a través de su red de proveedores, pondrá a disposición del Cliente conductores profesionales para la conducción del vehículo de propiedad del Cliente, única y exclusivamente cuando se presente una situación médica que inhabilite al Cliente para conducir. Este servicio está diseñado para ofrecer al Cliente asistencia de transporte eficiente dentro de las siguientes condiciones y limitaciones.

**Solicitudes y condiciones de uso:**

- Para acceder a este Servicio, el Cliente o sus acompañantes (familiares o amigos) deben acreditar la condición médica que impide al Cliente conducir el vehículo.
- El servicio debe ser solicitado mínimo con 6 horas de anticipación a la hora de recogida.
- El servicio aplica dentro de un radio de 35 km del casco urbano de los municipios y ciudades descritas en el ámbito territorial. La viabilidad del servicio será confirmada según la información de destino proporcionada al momento de la solicitud y conforme a las limitaciones geográficas especificadas.
- El conductor se presentará en la dirección y hora previamente acordadas con el Cliente.
- El conductor esperará un máximo de 15 minutos al Cliente en el lugar de recogida.
- Si el Cliente no se presenta dentro del tiempo de espera estipulado, se notificará al Cliente telefónicamente sobre el retiro del conductor, lo cual se considerará como un evento agotado.
- Este servicio está limitado a un solo trayecto desde un punto de origen hasta un punto de destino, sin paradas ni estaciones intermedias durante el recorrido.
- El trayecto debe ser de máximo 35 km dentro del casco urbano de las ciudades o municipios definidos en el ámbito territorial del servicio.
- El servicio no opera por reembolso, ya que se cuenta con una red de proveedores a nivel nacional que cubre la totalidad del servicio.
- No aplica para vehículos con placa pública
- No aplica para vans, furgones, microbuses, pesados o semipesados.
- No aplica para motos, trimotos, piaggio, motocarros, triciclos motorizados, mototaxis.
- Solo aplica para vehículos livianos (automóviles) y camionetas.
- No aplica para inhabilidad para manejar por consumo de alcohol.
- Este Servicio únicamente se prestará todos los días en el horario de 5:00 a.m. a 8:00 p.m.

### **CONDUCTOR ELEGIDO**

Grupo Mok, a través de su red de proveedores, pondrá a disposición del Cliente conductores profesionales para la conducción del vehículo de propiedad del Cliente. Este servicio está diseñado para ofrecer al Cliente asistencia de transporte eficiente dentro de las siguientes condiciones y limitaciones:

#### **Solicitudes y condiciones de uso:**

- El servicio debe ser solicitado mínimo con 6 horas de anticipación a la hora de recogida.
- La cancelación del servicio se debe dar con 4 horas de anticipación. De no realizar la cancelación antes del tiempo indicado se considerará como un evento agotado.
- Solo podrán movilizarse 4 personas + el conductor elegido.
- Los documentos del vehículo deben encontrarse vigentes según lo indica la normatividad de tránsito.
- El servicio aplica dentro de un radio de 35 km del casco urbano de los municipios y ciudades descritas en el ámbito territorial. La viabilidad del servicio será confirmada según la información de destino proporcionada al momento de la solicitud y conforme a las limitaciones geográficas especificadas.
- El conductor se presentará en la dirección y hora previamente acordadas con el Cliente.
- El conductor esperará un máximo de 15 minutos al Cliente en el lugar de recogida.

- Si el Cliente no se presenta dentro del tiempo de espera estipulado, se notificará al Cliente telefónicamente sobre el retiro del conductor, lo cual se considerará como un evento agotado.
- Este servicio está limitado a un solo trayecto desde un punto de origen hasta un punto de destino, sin paradas ni estaciones intermedias durante el recorrido.
- El trayecto debe ser de máximo 35 km dentro del casco urbano de las ciudades o municipios definidos en el ámbito territorial del servicio.
- El servicio no opera por reembolso, ya que se cuenta con una red de proveedores a nivel nacional que cubre la totalidad del servicio.

#### Condiciones adicionales

- No aplica para vehículos con placa publica
- No aplica para vans, furgones, microbuses, pesados o semipesados.
- No aplica para motos, trimotos, piaggio, motocarros, triciclos motorizados, mototaxis.
- Solo aplica para vehículos livianos (automóviles) y camionetas.
- No aplica para pago de parqueaderos, peajes, combustible u otros gastos.
- Este servicio se prestará en horario nocturno de 6:00 p.m. a 6:00 a.m.

#### • **ASESORÍA LEGAL TELÉFONICA**

Grupo Mok, a través de su red de proveedores, pondrá a disposición del Cliente los servicios profesionales de los abogados designados por la empresa, para brindar asesoría legal en las siguientes ramas del derecho:

- Derecho de familia
- Derecho penal
- Derecho laboral
- Derecho Civil

La Asesoría Legal no incluye la representación jurídica ni la elaboración de documentos jurídicos tales como demandas, contestación de demandas, derechos de petición, acciones de tutela, reclamaciones, ni la asistencia y defensa jurídica en procesos judiciales.

Para acceder al servicio, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El servicio se prestará en el horario entre 7:00 a.m. y 7:00 p.m. de lunes a viernes, sábados 7:00 a.m. a 2:00 p.m. No aplica para domingos ni festivos.
- El servicio podrá ser solicitado 24/7 por medio de la línea designada.
- El servicio será prestado por un abogado profesional.
- La duración de la Asesoría será de 30 minutos.
- El servicio será programado de acuerdo a disponibilidad.

#### **2.4. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

A continuación, se especifican las condiciones para los Servicios de Atención de Emergencias, los cuales está sujetos a los eventos, plazos para solicitar los servicios y topes máximos por evento descritos en la SECCIÓN 1. SERVICIOS. Se aclara que los Servicios de “Urgencia Dental” y “Grúa” podrán ser usados por un año desde el inicio de la vigencia de lo contrario, el Cliente no tendrá derecho a acceder al mismo.

- **SERVICIOS DE URGENCIA DENTAL**

Grupo Mok, a través de su red de proveedores, pondrá a disposición del Cliente el servicio de atención odontológica en caso de urgencia odontológica, exclusivamente en situaciones derivadas de accidentes o enfermedades que requieran atención inmediata las 24 horas del día, 7 días a la semana.

El Cliente deberá dirigirse a la IPS que le será indicada por Grupo Mok, donde recibirá la atención necesaria para resolver la urgencia odontológica. El servicio cubre únicamente las atenciones urgentes especificadas, y no incluye tratamientos preventivos ni estéticos.

El servicio de urgencia odontológica cubre exclusivamente las atenciones relacionadas con restauración y endodoncia, limitándose a los siguientes procedimientos:

- **Restauración:** i. Amalgamas (calza dental gris). ii. Resinas (calza dental blanca). iii. Ionómeros de vidrio (calza dental blanca).
- **Endodoncia:** i. Pulpectomías (retiro del nervio dental). ii. Recubrimiento pulpar directo e indirecto (colocación de protección al nervio). iii. Pulpotomías (retiro parcial del nervio dental). iv. Tratamientos de Endodoncia convencional: unirradiculares: dientes con un conducto en la raíz, birradiculares: dientes con dos raíces y dos conductos y multirradiculares: dientes con más de dos raíces y más de dos conductos (tratamientos de conducto realizados por primera vez). v. Reimplante de diente Avulsionado

**Condiciones adicionales:**

- No cubre los gastos de transporte hacia las instalaciones de la IPS indicada para la atención odontológica.
- Este servicio está diseñado para atender urgencias odontológicas específicas y no incluye tratamientos dentales preventivos o estéticos.
- El Usuario debe acudir a la IPS asignada para recibir la atención adecuada dentro de los parámetros establecidos.

- **GASTOS DE HOTEL EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA POR EMERGENCIA**

En caso de que, como resultado de los siguientes eventos, el inmueble donde el Cliente reside quede en condiciones no habitables, Grupo Mok cubrirá los gastos de hospedaje en un hotel, bajo las siguientes condiciones estrictas:

- Incendio y/o rayo, así como los daños derivados del humo generado por estos, y explosión dentro o fuera de la vivienda.
- Daños por agua causados por la rotura accidental de tuberías internas, desbordamiento de tanques o piscinas dentro de la vivienda, o que formen parte de la misma.
- Caída de aeronaves u objetos que caigan o se desprendan de las mismas.
- Impacto de vehículos terrestres, siempre que no sean conducidos por el Cliente o personas de su grupo familiar.

**Condiciones adicionales:**

- Los gastos de hospedaje hasta el tope máximo por evento indicado en la SECCIÓN 1. SERVICIOS y únicamente por el tiempo necesario para la reparación de la vivienda, con un máximo de cinco (5) días continuos de alojamiento
- Este auxilio de hospedaje solo se otorgará si la vivienda no puede ser habitada debido a los daños causados por los eventos mencionados anteriormente, siempre y cuando, el Cliente acredite haber utilizado el servicio de hospedaje para pasar la emergencia y entregue las facturas de pago donde consten los valores pagados por ese concepto.
- Para acceder a este servicio el Cliente deberá atender las indicaciones contenidas en la SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS.
- El servicio está sujeto al cumplimiento de los requisitos establecidos y la validación de que los daños a la vivienda son los que se describen en los eventos cubiertos. Cualquier otro tipo de daño o evento no estará cubierto por este servicio.

• **GRÚA EN CASO DE AVERÍA DE AUTOMOVIL O MOTOCICLETA**

Grupo Mok pondrá a disposición del Cliente, en caso de que el automóvil o motocicleta de su propiedad no encienda por cualquier causa, el servicio de Grúa, la cual se enviará al sitio donde se encuentre el vehículo, siempre y cuando, esté ubicado en el perímetro urbano de las ciudades y municipios descritos en el Ámbito Territorial, para transportarlo al lugar que el Cliente indique, que, en todo caso, no podrá superar una distancia máxima de 40 KM del perímetro urbano.

**2.5. SERVICIOS FUNERARIOS**

Los Servicios Funerarios descritos a continuación se prestarán en caso de fallecimiento del Cliente, y serán proporcionados por empresas debidamente habilitadas para tal fin, las cuales forman parte de la red de proveedores de Grupo Mok. Es requisito indispensable para acceder a los servicios que al momento del fallecimiento el Cliente tenga más de 19 años y menos de 65 años de edad.

En caso de que el Cliente cuente con servicios exequiales ofrecidos por un tercero, podrá acceder de manera individual a alguno de los servicios incluidos en este paquete, siempre y cuando el monto de la cobertura no supere el tope máximo establecido.

Este servicio está sujeto a las condiciones y limitaciones detalladas a continuación:

- **AUXILIO POR REPATRIACIÓN.**

Corresponde a un reconocimiento en dinero hasta el tope máximo establecido en la SECCIÓN 1. SERVICIOS, en caso de que el fallecimiento del Cliente se produzca en el extranjero y el cuerpo deba ser trasladado a Colombia repatriación). En caso de que el costo de la repatriación se igual o superior al tope máximo, no tendrá derecho a acceder a los otros servicios funerarios. Para hacer efectivo este auxilio, será necesario acreditar documentalmente el proceso de repatriación y el costo total del traslado del cuerpo.

- **TRÁMITES LEGALES**

El servicio de trámites legales en caso de fallecimiento, cubre exclusivamente la asistencia y gestión de los trámites legales básicos derivados del fallecimiento del Cliente, tales como, la asistencia para la obtención y tramitación del certificado de defunción ante las autoridades competentes, así como las diligencias para la inhumación y cremación. Este servicio no cubre otros gastos legales adicionales, como honorarios de abogados particulares, procedimientos judiciales o trámites relacionados con otras situaciones legales no directamente vinculadas al fallecimiento.

- **AUXILIO DE VELACIÓN**

El Auxilio por Velación consiste en un reconocimiento en dinero hasta el tope máximo establecido en la SECCIÓN 1. SERVICIOS, por el valor efectivamente pagado por la velación del Cliente. En el caso de que el costo de la velación sea igual o superior al tope máximo, el Cliente no tendrá derecho a acceder a otros servicios funerarios adicionales. Para hacer efectivo este auxilio, será necesario presentar documentación que acredite el costo total de la velación.

- **ARREGLO FLORAL**

Grupo Mok, a través de su red de proveedores asociados, ofrecerá un **arreglo floral** como parte de los servicios funerarios. Este arreglo puede ser destinado a dos finalidades principales, según la necesidad del momento:

- **Arreglo floral para el ataúd:** Un arreglo floral de diseño especial, preparado para adornar el ataúd del difunto durante la velación o el funeral. Este arreglo estará compuesto por flores frescas y elegidas de acuerdo con las tradiciones y preferencias, con el fin de rendir un homenaje respetuoso y significativo al ser querido fallecido.
- **Arreglo floral de condolencias:** Un arreglo floral destinado a expresar el pésame y apoyo a la familia y amigos del difunto. Este tipo de arreglo puede incluir una variedad de flores como símbolo de respeto y solidaridad, y será entregado a la familia en el lugar donde se realice el servicio funerario.

Los arreglos florales serán gestionados y entregados a través de la red de proveedores asociados a Grupo Mok, asegurando que los productos sean de alta calidad y que se ajusten a los estándares requeridos para cada tipo de servicio (ataúd o condolencias). Los detalles específicos del arreglo (tipo de flores, tamaño, y diseño) serán seleccionados en función de las opciones disponibles en la red de proveedores.

## **2.6. ASISTENCIA EN VIAJE AÉREO NACIONAL**

Los Servicios de Asistencia en Viaje Aéreo Nacional descritos a continuación se prestarán única y exclusivamente si se presenta alguna situación contemplada en el desarrollo de cada uno **dentro de los primeros 10 días del viaje**, siempre y cuando, el viaje sea aéreo, a un destino nacional colombiano y haya realizado la compra de sus tiquetes aéreos con la Tarjeta Éxito Mastercard emitida por Compañía de Financiamiento TUYA S.A. y el Cliente no se encuentre inmerso dentro de alguna de las causales de EXCLUSIÓN descritas en este numeral. Adicionalmente, el Cliente deberá informar a Grupo Mok, con una antelación de 5 días hábiles anteriores al viaje, la fecha en que viajará y el destino nacional, aportando los respectivos soportes (tiquetes aéreos).

- **GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE**

En caso de que el Cliente sufra un accidente o enfermedad no preexistente, repentina, aguda e imprevista durante un viaje en territorio nacional, tendrá derecho a recibir atención médica de urgencia para estabilizar su condición y permitir la continuidad de su viaje. Es fundamental entender que **este servicio está limitado a la atención de la urgencia médica** y no cubre tratamientos definitivos ni prolongados, ni situaciones de enfermedades o condiciones preexistentes.

### **Alcances del servicio:**

El servicio de atención médica será proporcionado bajo la autorización previa y evaluación del equipo médico de Grupo Mok, quien determinará la gravedad del incidente y las opciones de tratamiento más adecuadas, siempre dentro del marco de una atención urgente. El objeto de este servicio es estabilizar al Cliente para que pueda continuar con su viaje, sin sustituir los tratamientos definitivos que puedan requerirse una vez regrese a su ciudad de origen.

Los siguientes servicios podrán ser cubiertos, siempre y cuando sean autorizados por el equipo médico de Grupo Mok:

- Atención por médicos especialistas, de acuerdo con la necesidad inmediata.
- Exámenes médicos complementarios necesarios para diagnosticar y tratar la urgencia.
- Seguimientos y controles médicos para evaluar la evolución y la estabilidad del paciente.
- Intervenciones quirúrgicas: En el caso de emergencias quirúrgicas que no puedan ser pospuestas hasta el regreso del Cliente a su ciudad de origen, el equipo médico de Grupo Mok autorizará la intervención inmediata. Si se determina que es posible trasladar al Cliente a su ciudad de origen para recibir el tratamiento quirúrgico adecuado, Grupo Mok gestionará

el traslado, el cual deberá ser aceptado por el Cliente, siempre que los médicos tratantes lo consideren necesario para su recuperación.

- Terapia intensiva y unidad coronaria: Si la naturaleza de la enfermedad o lesión lo requiere, el Cliente podrá ser atendido en una unidad de terapia intensiva o en una unidad coronaria, bajo la autorización del equipo médico de Grupo Mok. La decisión de ingreso a estas unidades será tomada por los profesionales médicos basándose en la urgencia y gravedad de la situación.

#### **Condiciones y Limitaciones:**

**Autorización previa:** Todos los procedimientos, desde la atención médica inicial hasta posibles intervenciones quirúrgicas, deberán contar con la autorización expresa del equipo médico de Grupo Mok. Esta autorización es fundamental para determinar el tipo de tratamiento y la extensión de la cobertura en cada caso.

**Recomendación importante:** El Cliente debe aceptar y seguir las indicaciones del equipo médico de Grupo Mok en cuanto a la atención y los traslados, para garantizar la mejor atención posible en situaciones de urgencia y asegurar que se pueda continuar con su viaje en las mejores condiciones de salud posibles.

- **COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN TRANSPORTE AÉREO**

En caso de extravío de equipaje despachado en bodega durante un vuelo nacional, Grupo Mok compensará al Cliente con un monto económico hasta el límite indicado en la SECCIÓN 1. SERVICIOS, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Notificación inmediata: El Cliente debe notificar a la Central de Asistencia de Grupo Mok sobre el extravío del equipaje antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida. Además, debe haber recibido y emitido el P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia correspondiente ante la aerolínea.
- Extravío en vuelo regular: El equipaje debe haberse extraviado durante el transporte en un vuelo regular, operado por una aerolínea comercial.
- Equipaje despachado en bodega: El equipaje debe haber sido debidamente despachado en la bodega del avión, y no podrá tratarse de equipaje de mano o no registrado.
- Periodo de extravío: La pérdida del equipaje debe haber ocurrido entre el momento en que el equipaje fue entregado al personal autorizado de la aerolínea para ser embarcado y el momento en que debería haberse devuelto al pasajero al final del viaje.
- Responsabilidad de la aerolínea: La aerolínea debe haber reconocido su responsabilidad por la pérdida del equipaje y debe haber abonado al beneficiario la indemnización prevista por ella conforme a su política de compensación.
- Indemnización ofrecida por la aerolínea: En caso de que la aerolínea ofrezca al Cliente la opción de elegir entre recibir una compensación económica en dinero o uno o más tiquetes aéreos como

indemnización, Grupo Mok procederá a pagar la compensación económica una vez que el beneficiario haya ejercido su opción.

- **CANCELACIÓN DE VIAJE AÉREO POR FUERZA MAYOR**

Grupo Mok compensará al Cliente con un monto económico hasta el límite indicado en la SECCIÓN 1. SERVICIOS, por las penalidades que deba pagar por la cancelación anticipada de un viaje aéreo nacional, derivadas de penalidades por tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, el valor de boletos para shows y/o eventos deportivos públicos.

Para hacer uso de este beneficio, el Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 48 horas luego de ocurrido el evento que motivó la cancelación.
- Presentar toda la documentación que Grupo Mok requiera para evaluar la cobertura de este Servicio, incluyendo, pero no limitando: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago.
- En caso de cancelación de un Viaje en Crucero Nacional el Cliente deberá: Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratada. Además, obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicación de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado. Obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.
- Este Servicio no aplica cuando la cancelación del viaje obedezca a errores de emisión del organismo de viajes, ni cuando el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrezca al Cliente la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Cliente rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.

Para efectos de este Servicio se entienden como causas justificadas aquellas que se consideran como fuerza mayor, las cuales se enuncian a continuación:

- El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Cliente o de un familiar de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos) o su cónyuge. Entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Cliente o familiar para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
- En caso de hospitalización por diagnóstico positivo de COVID-19 del Cliente, acompañante de viaje o familiar de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos) o su cónyuge.
- La convocatoria como parte o testigo ante alguna autoridad judicial.

- Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o empresa que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
- Cuarentena médica debidamente justificada que obligue al Cliente a mantenerse dentro de su ciudad de residencia.
- Despido laboral comprobado del Cliente, con fecha posterior a la contratación del viaje.
- Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.
- Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.
- Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional, Departamental o Municipal.
- Recepción por entrega en adopción de un niño.
- Atención de emergencia por parto de la Cliente o de la cónyuge o compañera permanente del Cliente.
- Complicaciones del embarazo de la Cliente o de la cónyuge o compañera permanente del Cliente, que a juicio del Departamento Médico de Grupo Mok, imposibiliten realizar el viaje.
- Secuestro del Cliente o de algunos de los siguientes miembros del grupo familiar: cónyuge o compañero permanente, padres, suegros, hijos, hermanos, nietos y cuñados (la enumeración es taxativa y no enunciativa), cuyo evento se haya producido dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario.
- Desastres naturales tales como temblor, terremoto, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del Cliente o en la ciudad de destino y que le impidan realizar el viaje y/o le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.
- Si dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el Cliente o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.
- Cambio de trabajo del Cliente presentando certificado de egreso e ingreso.
- Si el acompañante de viaje del Cliente, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Cliente, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos) o cónyuge, se viese(n) obligado(s) a cancelar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

- **EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE AÉREO NACIONAL**

Quedan expresamente excluidos de los Servicios de Asistencia en Viaje Aéreo Nacional los eventos siguientes:

- i. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Cliente, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
- ii. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de Grupo Mok, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
- iii. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.

- iv. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de su labor profesional, intento o acción criminal o penal del Cliente, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
- v. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica.
- vi. Gastos incurridos en cualquier tipo de ortesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
- vii. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Football, Boxeo, Canotaje, Parapente , Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro con arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.
- viii. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes y después del embarazo.
- ix. Todo tipo de enfermedades mentales.
- x. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- xi. El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
- xii. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, sismos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe.
- xiii. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Cliente y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Cliente.
- xiv. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Cliente en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
- xv. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Cliente o de su Derechohabiente.
- xvi. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad o dolencia es una preexistencia o no, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc.
- xvii. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Cliente desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio

- del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
- xviii. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Cliente.
  - xix. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
  - xx. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Cliente hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
  - xxi. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas. Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias. A excepción del coronavirus SARS – Cov 2 (Covid 19) Declarado por la OMS como pandemia.
  - xxii. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de Grupo Mok.
  - xxiii. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
  - xxiv. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
  - xxv. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
  - xxvi. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
  - xxvii. Secuestro o intento de secuestro.
  - xxviii. Riesgos profesionales: Si el motivo del viaje del Cliente fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
  - xxix. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
  - xxx. No se brindará asistencia de ningún tipo al Cliente en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
  - xxxi. Costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

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

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

Se entiende por Reembolso el pago realizado al Cliente por los Servicios ejecutados por Terceros, debido a que, teniendo derecho a acceder al Servicio, Grupo Mok no lo prestará directamente o a través de su red de proveedores. Para acceder al Reembolso el Cliente deberá seguir el procedimiento indicado en el numeral siguiente, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- b) Que Grupo 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 **Tope Máximo por evento**. Si el valor es superior Grupo Mok no estará obligado a prestar el Servicio, sin embargo, de forma excepcional y con autorización expresa, podrá realizar el reembolso hasta el tope máximo por evento y el Cliente deberá asumir la diferencia.
- d) Que el Cliente haya cumplido con el procedimiento del numeral siguiente.

A pesar de lo anterior, Grupo 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.

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

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

**Primero.** Comunicarse con Grupo 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 Grupo Mok, la cual tendrá una vigencia improrrogable 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 Grupo Mok, los siguientes documentos:

- Soportes de pago (factura o documento equivalente) de los Servicios realizados por el Tercero.
- Certificación debancaria del producto financiero
- Formato de solicitud de reembolso.

Si el Cliente no solicita el reembolso dentro de los 45 días calendario después de realizado el Servicio, el caso se cerrará y no se otorgará el reembolso.

## SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO

### 4.1. Líneas de atención para solicitar el Servicio

En caso de que el Cliente requiera un Servicio y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica para solicitar el Servicio respectivo a las siguientes líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año:

- Línea gratuita nacional 018000160013
- Líneas en Medellín 6042013011 – 6042043962

### 4.2. 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.

### 4.3. Verificación y ejecución del Servicio

GRUPO MOK 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, Grupo Mok prestará el 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 o esté fuera del Ámbito Territorial, Grupo Mok no estará obligado a prestarlo ni asumirá responsabilidad o gasto alguno relacionado ese Servicio.

Salvo que se indique lo contrario para un servicio específico, cuando el Servicio requerido supere el **Tope Máximo por evento**, antes de prestar el Servicio, se deberán seguir los pasos establecidos en el “**Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope Máximo por evento**” que se describe en este condicionado.

### 4.4. 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 7 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 [asistenciastuya@grupomok.com.co](mailto:asistenciastuya@grupomok.com.co) o entrega física en nuestras oficinas. La información mínima requerida incluye:

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 PQR será respondida 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.

#### **4.5. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope Máximo por evento.**

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

- Primero.** Grupo Mok informará previamente al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del **Tope Máximo por evento**.
- Segundo.** El Cliente deberá informar a Grupo Mok si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, Grupo Mok se abstendrá de realizar el Servicio y cerrará el caso; por el contrario, si el Cliente acepta, deberá pagar con sus propios recursos a la Persona Natural o Jurídica que Grupo Mok le indique el excedente, previamente a la realización del Servicio, de acuerdo con las indicaciones que le brinde Grupo Mok.
- Tercero.** Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, Grupo 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 Grupo 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 Grupo Mok de aprobar o denegar esta solicitud será a su discreción.

## SECCIÓN 5. 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 en la cual Grupo Mok prestará los Servicios.
- **Beneficiario:** Entiéndanse como beneficiarios los familiares del Cliente que se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad y/o afinidad, es decir, los padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.
- **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, que para efectos de este condicionado será el titular de la tTarjeta Éxito Mastercard emitida por Compañía de Financiamiento TUYA S.A.
- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.
- **Dolor dental agudo:** Dolor intenso y persistente que no se puede controlar con analgésicos comunes. Puede ser causado por infecciones, caries profundas, abscesos o inflamación de las encías.
- **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.
- **Plazo para utilizar los servicios:** Es el término durante el cual el Cliente podrá acceder a los servicios, hasta el tope de eventos. El Cliente perderá el derecho a acceder a los servicios una vez cumplido el plazo estipulado.
- **Primer grado de consanguinidad y/o afinidad:** Son los familiares del Clientes correspondientes a los 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 GRUPO MOK directamente o a través de su red de proveedores, siempre y cuando se cumplan las condiciones de procedencia de éste.
- **Servicios:** Son los servicios que prestará GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., directamente o a través de su red de proveedores, delimitados a las condiciones que se describen en este documento y al número de Eventos y Tope Máximo por evento establecidos en el recuadro anterior.
- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a Grupo Mok o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.
- **Tope Máximo por evento:** Corresponde al costo máximo de los Servicios por cada evento. Si el valor de la prestación del Servicio excede el Tope Máximo por evento se seguirán los pasos indicados en el “Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Tope Máximo por evento” incorporado en este condicionado.
- **Trauma o lesión dental:** Incluye fracturas, luxaciones (desplazamientos) o avulsiones (pérdida completa) de dientes debido a accidentes o golpes. Estos casos requieren atención inmediata para salvar el diente o tratar las fracturas de manera adecuada.
- **Urgencia odontológica:** Entiéndase para efectos de este condicionado como una situación dental que requiere atención inmediata debido a un dolor agudo, un trauma, una infección o una complicación que pueda empeorar rápidamente si no se trata de forma urgente.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.

- **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