

CONDICIONADO GENERAL

GARANTÍA EXTENDIDA
MOTOS - DOSR

CONTENIDO

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

1. GARANTÍA EXTENDIDA

- 1.1. Definición
- 1.2. Vigencia
- 1.3. Condiciones
- 1.4. Exclusiones
- 1.5. Procedimiento

2. DAÑO ACCIDENTAL

- 2.1. Definición
- 2.2. Vigencia
- 2.3. Condiciones
- 2.4. Exclusiones
- 2.5. Procedimiento

SECCIÓN 4. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

SECCIÓN 5. GLOSARIO

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN

De manera incluida en la compra de la moto usted como cliente de DOSR, adquiere la presente Garantía Extendida en las tiendas físicas y canal digital de DOSR, que le permitirá proteger su moto e inversión, mediante la cual Grupo MOK Colombia, en adelante "MOK", valiéndose de empresas profesionales y/o proveedores se encargará del cumplimiento de los servicios incluidos en esta Garantía Extendida, los cuales amplían o mejoran la cobertura de la Garantía Legal del fabricante, que en todo caso, se regirá por los términos y condiciones descritos en este documento.

La Garantía Extendida se ofrecerá exclusivamente sobre motos usadas, excluyendo aquellos que hayan sido reparados y vueltos a embalar por el fabricante después de que tuviesen defectos estéticos o funcionales, así como los productos de exhibición. La cobertura aplicará únicamente en caso de que la motocicleta presente una falla mecánica durante el mes de vigencia del servicio. No se cubrirán intervenciones realizadas por gusto o decisión del usuario, sino únicamente aquellas que correspondan a una necesidad derivada de una falla mecánica comprobada.

Al adquirir la Garantía Extendida el Cliente tendrá derecho a acceder a los servicios de GARANTÍA EXTENDIDA y DAÑO ACCIDENTAL, en los términos y condiciones descritos a continuación.

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

1. GARANTÍA EXTENDIDA

1.1. Definición

La garantía extendida en sí misma es una extensión temporal de la garantía legal del fabricante.

1.2. Vigencia

La vigencia de la presente garantía extendida será de un (1) mes contado a partir de la fecha de entrega de la motocicleta usada al Cliente, conforme a la constancia de entrega suscrita al momento de la compra.

Dado que las motocicletas cubiertas por este producto son vehículos usados cuya garantía de fábrica o garantía legal ya pudo haber expirado, la cobertura otorgada por MOK se concede exclusivamente por el período señalado, con el propósito de brindar una protección adicional y limitada frente a los defectos o fallas mecánicas iguales a las cubiertas por la garantía legal o de fábrica.

Transcurrido dicho plazo, la garantía perderá automáticamente su vigencia, sin que se genere renovación, prórroga o extensión adicional, salvo pacto expreso en contrario debidamente documentado por MOK.

1.3. Condiciones

Esta garantía se regirá por las condiciones descritas en este documento, con las siguientes precisiones:

- La Garantía Extendida cubre la reparación totalmente gratuita de los defectos del producto, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos.
- Si el producto no admite reparación, se procederá con la devolución del precio pagado por la moto, según la factura de venta hasta el monto límite (incluir tabla del Anexo o indicar que son los \$4 millones) Revisar propuesta si en vez de dar dinero, se repone la moto con una similar del inventario de dosR (aplica para los literales ii, iii, iv, v).
- En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza de la moto y a las características del defecto, a elección del Cliente, se procederá a una nueva reparación o la devolución del precio pagado, según la factura de venta. Cuando la moto haya sido reparado en 2 ocasiones anteriores y falle por 3ª vez, previo diagnóstico y concepto técnico, se procederá con la devolución del dinero pagado por la moto según la factura de venta.
- En caso de devolución del dinero, se reintegrará al cliente el precio exacto pagado, según la factura de venta, después de aplicados los descuentos, y la moto dañada pasará a ser propiedad de GRUPO MOK.
- La Garantía Extendida cubre los costos de diagnóstico, repuestos originales y mano de obra certificada.

Deleted: a través de esta Garantía Extendida

Commented [ADSFL.1]: Sería mejor especificar que sólo será en la sede de Bogotá para que los clientes no tengan confusión ya que este documento se publica en sitio web de dosR.

Juli, MOK hace la propuesta de que el condicionado lo dejemos general y en un banner o sitio web se diga que sólo aplica para los de Bogotá
¿Qué opinas?

Commented [CY2]: Las motos en Dos R las intervenimos a niveles básicos como es batería o carburador engomado, esto aplica para la restricción?

Commented [ME3R2]: La cobertura aplicará únicamente en caso de que la motocicleta presente una **falla mecánica** durante el mes de vigencia del servicio. No se cubrirán intervenciones realizadas por gusto o decisión del usuario, sino únicamente aquellas que correspondan a una **necesidad derivada de una falla mecánica comprobada**.

Deleted: ,

Commented [ADSFL.4]: Se elimina el ítem de servicios de asistencia, ya que en este condicionado no se menciona y es un beneficio independiente que está menajando dosR que no es vinculante con la garantía extendida

Deleted: Y SERVICIOS DE ASISTENCIA

Commented [ADSFL.5]: MOK indica que para ellos no es requisito tener un documento soporte como evidencia de la entrega de la moto al cliente, y se manejará sólo con el reporte diario de altas en Excel que se envía a través de foriU. Esto se dejará plasmado en el Anexo operativo

Deleted: ha

Commented [ADSFL.6]: Validar propuesta para que en vez de dar el dinero al cliente, se le ofrezca una moto de condiciones similares del inventario de dosR y si es un valor mayor el cliente asumiría el excedente a los \$4mm que es el tope, si es menor se le paga el valor factura

- vii. El servicio de Garantía Extendida se prestará a nivel nacional, independientemente del lugar dónde se haya realizado la compra original.
- viii. En casos excepcionales definidos por GRUPO MOK, se realizará visita al lugar donde este localizado la moto para realización del diagnóstico (siempre que lo cubra la garantía original).
- ix. El Cliente será el encargado de coordinar el traslado de la moto al Centro de Servicio que le sea informado.
- x. Aplica para motos usadas siempre y cuando cuenten con la revisión mecánica de DOSR al momento de la venta.
- xi. En caso de falla de la transmisión, aplica únicamente cuando involucre la caja de cambios o el embrague (excepto por desgaste del disco).
- xii. La Garantía Extendida no aplicará en caso de que se presente alguna de las exclusiones indicadas a lo largo de este condicionado y las descritas en el numeral siguiente.

1.4. Exclusiones

Sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 (1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía), la Garantía Extendida no se prestará cuando se evidencie alguna o varias de las siguientes situaciones:

- i. Instalación no apropiada o reparación no autorizada.
- ii. Cuando terceros ajenos a MOK, al fabricante y/o al distribuidor local hayan manipulado el producto.
- iii. Fallas originadas por descuido, mal uso o abuso, daños ocasionados intencionalmente o por negligencia.
- iv. Falta de mantenimiento indicada por el fabricante.
- v. Fallas causadas por la introducción de alguna sustancia como agua, líquidos de cualquier tipo, alimentos, objetos extraños, insectos u otros, es decir, cualquier objeto o animal que no sea perteneciente al producto original.
- vi. Fallas causadas por fuego, robo, vandalismo, protestas, terremoto, congelamiento, oxidación o corrosión, pintura, rayones, rasguños o desgaste de piezas plásticas, metálicas o el logo de la marca, tormenta, inundación, daño ambiental, contaminación de fluidos o combustibles y cualquier situación de fuerza mayor.
- vii. Cuando la falla se produzca en o por causa del software y virus del computador.
- viii. Cuando la falla se produzca en las partes sujetas a desgaste de artículos de consumo tales como baterías.
- ix. Cuando la falla se produzca en las piezas, accesorios y/o periféricos no cubiertos por la garantía original
- x. Daños accidentales no son cubiertos con la Garantía Extendida.
- xi. Cuando el producto sea utilizado en entorno comercial y/o distinto al doméstico y/o sin observar las instrucciones contenidas en el Manual de Uso del Producto.
- xii. Piezas expuestas a desgaste normal en pastillas de freno, llantas, bujías, cadena, kit de arrastre, filtros, líquidos, batería, bombillas.
- xiii. Mantenimiento preventivo no realizado: falta de cambios de aceite, lubricantes o revisión periódica.
- xiv. Daños por mal uso: conducción temeraria, sobrecarga, uso en competencias o terrenos no aptos.
- xv. Accidentes o siniestros por choques, incendios, inundaciones, vandalismo.
- xvi. Modificaciones o alteraciones: cambios en el sistema eléctrico, adaptaciones no originales.
- xvii. Elementos estéticos o de confort: carenados, pintura, asientos, accesorios.

1.5. Procedimiento

El servicio de Garantía Extendida se ejecutará con base en el siguiente procedimiento:

Primero. Segundo.

El Cliente deberá realizar el reporte llamando a las líneas en Medellín (604) 200 5342 – (604) 204 3997 inmediatamente ocurrido la falla del producto y enviar en ese momento, vía correo electrónico a la dirección atencionalcliente@grupomok.com, los siguientes documentos:

- i. Factura de compra del producto.
- ii. Documento de identificación del cliente.
- iii. Registro fotográfico del producto donde se evidencie la falla.
- iv. Registro fotográfico del serial del producto.
- v. Video reciente que documente la falla del producto
- vi. Informar las causas de tiempo, modo y lugar que originaron la falla, con el fin de identificar que no obedezca a un daño accidental.

Commented [CY7]: Cuando es habla de garantía original hace referencia a la garantía de la ensambladora?

Commented [ME8R7]: Si señor así es

Commented [JQ9]: para MOK: cómo se verifica esto?

Commented [ME10R9]: Dosr debe presentar el certificado de revisión de la motocicleta previo a la venta. En caso de que el diagnóstico por el cual se está solicitando la GEX haya sido identificado en dicha revisión y corresponda al daño actual, no aplicará para atención.

Commented [ADSFL.11R9]: dosR tiene un aplicativo IA de inspección de la moto y revisión de las motos

Commented [JQ12]: esto quiere decir que son obligatorias las revisiones de mantenimiento? Cómo verifican que si se hicieron? Qué pasa si le falta alguna?

Commented [ME13R12]: Sí, el cliente debe presentar el certificado de mantenimiento emitido por la marca en caso de solicitar la GEX.

Commented [CY14R12]: Hola, estas motos son motos usadas donde el comprador no necesariamente cierra la relación en buenos términos, creería que estos certificados no es posible tenerlos.

Commented [CY15R12]: Que podemos hacer en estos casos?

Commented [ME16R12]: Esta certificación corresponde a la revisión técnica previa que DosR le realiza a las motos antes de la venta.

Commented [JQ17]: si el uso es para trabajo no le aplica?

Commented [ME18R17]: Solo se permite el uso personal de la motocicleta, partiendo del principio de buena fe en su correcta utilización.

Commented [CY19R17]: Una gran mayoría de clientes usan la moto para trabajar, pensar en buena fe lo veo complejo

Commented [ME20R17]: Partiendo del principio de buena fe, es un riesgo que MOK asume; sin embargo, podríamos avanzar dejando establecida una revisión mensual de la siniestralidad, con el fin de evaluar la continuidad del producto según los resultados obtenidos.

Deleted: el funcionamiento

- Tercero.** GRUPO MOK definirá inmediatamente si el Cliente tiene derecho o no a acceder al servicio de Garantía Extendida, asignará un número de caso y se continuará con el siguiente paso.
En el evento en el Cliente no tenga derecho a acceder al servicio, por alguna de las causales descritas en este condicionado o por estar fuera de la vigencia, le será informado inmediatamente y se cerrará el caso.
- Cuarto.** GRUPO MOK realizará una evaluación preliminar para determinar si la falla del producto puede ser reparada e informará al cliente la definición y el paso a seguir, en los siguientes términos:
- i. Si en la evaluación preliminar se determina que la falla puede ser reparada, el cliente deberá entregar el producto en el Centro De Servicio Técnico que se le indique, tan pronto como reciba la notificación o en un plazo máximo de 30 días calendario. Una vez entregado el producto dentro del plazo anterior, se continuará con el paso siguiente.
- Si el cliente no entrega el producto para su reparación dentro de este plazo, se cerrará el caso; sin embargo, el cliente podrá comunicarse nuevamente con la línea de atención mencionada y presentar una nueva solicitud, siempre y cuando esté dentro del periodo de vigencia de la Garantía Extendida.
- ii. Si en la evaluación preliminar o en la revisión por parte del Centro de Servicio Técnico se evidencia alguna de las siguientes situaciones, se procederá con la devolución del dinero:
- Cuando la falla no pueda ser reparada debido a la magnitud del daño o a la falta de repuestos disponibles.
 - Cuando el producto haya sido reparado en 2 ocasiones anteriores y falle por 3ª vez.
- Quinto.** Una vez entregado el producto en el centro de servicio técnico, será reparado en un plazo de 21 días hábiles, siempre y cuando, los repuestos estén dentro de la ciudad donde será reparado el producto. En caso de no contar con los repuestos en la ciudad se tomarán 5 días hábiles adicionales, para un total de 26 días hábiles, contados a partir del momento que el producto ingrese al servicio técnico asignado. Una vez reparado el producto, se informará al Cliente para que sea recogido.

Aclaraciones generales sobre el procedimiento:

- ✓ En los casos de devolución del **dinero**, el producto que presentó fallas pasará a ser propiedad de GRUPO MOK y el cliente deberá enviar al correo electrónico antes mencionado el certificado de cuenta bancaria a nombre del Cliente en la cual se depositará el dinero. En caso de que la cuenta bancaria pertenezca a una persona distinta, el Cliente deberá aportar la autorización expresa del titular de la cuenta para recibir el dinero y entregar la información a GRUPO MOK.
- ✓ En el evento en que el Cliente no acepte la reparación o devolución del **dinero**, GRUPO MOK devolverá el producto al Cliente y se entenderá por prestado el servicio, de lo cual se dejará constancia escrita vía correo electrónico.
- ✓ El Cliente podrá comunicarse con la línea de atención indicada en este condicionado, con el fin de conocer el estado de su solicitud.

Commented [ADSFL.21]: Revisar opción de no devolver dinero sino una moto de similares condiciones

Commented [ADSFL.22]: O reposición de la moto, MOK devolverá el dinero

Deleted: <#> Para la reparación o revisión técnica de los dispositivos móviles, es necesario que éstos se encuentren desbloqueados, lo cual, permitirá a nuestros técnicos realizar una evaluación completa y realizar las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del dispositivo. El Cliente deberá asegurarse de que el dispositivo esté desbloqueado y accesible sin restricciones, incluyendo el desbloqueo de cualquier contraseña, patrón o reconocimiento biométrico que tenga configurado, asimismo, debe desactivar cualquier bloqueo de pantalla o medidas de seguridad que impidan el acceso al sistema del dispositivo. ¶
Para dispositivos móviles, el Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos importantes antes de entregar el dispositivo, ya que pueden realizarse cambios que puedan afectar la información almacenada, respecto de lo cual, GRUPO MOK no se hace responsable. ¶

2. DAÑO ACCIDENTAL

2.1. Definición

El servicio de "Daño Accidental" se refiere a la reparación de cualquier daño no intencional, inesperado o fortuito que afecte al producto objeto de la Garantía Extendida, ocurrido debido a eventos imprevistos o incidentes no provocados por el uso incorrecto, negligencia o mal manejo por parte del usuario. Esto incluye, pero no se limita a, daños

resultantes de caídas, impactos, derrames de líquidos, u otros eventos similares que no sean causados por fallos inherentes del producto.

Para que el daño se considere accidental, debe cumplir con los siguientes criterios:

Imprevisto e Inesperado: El daño debe haber ocurrido de manera inesperada y sin intención por parte del usuario.

No Causado por Negligencia: El daño no debe ser el resultado de negligencia, uso inapropiado, modificación del producto, o falta de mantenimiento adecuado por parte del usuario.

El servicio de Daño Accidental está sujeto a condiciones específicas, limitaciones y exclusiones, las cuales se detallarán en este condicionado, en consecuencia, la responsabilidad de GRUPO MOK, en caso de daño accidental, está limitada a las disposiciones establecidas en el presente documento.

2.2. Vigencia

La vigencia del presente servicio será de un (1) mes contado a partir de la fecha de entrega de la motocicleta usada al Cliente, conforme a la constancia de entrega suscrita al momento de la compra.

Transcurrido dicho plazo, la cobertura por daño accidental perderá automáticamente su vigencia, sin que se genere renovación, prórroga o extensión adicional, salvo pacto expreso en contrario debidamente documentado por MOK.

2.3. Condiciones

El servicio de Daño Accidental ofrecido por GRUPO MOK se regirá por las condiciones descritas en este documento, con las siguientes precisiones:

- i. 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 usuario. Esto incluye, pero no se limita a, daños resultantes de caídas, impactos, derrames de líquidos, u otros eventos similares que no sean causados por fallos inherentes del producto.
- ii. Este servicio cubre daños que afecten la mecánica o funcionalidad del producto, por lo tanto, no aplica para daños estéticos.
- iii. Este servicio cubre la reparación y los costos de diagnósticos, repuestos originales y mano de obra certificada.
- iv. En caso de que no sea posible realizar una reparación, se procederá con la devolución total del precio pagado, conforme a la factura de venta. En el caso de los televisores, la devolución se realizará menos un deducible del 20% del precio de compra. Por lo tanto, el cliente recibirá un reembolso equivalente al 80% del valor pagado.
- v. Cuando el costo de la reparación del producto supere el 75% del valor pagado por el producto, se procederá con la devolución del dinero pagado por el producto según la factura de venta.
- vi. Cuando el valor pagado por el producto, según la factura de venta, sea igual o inferior a 500.000 COP, se procederá con la devolución del dinero pagado por el producto según la factura de venta.
- vii. En caso de devolución del dinero, el producto dañado pasará a ser propiedad de GRUPO MOK.
- viii. El servicio de Daño Accidental se prestará a nivel nacional, independientemente del lugar dónde se haya realizado la compra original.
- ix. El servicio de Daño Accidental solamente cubre 1 evento, es decir, el Cliente solamente tendrá derecho a una reparación.
- x. El Cliente será el encargado de coordinar el traslado del producto al Centro de Servicio que le sea informado.
- xi. El Daño Accidental no aplicará en caso de que se presente alguna de las exclusiones indicadas a lo largo de este condicionado y las descritas en el numeral siguiente.

2.4. Exclusiones

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el servicio de Daño Accidental no se prestará cuando se evidencie alguna o varias de las siguientes situaciones:

- i. Instalación no apropiada o reparación no autorizada.
- ii. Cuando terceros ajenos a MOK, al fabricante y/o al distribuidor local hayan manipulado el producto.

Commented [ADSFL.23]: Revisar propuesta para reposición con motocicleta similar del inventario de dosR

Commented [ADSFL.24]: Revisar

- iii. Daños producidos por la introducción de alimentos, objetos extraños, es decir, cualquier objeto que no sea perteneciente al producto original.
- iv. Daños a causa de fuego, robo, vandalismo, protestas, terremoto, congelamiento, oxidación o corrosión, pintura, rayones, rasguños, abolladuras o cualquier otro daño que se catalogue como estético, tormenta, inundación, daño ambiental, contaminación de fluidos o combustibles y cualquier situación de fuerza mayor.
- v. Cuando el daño se produzca en las partes sujetas a desgaste de artículos de consumo tales como baterías.
- vi. Cuando el daño se produzca en piezas, accesorios y/o periféricos no cubiertos por la garantía original.
- vii. Cuando el daño se produzca intencionalmente por el Cliente o por un tercero.
- viii. Cuando el producto sea utilizado en entorno comercial y/o distinto al doméstico y/o sin observar las instrucciones contenidas en el Manual de Uso del Producto.

Deleted: <#> Cuando el daño se produzca en o a causa del software y virus del computador.

2.5. Procedimiento

El servicio de Daño Accidental se ejecutará con base en el siguiente procedimiento:

Primero. El Cliente deberá realizar el reporte llamando a las líneas en Medellín (604) 200 5342 – (604) 204 3997 inmediatamente ocurrido la falla del producto y enviar en ese momento, vía correo electrónico a la dirección atencionalcliente@grupomok.com, los siguientes documentos:

- i. Factura de compra del producto.
- ii. Documento de identificación del cliente.
- iii. Registro fotográfico del producto donde se evidencie el daño.
- iv. Registro fotográfico del serial del producto.
- v. Video reciente que documente el [falla](#) del producto
- vi. Informar las causas de tiempo, modo y lugar que originaron el daño

Deleted: funcionamiento

Segundo. GRUPO MOK definirá inmediatamente si el Cliente tiene derecho o no a acceder al servicio de Garantía Extendida, asignará un número de caso y se continuará con el siguiente paso.

En el evento en el Cliente no tenga derecho a acceder al servicio, por alguna de las causales descritas en este condicionado o por estar fuera de la vigencia, le será informado inmediatamente y se cerrará el caso.

Tercero. GRUPO MOK realizará una evaluación preliminar para determinar si el daño del producto puede ser reparado e informará al cliente la definición y el paso a seguir, en los siguientes términos:

- i. Si en la evaluación preliminar se determina que el daño puede ser reparado, el cliente deberá entregar el producto en el Centro De Servicio Técnico que se le indique, tan pronto como reciba la notificación o en un plazo máximo de 30 días calendario. Una vez entregado el producto dentro del plazo anterior, se continuará con el paso siguiente.

Si el cliente no entrega el producto para su reparación dentro de este plazo, se cerrará el caso; sin embargo, el cliente podrá comunicarse nuevamente con la línea de atención mencionada y presentar una nueva solicitud, siempre y cuando esté dentro del periodo de vigencia del servicio.

- ii. Si en la evaluación preliminar o en la revisión por parte del Centro de Servicio Técnico se evidencia alguna de las siguientes situaciones, se procederá con la devolución del dinero:
 - Cuando el daño no pueda ser reparado debido a la magnitud del daño o a la falta de repuestos disponibles.
 - Cuando el costo de la reparación del producto supere el 75% del valor pagado por el producto.
 - Cuando el valor pagado por el producto, según la factura de venta, sea igual o inferior a 500.000 COP.

Cuarto. Una vez entregado el producto en el centro de servicio técnico, será reparado en un plazo de 21 días hábiles, siempre y cuando, los repuestos estén dentro de la ciudad donde será reparado el producto. En caso de no contar con los repuestos en la ciudad se tomarán 5 días hábiles adicionales, para un total de 26 días hábiles, contados a partir del momento que el producto ingrese al servicio técnico asignado. Una vez reparado el producto, se informará al Cliente para que sea recogido.

Aclaraciones generales sobre el procedimiento:

- ✓ En los casos de devolución del dinero, el producto que presentó daño pasará a ser propiedad de GRUPO MOK y el cliente deberá enviar al correo electrónico antes mencionado el certificado de cuenta bancaria a nombre del Cliente en la cual se depositará el dinero. En caso de que la cuenta bancaria pertenezca a una persona distinta, el Cliente deberá aportar la autorización expresa del titular de la cuenta para recibir el dinero y entregar la información a GRUPO MOK.
- ✓ En el evento en que el Cliente no acepte la reparación o devolución del dinero, GRUPO MOK devolverá el producto al Cliente y se entenderá por prestado el servicio, de lo cual se dejará constancia escrita vía correo electrónico.
- ✓ El Cliente podrá comunicarse con la línea de atención indicada en este condicionado, con el fin de conocer el estado de su solicitud.

Commented [ADSFL.25]: Revisar porque si aplica la reposición de la moto no sería necesario

SECCIÓN 4. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

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

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR), así como las solicitudes de cancelación de servicio, deben ser presentadas por escrito. Los canales disponibles para esta presentación son correo electrónico o entrega física en nuestras oficinas. La información mínima requerida incluye:

- 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.

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 para la prestación de los Servicios.
- **Cliente:** Persona natural que tiene derecho a acceder a los Servicios, que para efectos de este condicionado será quien adquirió la Garantía Extendida.
- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.
- **Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá GRUPO 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.
- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante GRUPO MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Deleted: <#>Para la reparación o revisión técnica de los dispositivos móviles, es necesario que éstos se encuentren desbloqueados, lo cual, permitirá a nuestros técnicos realizar una evaluación completa y realizar las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del dispositivo. El Cliente deberá asegurarse de que el dispositivo esté desbloqueado y accesible sin restricciones, incluyendo el desbloqueo de cualquier contraseña, patrón o reconocimiento biométrico que tenga configurado, asimismo, debe desactivar cualquier bloqueo de pantalla o medidas de seguridad que impidan el acceso al sistema del dispositivo.¶
Para dispositivos móviles, el Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos importantes antes de entregar el dispositivo, ya que pueden realizarse cambios que puedan afectar la información almacenada, respecto de lo cual, GRUPO MOK no se hace responsable. ¶

Deleted: <#>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. ¶

- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a GRUPO MOK o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.
- **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.

Deleted: <#>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.¶