



CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIAS

COBERTURA	TOPE EVENTOS SEMESTRAL	TOPE \$ x EVENTO
Plomería	1 evento	\$ 100.000
Cerrajería	1 evento	\$ 100.000
Electricista	1 evento	\$ 100.000

PLOMERÍA

La Compañía enviará al inmueble del Titular, previo acuerdo con el Titular, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble del Titular exclusivamente en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño.
- b) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- c) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas, los cuales, el proveedor se encargará de la compra teniendo en cuenta el tope de cobertura.

- d) Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas. No se cubre sifones de terrazas, balcones o patios por ser causa de no realizar mantenimiento y estar en la exclusión de aguas lluvias.

Exclusiones a la cobertura de Plomería: No habrá cobertura de plomería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble del Titular, incluyendo, muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- g) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- h) Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- j) También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento, el arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, maniobras por obstrucción severa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble del Titular, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, por el presente condicionado, La Compañía enviará al inmueble del Titular, previo acuerdo con el Titular, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente condicionado, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.

Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

ELECTRICISTA

Por el presente anexo, La Compañía enviará al inmueble del Titular, previo acuerdo con el mismo, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble Titular exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.

Parágrafo: Se deja expresa constancia que La Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockers y/o fluorescentes.

- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

NOTA: En caso de que el cliente cambie de dirección de su residencia, deberá informar a la Aseguradora y actualizar sus datos y ésta debe informar a Grupo MOK, de lo contrario, Grupo MOK seguirá prestando el servicio en la dirección inicial y se negará cobertura en la nueva dirección.

EXCLUSIONES GENERALES

- El trabajo de Plomería, Cerrajería y Electricista, incluye mano de obra, herramientas y materiales hasta un resane general en obra gris.
- Para servicios que excedan el tope de cobertura, se deja en conexión al usuario con el proveedor para que proceda la continuación del servicio de manera particular.
- Grupo MOK no se hace responsable por la prestación del servicio particular.
- Todo desmonte de muebles será asumido por el usuario para poder proceder con el servicio (Inodoros, lavamanos, cocinas integrales, etc).

ÁMBITO TERRITORIAL

ÁMBITO TERRITORIAL PARA SERVICIOS PRESENCIALES:

El derecho a los servicios señalados se extiende a los clientes y/o Titulares que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. BOGOTA D.C: Bogotá. BOLIVAR: Córdoba, Cartagena. BOYACA: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. CALDAS: Manizales, Chinchiná. CASANARE: Yopal, Aguazul. CAUCA: Popayán. CESAR: Valledupar. CORDOBA: Montería. CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. HUILA: Neiva, Campo alegre, Garzón, Rivera. MAGDALENA: Santa Marta. META: Villavicencio. NARIÑO: Pasto, Ipiales. NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, QUINDIO: Armenia, Calarcá. RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. SUCRE: Sincelejo, Corozal. TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar. VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

REEMBOLSOS

Exclusivamente para los inmuebles del Titular ubicados en ciudades distintas a las mencionadas en el ámbito territorial y con previa autorización de Grupo Mok, la Compañía reembolsará al Titular, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos o servicios mencionados en el presente condicionado, y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el titular cumpla con las siguientes obligaciones.

El Titular deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del Titular, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez reciba la solicitud previa, Grupo MOK le dará al Titular un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso, Grupo MOK realizará un reembolso sin que el Titular haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Condicionado en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

SOLICITUD DE ASISTENCIA

- a) En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Titular debe conocer las líneas de atención al cliente donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al 601-5801863 desde Bogotá y desde el resto del país: 01-8000-415388, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- 1) Número de identificación y nombre del cliente y/o Titular.
- 2) Número de identificación y nombre del llamante.
- 3) Número telefónico de contacto.
- 4) Asistencia que precisa
- 5) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

Grupo MOK confirmará si el Titular de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, Grupo MOK le prestará al Titular (o grupo familiar si es el caso), el servicio solicitado, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones descritas en el presente documento. En caso de que el Titular, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

- b) Pago de excedentes: Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el Titular y/o Titular con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.
- c) Actualización de información: El Titular es responsable de comunicar a el Grupo MOK la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

- d) Autorización uso de datos: En virtud de la Ley 1581 de 2012, El cliente autoriza a GRUPO MOK para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.grupomok.com
- e) Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia directamente, el Titular y/o Titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, al 601-5801863 desde Bogotá, y desde el resto del país: 01-8000-415388