dosR

RespaldosR

Términos y Condiciones

CONTENIDO

SECCIÓN 1. SERVICIOS **3**

1.1. Servicios, Eventos y Monto Límite
1.2. Cliente
1.3. Vigencia de los Servicios
1.4. Ámbito Territorial

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS **6**

2.1. Asistencia vial por batería
2.2. Asistencia vial por combustible
2.3. Asistencia vial por pinchazo
2.4. Asistencia vial por pérdida de llave
2.5. Grúa por varada o accidente
2.6. Traslado en ambulancia básica + 1 beneficiario
2.7. Bono de recompra por hurto calificado
2.8. Reparación o reemplazo por daño o hurto del retrovisor
2.9. Reparación o reemplazo por daño o hurto del sillín
2.10. Reparación o reemplazo por daño o hurto del portaplaca
2.11. Reparación o reemplazo por daño o hurto de la farola delantera
2.12. Reparación o reemplazo por daño o hurto del carenaje

SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS **20**

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

SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO **22**

4.1. Líneas de atención para solicitar el servcio
4.2. Información para solicitar Servicio
4.3. Verificación y ejecución del Servicio
4.4. Servicio Atención al Cliente (PQR)
4.5. Procedimiento de cancelaciones

SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES **25**

SECCIÓN 6. GLOSARIO **26**

SECCIÓN 1. SERVICIOS

1.1. Servicios, Eventos y Tope por Evento

Servicios		Nro. de Eventos	Monto límite por evento
Asistencia vial por batería		1	$260.000
Asistencia vial por combustible		1	$260.000
Asistencia vial por pinchazo		1	$260.000
Asistencia vial por pérdida de llave		1	$260.000
Grúa por varada o accidente		1	$260.000
Traslado en ambulancia básica + 1 beneficiario		1	$350.000
Bono de recompra por hurto calificado		1	$500.000
REPARACIONES MENORES	Reparación o reemplazo por daño o hurto del retrovisor	3	$250.000
	Reparación o reemplazo por daño o hurto del sillín		
	Reparación o reemplazo por daño o hurto del portaplaca		
	Reparación o reemplazo por daño o hurto de la farola delantera		
	Reparación o reemplazo por daño o hurto del carenaje		

Servicios: Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Eventos: Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado. Los Servicios se prestarán hasta el límite de eventos descritos en el recuadro anterior.

Monto Límite: Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado. MOK no está obligado a prestar Servicios que superen este límite; sin embargo, el Cliente puede elegir las opciones del "Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite" incluido en este condicionado.

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

1.2. Cliente

Los Servicios detallados en este Condicionado están asociados directamente a la Motocicleta identificada y registrada por Dos R Movilidad como beneficiaria del paquete adquirido, independientemente de quién sea su propietario. En consecuencia, el beneficiario de los servicios será en todo momento la persona natural o jurídica que ostente la calidad de propietario de dicha Motocicleta, aun en caso de que esta sea transferida a un nuevo titular, quien para efectos de este condicionado es el Cliente. La prestación de los servicios se mantendrá vigente durante el período contratado, en favor del propietario actual del vehículo, sin necesidad de un nuevo registro o activación.

1.3. Vigencia de los Servicios

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

El servicio tendrá una vigencia para los clientes en general de 12 meses y para los clientes mayoristas se tendrá una vigencia de 13 meses contados a partir de la fecha en que la Motocicleta sea reportada como beneficiaria. Este servicio no se renovará automáticamente, y cualquier renovación estará sujeta a la decisión exclusiva de Dos R Movilidad. En caso de renovación, el monto límite no se acumulará, iniciando un nuevo ciclo desde cero.

1.4. Ámbito Territorial

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

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

ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

BOGOTA D.C.: Bogotá.

BOLÍVAR: Cartagena.

BOYACÁ: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

CALDAS: Manizales, Chinchiná.

CASANARE: Yopal, Aguazul.

CAUCA: Popayán.

CESÁR: Valledupar.

CÓRDOBA: Montería.

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

HUILA: Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.

MAGDALENA: Santa Marta.

META: Villavicencio.

NARIÑO: Pasto, Ipiales.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los Patios, Pamplona.

QUINDIO: Armenia, Calarcá.

RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.

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

SUCRE: Sincelejo, Corozal.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

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

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

2.1. Asistencia vial por batería

Este servicio aplica exclusivamente para la atención de desvare ocasionado por fallas o descarga de la batería la Motocicleta, que impidan su encendido. La asistencia se prestará en sitio mediante un proveedor móvil, quien se desplazará hasta el lugar de la inmovilización con el fin de intentar la reactivación la Motocicleta.

Condiciones generales del servicio:

- Aplica únicamente cuando la Motocicleta se encuentra inmovilizado por descarga o falla de batería, y esté ubicado en vías aptas para la operación del técnico.
- La asistencia se prestará siempre y cuando de la Motocicleta esté ubicado dentro de un radio máximo de 40 km desde el centro de la ciudad a la redonda y municipios incluidos en el Ámbito Territorial.
- En Motocicletas de gama media o alta, que cuenten con sistemas de seguridad avanzados, componentes electrónicos sensibles o configuraciones especiales, se realizará una evaluación técnica previa por parte del proveedor para determinar la viabilidad del procedimiento sin comprometer la integridad de la motocicleta.
- En Motocicletas el Cliente deberá garantizar que la batería se encuentre visible y accesible al momento de la atención.
- Para Motocicletas cuya batería esté ubicada en zonas de difícil acceso, como debajo del asiento, cubiertas plásticas o dentro del baúl, el Cliente acepta, al solicitar y aceptar el servicio, que la remoción de dichos componentes puede implicar riesgo de daño en elementos no estructurales (plásticos, tapas, tornillos, entre otros), y asume expresamente dicha posibilidad, liberando de toda responsabilidad al Proveedor por cualquier afectación que se genere durante la intervención.
- Para Motocicletas, en los casos que aplique, el Cliente autoriza al técnico a realizar la remoción necesaria para acceder a la batería cuando esta no se encuentre visible ni accesible, y declara que, en caso de estar ubicada dentro del baúl u otro compartimiento que contenga objetos personales, deberá declarar previamente los elementos de valor allí contenidos, eximiendo de responsabilidad al proveedor por pérdidas o daños en caso de omisión de dicha información.

Exclusiones:

- El servicio no cubre el suministro, reemplazo o venta de baterías nuevas ni insumos adicionales.
- No aplica en casos donde se evidencien fallas mayores no asociadas directamente a la Batería de la Motocicleta.
- El Cliente deberá estar presente o autorizar el acceso a la Motocicleta para la ejecución del servicio.
- No aplica para Motocicletas eléctricas.
- No aplica cuando la Motocicleta se encuentre en zonas de difícil acceso tales como trochas, ríos, terrenos destapados o fangosos, áreas montañosas o cualquier otro lugar que no cuente con vías aptas para el tránsito normal de grúas o vehículos de asistencia.
- Intervenciones por causas distintas a fallas en la batería.
- Diagnósticos, reparaciones o ajustes del sistema eléctrico de la Motocicleta.
- Reemplazo de fusibles, cables, conectores u otros componentes eléctricos.
- Reparación de daños originados por fallas internas preexistentes, tales como cortocircuitos, sobrecargas, baterías en mal estado o cableado deteriorado.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.
- Responsabilidad por afectaciones derivadas de fallas eléctricas no detectables al momento de la asistencia, como quema de fusibles o daños a la batería.

2.2. Asistencia vial por combustible.

En virtud de este servicio, el Cliente podrá acceder a la asistencia en caso de que su Motocicleta se encuentre inmovilizado por falta total de combustible, impidiendo su desplazamiento.

La asistencia consiste en el envío de un técnico al lugar del incidente para suministrar una cantidad limitada de combustible (1 galón) para que el Cliente pueda llegar a la estación de servicio más cercana.

Condiciones generales del servicio:

- El combustible suministrado será del tipo requerido por la Motocicleta (gasolina corriente, extra o diésel), según disponibilidad en la zona, en una cantidad suficiente para llegar a la estación de servicio más próxima (1 galón).
- El servicio se prestará únicamente dentro del área urbana de las ciudades y municipios incluidos en el Ámbito Territorial descrito en este Condicionado.

Exclusiones:

- No cubre fallas mecánicas derivadas del uso de combustible inadecuado, contaminado o mezclado.
- El Cliente deberá estar presente en el lugar del incidente o autorizar el acceso al vehículo para la correcta prestación del servicio.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

No aplica cuando la Motocicleta se encuentre en zonas de difícil acceso tales como trochas, ríos, terrenos destapados o fangosos, áreas montañosas o cualquier otro lugar que no cuente con vías aptas para el tránsito normal de grúas o vehículos de asistencia.

2.3. Asistencia vial por pinchazo

En virtud de este servicio, el Cliente podrá acceder a asistencia en caso de que su Motocicleta presente un pinchazo o pérdida de presión en una o las dos llantas, que impidan su movilidad. Este servicio incluye la coordinación y el envío de una grúa especializada para Motocicletas, con el fin de trasladarla al centro de servicio técnico más cercano.

Condiciones generales del servicio:

- La grúa será enviada al lugar donde se encuentre la Motocicleta, siempre y cuando se ubique dentro del área urbana de las ciudades y municipios especificados en el Ámbito Territorial de este documento.
- La recogida de la Motocicleta se realizará en un tiempo máximo de 90 minutos, dependiendo del lugar donde el Cliente se encuentre.
- El transporte de la Motocicleta se realizará al lugar donde esté ubicado el servicio técnico más cercano disponible, con un límite máximo de 40 km desde el centro de la ciudad a la redonda. No aplica para traslado a destinos diferentes.
- Este servicio está limitado a un solo trayecto desde un punto de origen hasta el lugar de destino, sin paradas ni estaciones intermedias durante el recorrido.
- Este servicio se prestará las 24 horas del día.
- Los tiempos de atención podrán verse afectados en días festivos según la disponibilidad.

Exclusiones del Servicio:

- Eventos derivados de la participación en actividades deportivas, competencias o uso fuera de vías públicas (off-road, rally, entre otros).
- Motocicletas modificadas que no puedan ser transportadas en una grúa convencional para motos.
- El servicio no incluye la reparación de la llanta dañada ni la provisión de una llanta de repuesto.
- El servicio no cubre la remoción de llantas con tuercas dañadas, corroídas o que presenten defectos que dificulten su extracción.
- No aplica cuando la Motocicleta se encuentre FUERA del perímetro urbano de las ciudades y municipios del Ámbito Territorial
- No aplica para pago de parqueaderos, peajes, combustible u otros gastos.
- No aplica cuando la Motocicleta requiera ser extraída, remolcada o recuperada mediante maquinaria especializada o maniobras no contempladas dentro del servicio ordinario.
- No aplica cuando la Motocicleta se encuentre en zonas de difícil acceso tales como trochas, ríos, terrenos destapados o fangosos, áreas montañosas o cualquier otro lugar que no cuente con vías aptas para el tránsito normal de grúas o vehículos de asistencia.
- El servicio no cubre los gastos del proceso de despinchado.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

2.4. Asistencia vial por pérdida de llave

En virtud de este Servicio, el Cliente podrá solicitar el traslado de la motocicleta en grúa hasta un centro especializado o cerrajero autorizado, donde se procederá a la fabricación o copia de una nueva llave compatible con el sistema original del vehículo.

Condiciones del Servicio:

- Aplica únicamente en eventos de pérdida total de las llaves (sin copia disponible).
- La motocicleta será trasladada por medio de grúa convencional o plataforma hasta el punto de atención definido por el proveedor.
- El cerrajero realizará la reposición de la llave mecánica. Si el sistema requiere una llave codificada o con chip, la cobertura dependerá de los límites establecidos en el condicionado.
- El servicio incluye un (1) evento por vigencia y estará sujeto a los topes de cobertura definidos para grúa y cerrajería.
- No cubre duplicado por desgaste, modificación o programación de llaves inteligentes no homologadas.
- El transporte de la Motocicleta se realizará al lugar donde esté ubicado el servicio técnico más cercano disponible, con un límite máximo de 40 km desde el centro de la ciudad a la redonda. No aplica para traslado a destinos diferentes.
- No incluye el costo del servicio de cerrajería, copia o desmonte de Swich. Solo aplica para el traslado en Grúa.

2.5. Grúa por varada o accidente

En virtud de este Servicio, se proveerá al Cliente el servicio de grúa para remolcar su Motocicleta en caso de avería mecánica o accidente que, en ambos casos, impidan su movilidad. Este Servicio se prestará bajo las siguientes condiciones:

Condiciones del Servicio:

- La grúa será enviada al lugar donde se encuentre la Motocicleta, siempre y cuando éste se ubique dentro del área urbana de las ciudades y municipios especificados en el Ámbito Territorial de este documento.
- La recogida de la Motocicleta se realizará en un tiempo máximo de 90 minutos, dependiendo del lugar donde el Cliente se encuentre.
- El transporte de la Motocicleta se realizará al lugar que el Cliente indique, con un límite máximo de 40 km desde el centro de la ciudad a la redonda.
- Este servicio es válido para situaciones de avería mecánica o accidente que impidan la movilidad de la Motocicleta
- 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.
- Para efectos del servicio de grúa, se considera avería mecánica cualquier problema técnico que impida la movilidad de la Motocicleta, como fallas en el motor, transmisión o sistema eléctrico, que requieran una reparación que no pueda realizarse en el lugar de la incidencia.
- Para efectos del servicio de grúa, se entiende por accidente cualquier evento imprevisto y no deseado que cause daño, perjuicio o alteración del normal desenvolvimiento de las actividades, que implique la necesidad de movilizar o trasladar la Motocicleta. Este servicio no se limita exclusivamente a accidentes de tránsito, sino que abarca cualquier tipo de accidente que requiera de la intervención de la grúa.
- En caso de un accidente de tránsito, el servicio de grúa solo procederá si la autoridad competente (policía, tránsito o cualquier autoridad pertinente) lo permite, conforme a la normativa vigente y las circunstancias del evento. El prestador del servicio de grúa se compromete a actuar en cumplimiento de la legislación aplicable y las instrucciones de la autoridad competente.
- Este servicio se prestará las 24 horas del día.
- Los tiempos de atención podrán verse afectados en días festivos según la disponibilidad.

Exclusiones:

- No aplica para Motocicletas con placa pública.
- Solo aplica para Motocicletas de uso particular.
- No aplica para pago de parqueaderos, peajes, combustible u otros gastos.
- No aplica cuando la Motocicleta requiera ser extraído, remolcado o recuperado mediante maquinaria especializada o maniobras no contempladas dentro del servicio ordinario.
- No aplica cuando la Motocicleta se encuentre en zonas de difícil acceso tales como trochas, ríos, terrenos destapados o fangosos, áreas montañosas o cualquier otro lugar que no cuente con vías aptas para el tránsito normal de grúas o vehículos de asistencia.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

2.6. Traslado en ambulancia básica + 1 beneficiario

MOK pone al alcance del Cliente el servicio de Ambulancia Básica, en caso de una lesión o traumatismo que constituya una Urgencia que requiera el traslado hacia el centro médico más cercano dentro del perímetro urbano del Ámbito Territorial. La Ambulancia Básica contará con una dotación básica (unidad de intervención con equipo específico de respuesta inicial) para dar atención oportuna y adecuada al Cliente durante el desplazamiento y será tripulada por un auxiliar de enfermería, técnico o tecnólogo en atención prehospitalaria.

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

Condiciones adicionales del servicio

- Este Servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- El servicio se prestará en el horario de domingo a domingo las 24 horas del día.
- El límite territorial será de 40 KM desde la ciudad principal y comprende un único trayecto.
- Este servicio no incluye horas de espera por lo tanto las horas de espera deben ser asumidas por el Cliente.
- Este servicio se limita a los Eventos y Monto Límite descritos en este Condicionado. En caso de que el Servicio supere el Monto Límite se debe proceder conforme el procedimiento incorporado en este condicionado.
- Este servicio aplicará para el Cliente o Beneficiario, quien será un familiar de primer grado de afinidad o consanguinidad.

- Este servicio aplicará únicamente para personas naturales.
- El servicio descrito en esta sección podrá ser utilizado tanto por el Cliente o el beneficiario vinculados al producto. Sin embargo, el número máximo de eventos establecidos corresponde a un límite global compartido entre todos ellos, de modo que cada vez que cualquiera de las personas autorizadas haga uso del servicio, se descontará un evento del total disponible. Este límite no se asigna de forma individual, por lo que, una vez alcanzado el número máximo de eventos permitido, se entenderá agotado el derecho de uso para todos los usuarios del servicio.

Exclusiones del servicio

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

- Este Servicio no aplica para traslados a entidades que no correspondan a Centros Médicos
- Este Servicio no aplica para el traslado de mascotas
- No aplica para Servicios cuyo traslado sobrepase el límite territorial de 40 KM desde la ciudad principal.
- No aplica en caso de que se requiera más de un trayecto ni horas de espera.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

Este Servicio no aplica en caso de que por las condiciones de salud se requiera una ambulancia medicalizada, la cual NO está incluida en este Servicio

2.7. Bono de recompra por hurto calificado

En caso de que el Cliente sufra la pérdida definitiva de la Moto como consecuencia de un hurto calificado, MOK otorgará un bono de recompra redimible en los canales o establecimientos previamente definidos, para la adquisición de un bien de similares características al perdido.

Condiciones para la procedencia del bono:

- El hurto calificado debe estar plenamente acreditado mediante denuncia formal ante autoridad competente, para lo cual deberá contar con el Número Único de Noticia Criminal - NUC- a fin de hacer la consulta en el SPOA (Sistema Penal Acusatorio)
- El bien afectado debe haber estado registrado en el sistema de MOK como producto protegido al momento del evento.
- El Cliente deberá notificar a MOK el hecho dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia, informando el Número Único de Noticia Criminal - NUC-, documento de identidad y demás soportes requeridos para la validación del caso.
- El Cliente deberá notificar a MOK el inicio del proceso de compra de la motocicleta que será objeto de reposición y remitir la cotización o factura correspondiente.
- El evento deberá ser validado por el área técnica de MOK, y no debe existir evidencia de negligencia, participación o simulación por parte del Cliente.

Valor del bono y redención:

- El bono de recompra será otorgado por un valor equivalente al tope definido en este condicionado, conforme a la referencia registrada en la base de datos de MOK o en el documento de compra original, si se encuentra disponible.
- El bono será redimible exclusivamente en puntos directos de DosR o la red aliada autorizada dentro de un plazo máximo de 90 días calendario contados a partir de su emisión.
- El bono es intransferible, no canjeable por dinero en efectivo y no acumulable con otros beneficios.

Exclusiones:

- No procede el otorgamiento del bono cuando el hurto haya sido cometido por familiares, conocidos o personas con acceso autorizado al bien.
- No se otorga el bono si el hecho ocurrió fuera del territorio nacional
- Quedan excluidos los eventos que no se clasifiquen como hurto calificado, tales como hurto simple, pérdida, extravío, daño accidental o desaparición inexplicable del bien.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

2.8. Reparaciones menores

Las Reparaciones Menores son Servicios correspondientes a la reparación por daños accidentales ocasionados sobre las Piezas de la Motocicleta que se describen a continuación, siempre y cuando, se hayan causado durante la Vigencia de los Servicios, y, en todo caso, estarán limitados a los Eventos y Monto Límite descritos en la Sección 1ª de este Condicionado.

Para estos Servicios se aplican las condiciones generales indicadas a continuación, así como las específicas para cada uno:

- Es facultativo de MOK determinar si la Pieza dañada debe ser reparada o cambiada. En caso de que la Pieza sea reemplazada, la Pieza dañada pasará a ser de propiedad de MOK.
- Para la procedencia de estos Servicios el daño debe haberse ocasionado después de iniciar y antes de finalizar la vigencia de este condicionado.
- El daño debe ser reportado inmediatamente ocurra y, en todo caso, en un plazo máximo de 30 días calendario desde la ocurrencia del evento, de lo contrario se negará el servicio.

- En caso de que el daño se produzca dentro de los últimos 30 días de vigencia, debe ser reportado inmediatamente o a más tardar 1 día antes de que finalice la vigencia, de lo contrario se negará el servicio.
- Para el grupo de servicios en cuestión, aplican un total de tres (3) eventos al año, con un monto límite de $250.000 por cada evento. Esto significa que el Cliente puede acceder a los servicios de este grupo en cualquier combinación, ya sea utilizando tres servicios diferentes, el mismo servicio tres veces, o una combinación entre ellos. Lo importante es que el total no exceda de tres eventos en el período establecido. Cabe resaltar que el valor máximo cubierto por evento es de $250.000, sin posibilidad de acumulación o traslado de saldos entre eventos.

En general, no se prestará el Servicio cuando se evidencie alguna o varias de las siguientes exclusiones:

- Daños intencionales.
- Todo tipo de daño producido por intento de robo de la pieza respectiva o ausencia completa de la misma por robo o cualquier otra causa.
- Cuando ocurra cualquier daño ocasionado por incendio.
- Cualquier defecto de fabricación del producto.
- Cuando la Motocicleta haya sido utilizada en competencias deportivas, en alquiler, como Motocicleta de prueba o aprendizaje de conductores, para Test Drive y de vitrina.
- Daños ocasionados por el paso del tiempo (deterioro natural de las superficies pintadas o cromadas, corrosión y otros deterioros) ocasionados por condiciones ambientales críticas o agentes externos.
- El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

Las reparaciones se realizarán sobre las siguientes Piezas y daños:

a) Reparación o reemplazo por daño o hurto de los retrovisores

En virtud de este servicio, el Cliente podrá solicitar el reembolso por la reparación o sustitución de los retrovisores de la Moto que presenten daños funcionales irreparables o hurto, excluyendo afectaciones de carácter únicamente estético, siempre que el evento haya ocurrido dentro del territorio nacional y no derive de un siniestro mayor ni de una pérdida total del vehículo.

La prestación del servicio se realizará conforme a las siguientes condiciones:

- La decisión sobre la procedencia para el pago del reembolso por la reparación o el reemplazo estará sujeta al diagnóstico técnico efectuado.
- Para efectos del conteo de eventos, se tomará como un (1) evento individual la reparación o el reemplazo de cada retrovisor dañado.

Condiciones generales del servicio:

- Cubre el reembolso por la reparación o reposición de retrovisores laterales exteriores que hayan sufrido daños funcionales como resultado de impacto, caída, acto vandálico o cualquier otro evento accidental.
- El Servicio está sujeto a validación de la causa y procedencia del daño.
- El servicio no aplica si el daño compromete otras estructuras del vehículo como puertas, sistemas eléctricos o componentes de seguridad activa.
- Solo se atenderán daños funcionales que impidan el uso seguro o reglamentario del retrovisor. Quedan excluidos daños puramente estéticos, como rayones, pérdida de color, desgaste o vibración leve.

Exclusiones:

- No aplica en caso de hurto total o parcial del retrovisor o del vehículo.
- Aplica exclusivamente para retrovisores laterales exteriores, no aplica para retrovisores interiores ni sistemas de asistencia por cámara.
- No aplica si el daño resulta de una pérdida parcial o total o colisión que comprometa la estructura del vehículo.

b) Reparación o reemplazo por daño o hurto del sillín

En virtud de este servicio, el Cliente podrá solicitar el reembolso de los gastos derivados de la reparación o el reemplazo del sillín de la motocicleta, en caso de que este resulte afectado por daños accidentales (como cortes, rupturas, deterioro por impacto u otros eventos fortuitos) o por hurto del accesorio, siempre que se cumplan las condiciones establecidas.

Condiciones para la atención:

- El beneficio aplica exclusivamente a la motocicleta identificada en el plan de asistencia contratado.
- En situaciones de hurto, será indispensable presentar copia del denuncio oficial radicado ante la autoridad competente.
- El servicio cuenta con un límite máximo de eventos por vigencia anual, así como un tope de cobertura económica por evento, según lo definido en el condicionado general.
- Quedan excluidos de esta cobertura:

    - Daños por desgaste natural o uso habitual.
    - Reemplazos por motivos estéticos o personalizados.
    - Fallas derivadas de modificaciones no autorizadas o falta de mantenimiento preventivo.

c) Reparación o reemplazo por daño o hurto del portaplaca

En virtud de este servicio, el Cliente podrá solicitar el reembolso de los gastos asociados a la reparación o reemplazo del portaplaca de su motocicleta, en caso de presentarse daños accidentales —como fracturas, desprendimientos o deformaciones por impacto— o hurto del accesorio, siempre que se cumplan las siguientes condiciones.

Condiciones de atención:

- El beneficio aplica únicamente para la motocicleta identificada y registrada en el contrato de asistencia.
- En casos de hurto, será obligatorio presentar copia del denuncio formal ante la autoridad competente.
- Este servicio cuenta con un límite máximo de eventos por vigencia anual, así como un tope económico por evento, según lo establecido en el condicionado general.
- No se reconocerán solicitudes que obedezcan a:

    - Uso indebido del vehículo.
    - Modificaciones no autorizadas del portaplaca.
    - Daños por esgaste natural o deterioro progresivo.
    - Intervenciones realizadas por talleres o terceros no autorizados por la red del proveedor.

d) Reparación o reemplazo por daño o hurto de la farola delantera

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a la reparación o reemplazo de la farola delantera de su motocicleta, siempre que se cumplan las condiciones establecidas a continuación:

- La decisión entre reparación o reemplazo será determinada por el proveedor, con base en el diagnóstico técnico realizado.
- La farola podrá ser reemplazada por una unidad homologada o genérica, conforme a disponibilidad en el mercado.
- Cada reparación o reemplazo de farola delantera se contabilizará como un (1) evento para efectos del límite de uso anual del servicio.
- El hurto debe corresponder exclusivamente a la farola delantera; no se atenderán casos de hurto de múltiples componentes.
- La pieza debe encontrarse instalada en la motocicleta al momento del evento.
- Solo se prestará el servicio si existe evidencia clara del hurto; no aplica para daños parciales, intentos de hurto o eventos sin pruebas verificables.
- En caso de que el valor del reemplazo exceda el monto máximo de cobertura, se considerará una pérdida parcial sin derecho a reclamación por el excedente.
- El hurto debe haberse producido dentro del período de vigencia del servicio y debe ser reportado en los plazos establecidos en este condicionado.
- Se requerirá copia del denuncio ante autoridad competente para la activación del servicio por hurto.

e) Reparación o reemplazo por daño o hurto del carenaje

En virtud de este servicio, el Cliente tendrá derecho a la reparación o el reemplazo del carenado frontal o lateral, en caso de que presente daños funcionales irreparables, no estéticos o hurto, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La decisión sobre reparación o reemplazo se basará en el diagnóstico técnico efectuado por el proveedor
- Este servicio cubre los daños accidentales, es decir, aquellos no intencionales, inesperados o fortuitos y que se hayan ocasionado por eventos imprevistos o incidentes no provocados por el uso incorrecto, negligencia o mal manejo por parte del Cliente.
- El daño debe corresponder a fisuras, fracturas o afectaciones estructurales en el carenaje, que impidan su funcionalidad o pongan en riesgo su permanencia.

- En caso de que la pieza pueda ser reparada de forma segura, se priorizará la reparación. Solo se autorizará el reemplazo cuando el daño sea irreparable o comprometa la funcionalidad del carenaje.
- Para efectos del límite de eventos, se tomará como 1 evento cada reparación o reemplazo realizado.
- Este servicio solo aplica si la pieza afectada está presente en la motocicleta al momento del evento. En caso de ausencia total del carenaje, no se prestará el servicio.
- Este servicio cubre la reparación y los costos de diagnósticos, repuestos originales y mano de obra certificada.
- Si el costo de la reparación o reemplazo supera el monto de cobertura establecido, se considerará como una pérdida parcial y el Cliente no tendrá derecho a reclamación.
- El Cliente será el encargado de trasladar la motocicleta al Centro de Servicio que le sea informado.
- Se deben cumplir las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado del vehículo según lo especificado en el Manual de Propietario y Garantía.

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 MOK no lo prestará directamente o a través de su red de proveedores.

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

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

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

3.2. Procedimiento de autorización del servicio por un tercero y reembolso

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

- 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.
- Obtener la Autorización por parte de MOK, la cual tendrá una vigencia perentoria de 30 días calendario.
- 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.
- Realizado el Servicio por parte de un Tercero, remitir de forma inmediata o en un plazo máximo de 30 días calendario, vía correo electrónico a la dirección que le sea informada por MOK, los siguientes documentos:

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

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

SECCIÓN 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 01 8000 160122
Líneas en Medellín (604) 200 5342 – (604) 204 3997

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.
- Placa de la motocicleta asociada a DosR
- 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

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

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

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

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

4.4. 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.

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

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

- MOK informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
- El Cliente deberá informar a MOK si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, MOK se abstendrá de realizar el Servicio y cerrará el caso; por el contrario, si el Cliente acepta, deberá pagar, con sus propios recursos, el excedente, previamente a la realización del Servicio, de acuerdo con las indicaciones que le brinde MOK.
- Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, MOK procederá con la realización del Servicio requerido.
- Salvo estipulación en contrario en un servicio específico, para estos casos, el Cliente podrá solicitar a MOK que un Tercero realice el Servicio y, posteriormente, solicitar el reembolso, siguiendo el procedimiento de Autorización del Servicio por parte de un Tercero y Reembolso. La decisión de MOK de aprobar o denegar esta solicitud será a su discreción.

SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Deberes y responsabilidades de MOK

- 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 estos.
- Colaborar de manera activa y esencial en la correcta ejecución de los Servicios, comprendiendo que su participación es fundamental para el desarrollo de estos. 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.

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 6. GLOSARIO

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

Accidente de Tránsito: Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, ocurrido en una vía pública.

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

Beneficiario: Persona natural diferente al Cliente que podrá acceder a los Servicios. Para efectos de este condicionado son Beneficiarios un familiar de primer grado de afinidad o consanguinidad (padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros).

Bicicleta: Vehículo de dos ruedas, normalmente de igual tamaño, cuyos pedales transmiten el movimiento a la rueda trasera por medio de un plato, un piñón y una cadena.

Carro: Vehículo automotor de cuatro ruedas, que puede ser automóvil o camioneta, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.

Centro de Lavado: Lugar donde se presta el servicio de lavado de vehículos, el cual debe emitir Factura.

Centro Médico: Establecimiento público o privado de atención sanitaria que proporciona una variedad de servicios relacionados con la salud.

Cliente: Persona natural que tiene derecho a acceder a los Servicios.

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

Dispositivos Móviles: Se refiere a una amplia gama de aparatos electrónicos portátiles que permiten la comunicación, el acceso a internet y el uso de diversas aplicaciones. Esto incluye computadores portátiles, celulares y tabletas.

Emergencia: Una situación de salud grave o crítica que pone en peligro inmediato la vida, la integridad física o el bienestar de una persona, y que requiere atención médica urgente e inmediata para evitar consecuencias graves o la muerte. Esta situación puede surgir de condiciones como accidentes, enfermedades repentinas, lesiones traumáticas, reacciones alérgicas severas, problemas cardíacos, entre otras, y debe ser atendida sin demora para estabilizar al paciente y prevenir complicaciones mayores.

Eventos: Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.

Fechas Especiales: Se consideran como fechas especiales las siguientes: primeros 15 días de enero, semana santa, meses de mayo y junio (celebraciones de la madre y del padre), septiembre y diciembre, fechas de eliminatorias y mundial de 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.

Garantía Legal: Es la obligación a cargo del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto o servicio.

Hijo(a): Un hijo es una persona nacida de una relación de filiación, ya sea por naturaleza (que resulta del nacimiento de una persona en relación con sus padres biológicos), por adopción (derivada del proceso legal de adopción de persona diferente a su progenitor biológico) o por crianza (derivada del cuidado durante un periodo de tiempo no menor a 5 años, la cual debe ser declarada por un Juez).

Manual del Producto: Es el documento entregado al Cliente al momento de adquirir el producto, en el cual se establecen las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento del mismo.

Mascota: Es un animal doméstico de compañía que vive con humanos bajo un mismo techo, pero que no es usado como animal de trabajo o como alimento. Para efectos de este condicionado solamente se consideran mascotas los perros o gatos.

Monto Límite: Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada en este condicionado. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado.

Motocicleta: Vehículo automotor de dos ruedas, con uno o dos sillines, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.

Pieza: Es una parte individual que en conjunto con otras partes componen el vehículo o motocicleta, no es una estructura en sí misma.

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

Rayón: Erosión superficial sin abolladuras o hundimiento de latas o rines.

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

Servicios: Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

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

Terminado en Obra Gris: Significa que la estructura básica se completa, pero aún necesita los acabados finales para estar en uso o completamente funcional.

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

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

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

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

Latonería: Son las partes metálicas de la carrocería de un automóvil que conforman la estructura y la forma del vehículo.