

Servicios brindados por GRUPO MOK, representado en la República de Colombia por GRUPO MOK COLOMBIA S.A. S. Ubicado en la ciudad de Bogotá Calle 94A # 13 - 42 Edificio Grupo MOK

Inicio de vigencia 06 de julio de 2023

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NACIONAL AL VEHICULO, HOGAR Y ESPECIALES - BANCO DE BOGOTÁ

### A. OBJETO

BANCO DE BOGOTÁ ofrece de manera gratuita a través de GRUPO MOK COLOMBIA S.A. S. los servicios de Asistencia dentro del territorio colombiano a los TARJETAHABIENTES. A continuación, se expresan las Condiciones Generales y Reglamento de los servicios ofrecidos incluyendo sus exclusiones y limitaciones, las cuales recomendamos leer detalladamente para un mejor conocimiento, uso y alcance de los mismos.

### B. BENEFICIARIOS

Son BENEFICIARIOS del servicio de Asistencia Nacional:

1. Los TARJETAHABIENTES que tengan Tarjetas de Crédito Visa y/o Mastercard del BANCO DE BOGOTÁ, Platinum, Signature, Black e Infinite. Las tarjetas Clásica, Joven, Gold están excluidas de esta cobertura.
2. Los TARJETAHABIENTES que tengan Tarjetas Débito Preferenciales del BANCO DE BOGOTÁ.
3. Los cónyuges, hijos que tengan mínimo 14 días de edad y máximo 25 años, hijos sin límite de edad que tengan alguna limitación física y/o mental y padres dependientes económicamente de los TARJETAHABIENTES. dicha dependencia debe acreditarse en la certificación de la EPS o sistema de salud al que esté afiliado el Titular de la tarjeta.
4. **Elegibilidad:** Al momento de solicitar el servicio de Asistencia, la Tarjeta debe estar Activa y no puede tener bloqueos por mora.
5. **Tipos de viajes cubiertos:** Los beneficios otorgados como cobertura aplican únicamente para viajes turísticos.
6. **Topes de Cobertura por Asistencia:** Son los que se describen en la "Tabla de Beneficios y Coberturas" de acuerdo con la categoría de Tarjeta.
7. Los servicios brindados por GRUPO MOK son intransferibles a terceras personas y se prestarán únicamente a los BENEFICIARIOS que se describen anteriormente, quienes deben ser residentes en Colombia. El TARJETAHABIENTE es la persona que figura debidamente identificada con Nombres y Apellidos en la Tarjeta de Crédito/Débito.
8. **Territorialidad:** Solo en Colombia.

### C. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA ASISTENCIA

Para solicitar los servicios el TARJETAHABIENTE o BENEFICIARIO deberá tomar contacto previamente con la Central Operativa de GRUPO MOK a través de los números telefónicos, mails, entre otros, que están publicados en la página web del BANCO DE BOGOTÁ [www.bancodebogota.com](http://www.bancodebogota.com)

Para solicitar los servicios, el TARJETAHABIENTE o BENEFICIARIO siempre deberá indicar:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Los 6 primeros números de la Tarjeta del TARJETAHABIENTE
- Lugar donde se encuentra: ciudad, dirección y teléfono
- Motivo de solicitud de la Asistencia.

Los teléfonos estarán al servicio de los clientes los 7 días de la semana, las 24 horas, todos los días del año.

#### Líneas de Asistencia

- Desde cualquier ciudad de Colombia o país del mundo: +571 6283605.
- Línea gratuita desde Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico: 1800 753 3513
- Correo electrónico para asistencias: [asistencias.bdb@grupomok.com](mailto:asistencias.bdb@grupomok.com)
- Línea de WhatsApp: 317 4312001 (únicamente mensajes de texto, no se reciben llamadas, el cliente debe indicar un número telefónico para ser contactado, no debe enviar datos de su Tarjeta de Crédito/Débito).
- Correo electrónico para asistencias: [asistencias.bdb@grupomok.com](mailto:asistencias.bdb@grupomok.com)
- Correo electrónico para certificados: [certificados.bdb@grupomok.com](mailto:certificados.bdb@grupomok.com)

GRUPO MOK confirmará con el BANCO DE BOGOTÁ cual es la categoría de las tarjetas del TARJETAHABIENTE y su estado actual.

## D. ASISTENCIAS INCLUIDAS

### 1. ASISTENCIAS AL VEHÍCULO

**Vehículos Objeto del Servicio:** Se entiende por tal, un (1) vehículo familiar, con excepción de los vehículos destinados al transporte público de personas o de carga, vehículos de alquiler con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepase los tres mil quinientos (3.500) kilogramos o cualquier tipo de motocicleta. El modelo del vehículo no debe ser mayor a 15 años. Una vez registrada la placa, el cliente podrá realizar cambio de placa solo hasta dentro de un año calendario.

**Territorialidad:** La asistencia se dará de acuerdo a la categoría de Tarjeta, validar "Tabla de Beneficios y Coberturas". Para tarjetas Clásica y Gold: 30 km fuera de la ciudad de residencia. Para tarjetas Premium a partir del km 0 del lugar de residencia.

En caso de Reembolso, el tarjetahabiente y/o Beneficiario debe anexar el formato diligenciado de Reembolsos junto con las facturas donde debe aparecer obligatoriamente el detalle de cada gasto incurrido.

#### 1.1. Remolque o Transporte del Vehículo:

En caso que el vehículo del BENEFICIARIO del no pudiera circular por falla mecánica o accidente, GRUPO MOK se hará cargo de su remolque hasta el taller más cercano o lugar que éste haya elegido. El límite máximo de esta prestación será de acuerdo a las coberturas indicadas en la "Tabla de Beneficios y Coberturas" según categoría de Tarjeta.

**1.2. Servicios de Emergencia:** En caso de emergencia por inmovilización del Vehículo del BENEFICIARIO a consecuencia de falta de gasolina, batería descargada, pérdida de llaves o pinchazo del vehículo. Envío y pago de técnicos para Servicios de Emergencia (No se cubrirán los costos por valor de gasolina, mantenimiento o cambio de batería, llaves o neumáticos). Aplica según territorialidad definida por categoría de Tarjeta en la "Tabla de Beneficios y Coberturas".

**1.3. Transporte, Depósito o Custodia del Vehículo Reparado o Recuperado:** Si la reparación del vehículo requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de robo, dicho vehículo es recuperado después del siniestro, GRUPO MOK sufragará los siguientes gastos:

- El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado.
- El transporte del vehículo hasta la residencia del BENEFICIARIO, cuando el costo de recuperación del vehículo no supere el de su valor comercial en ese momento.
- El desplazamiento del BENEFICIARIO o la persona que éste designe, hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o reparado, si aquel optara por encargarse del traslado del vehículo.

- 1.4. Localización y Envío de Piezas de Repuestos:** GRUPO MOK se encargará de la localización de las piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo del BENEFICIARIO, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y asumirá los gastos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del BENEFICIARIO.
- 1.5. Transporte del BENEFICIARIO para Recuperación de Vehículo Reparado o Recuperado en Caso de Inmovilización:** GRUPO MOK suministrará el servicio de transporte al BENEFICIARIO hasta el lugar donde el vehículo fue recuperado.
- 1.6. Alojamiento y Desplazamiento de los BENEFICIARIOS por Inmovilización del Vehículo:** En caso de falla mecánica o accidente del vehículo, ocurrida fuera del lugar de residencia del BENEFICIARIO, GRUPO MOK sufragará los siguientes gastos:

  - Cuando la reparación del vehículo del BENEFICIARIO no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera un tiempo mayor de 6 horas e inferior a 5 días hábiles, según el criterio del responsable del taller elegido, se pagará la estancia en un hotel hasta el tope de cobertura indicado en la "Tabla de Beneficios y Coberturas" según categoría de la Tarjeta.
  - El desplazamiento del BENEFICIARIO se realizará en el medio de transporte que GRUPO MOK considere más adecuado (si el transporte es aéreo se cubrirá el pasaje en clase turista), hasta su lugar de residencia o el lugar de destino del viaje a elección del BENEFICIARIO siempre y cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 48 horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido.
  - Si el número de BENEFICIARIOS fuera dos o más, y exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo, aquellas podrán optar por el alquiler de un vehículo con características semejantes al vehículo del BENEFICIARIO, según cobertura.
- 1.7. Alojamiento o desplazamiento de los BENEFICIARIOS por hurto:** En caso del hurto simple o calificado del vehículo, y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, GRUPO MOK asumirá las mismas prestaciones contenidas en el numeral anterior. Para la coordinación del servicio se solicitará el envío de la correspondiente denuncia.
- 1.8. Conductor Profesional:** En caso de imposibilidad del BENEFICIARIO para conducir el vehículo por enfermedad, accidente o fallecimiento, y si ninguno de los acompañantes pudiera asumir la operación del vehículo, cubrirá los gastos de traslado de un conductor designado por el BENEFICIARIO del BANCO DE BOGOTÁ para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el lugar de residencia, o hasta el punto de destino previsto en el viaje.
- 1.9. Referencia Taller o Concesionario:** GRUPO MOK indicará las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre el BENEFICIARIO. No asume responsabilidad por los servicios y la atención allí prestada ni costos de reparación.
- 1.10. Informe de Estado de Carreteras:** GRUPO MOK informará a los BENEFICIARIOS cuando así lo requieran, el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico, y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos. De acuerdo a la información suministrada por los organismos de tránsito e Inviás.
- 1.11. Referencia de Teléfonos de Emergencia:** A solicitud del BENEFICIARIO, GRUPO MOK informará o comunicará sobre los números de teléfonos de emergencia que este solicite.
- 1.12. Información, Referencia y Coordinación de Renta de Vehículo en caso de Inmovilización:** GRUPO MOK brindará información de empresas que renten vehículos al asegurado en la ciudad que se requiera el servicio.

- 1.13. Conexión con Profesionales:** GRUPO MOK a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los proveedores de la red, que sean requeridos por el BENEFICIARIO. Este servicio es solo de información, por lo que GRUPO MOK no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.
- 1.14. Transmisión de Mensajes Urgentes:** GRUPO MOK se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del BENEFICIARIO, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.
- 1.15. Asistencia Jurídica Presencial:** Es un servicio de asistencia que brinda apoyo en aquellos eventos que se presente un accidente de tránsito con heridos o fallecidos, se brindará al BENEFICIARIO un abogado para la asistencia jurídica preliminar, el cual se desplazará al lugar de los hechos.
- El abogado se encargará de velar por el respeto al debido proceso y los demás derechos constitucionales consagrados en la Carta Política, lo que incluye verificar que el croquis levantado por la autoridad competente corresponda a la realidad de los hechos y las medidas adoptadas por dichas autoridades, como la inmovilización del vehículo, traslado del beneficiario a las dependencias de medicina legal, entre otras, sean prácticas en debida forma.
  - En caso de fallecimiento del BENEFICIARIO, GRUPO MOK proporcionará a los familiares, asesoría legal vía telefónica en relación a los trámites necesarios para la formulación de la denuncia, levantamiento de cadáver, necropsia, etc., quedando excluida de cualquier responsabilidad que adopte el BENEFICIARIO por la consulta jurídica, salvo que se compruebe el dolo o mala fe en la asesoría legal.
  - También se proporcionará al BENEFICIARIO la asesoría legal, vía telefónica, a través de profesionales en las materias de derecho civil y penal, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, previa solicitud del servicio, pudiendo brindarse la asesoría en las instalaciones de la empresa, quedando excluida de cualquier determinación que adopte el BENEFICIARIO por la consulta jurídica, salvo que se compruebe el dolo o mala fe en la asesoría legal.
- 1.16. Asistencia y Servicios en Caso de Robo:** En caso del hurto simple o calificado del vehículo, y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, GRUPO MOK asumirá las mismas prestaciones contenidas en el numeral anterior. Para la coordinación del servicio se solicitará el envío de la correspondiente denuncia.
- 1.17. Asistencia Jurídica telefónica:** En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo cubierto, GRUPO MOK asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica con un abogado.

**Banco de Bogotá es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales se puede acceder a las Asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por GRUPO MOK quien es el responsable de las mismas.**

El BENEFICIARIO debe validar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" que está publicada en la página web del BANCO DE BOGOTÁ, donde está la información actualizada de Cobertura por Tarjeta.

## **2. ASISTENCIAS AL HOGAR**

El BENEFICIARIO podrá solicitar los servicios de Asistencia utilizando máximo una Tarjeta por evento. Se cubrirá un inmueble por Tarjeta que se podrá cambiar una vez al año.

En caso de Reembolso, el tarjetahabiente y/o Beneficiario debe anexar el formato diligenciado de Reembolsos junto con las facturas donde debe aparecer obligatoriamente el detalle de cada gasto incurrido.

**Área de Cobertura:** Inmueble del BENEFICIARIO que se encuentre ubicado en Colombia, en el perímetro urbano de las ciudades principales, las 24 horas del día. En caso que GRUPO MOK no cuente con proveedor para prestar el servicio, GRUPO MOK autorizará la autogestión y reembolsará al cliente (siempre tiene que ser aprobado por GRUPO MOK).

En caso de Reembolso, el tarjetahabiente y/o Beneficiario debe anexar el formato diligenciado de Reembolsos junto con las facturas, donde debe aparecer obligatoriamente el detalle de cada gasto incurrido.

**2.1. Gastos Menores de Reparación (Mano de Obra) en Emergencias por: Plomería, Vidriería, Electricidad y Cerrajería:**

- 2.1.1. **Plomería de Emergencia:** Cuando se produzca rotura de las tuberías internas, fijas de conducción de agua en la Vivienda del BENEFICIARIO o el taponamiento de sifones y/o desagües y/o canales y/o bajantes, siempre y cuando no sean consecuencia de maltrato, descuido o mal manejo de los usuarios, y sean conducciones de agua originales y propias de la vivienda, GRUPO MOK enviará un operario para que realice la "Asistencia de Emergencia" requerida para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

Se incluye el costo del desplazamiento, los honorarios del operario hasta el tope de cobertura que se describe en la "Tabla de Beneficios y Coberturas" según la categoría de Tarjeta.

Quedan excluidas la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, el arreglo de las canales y bajantes, reparación de goteras debidas a una mala impermeabilización o protección de cubiertas o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. De la misma el destaponamiento de baños y sifones y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.

- 2.1.2. **Cerrajería de Emergencia:** Cuando a consecuencia de pérdida, extravío o robo de las llaves o inutilización de la cerradura (se excluye cualquier clase de candados) por intento de robo o por cualquier otra causa que imposibilite al Tarjetahabiente y/o Beneficiario la entrada a su domicilio, GRUPO MOK enviará a su cargo un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda.

Se incluye el costo del desplazamiento, los honorarios del operario hasta el tope de cobertura que se describe en la Tabla de Beneficios y Coberturas según la categoría de tarjeta y franquicia.

Quedan excluidas las reparaciones y/o reposiciones de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.

- 2.1.3. **Electricidad de Emergencia:** Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la Vivienda del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, se produzca falta de energía eléctrica, GRUPO MOK enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" requerida para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita.

Se incluye el costo del desplazamiento, los honorarios del operario y los materiales de la reparación hasta el tope de cobertura que se describe en la Tabla de Beneficios y Coberturas según categoría de tarjeta y franquicia.

Quedan excluidas las reparaciones de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc. y/o la reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos, fluorescentes, etc. y/o la reparación averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

- 2.1.4. **Vidriería de Emergencia:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la vivienda del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, GRUPO MOK enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" requerida, siempre y cuando las circunstancias lo permitan.

Se incluye el costo del desplazamiento y los honorarios del operario; los materiales de la reparación incluyendo los vidrios son con cargo al Tarjetahabiente.

Quedan excluidos todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la vivienda, en caso de rotura no comprometa el cerramiento del domicilio del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, así como la rotura de cualquier tipo de espejos.

**2.2. Hotel por inhabilitación de la vivienda (No incluye gastos adicionales de alojamiento)**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito como incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el inmueble no quede en condiciones de habitabilidad, se cubrirán gastos de hotel para un máximo de cuatro habitantes y solo hasta el tope de cobertura que se describe en la Tabla de Beneficios y Coberturas según el categoría de tarjeta y franquicia.

**2.3. Vigilancia por inhabilitación de la vivienda**

Cuando la vivienda del Titular, resultare inhabitable como consecuencia de incendio y/o inundación y/o por daño o rotura de tubería interna, rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la vivienda amparada y que se imposibilite su reparación en el momento y en todos los eventos quedare desprotegida en sus accesos, GRUPO MOK, asumirá los gastos de vigilancia requeridos para conservar la seguridad de la vivienda asegurada, según tabla de coberturas y por categoría de tarjetas.

**2.4. Gastos de mudanza por inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una emergencia**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, GRUPO MOK, a solicitud del BENEFICIARIO, se encargará de garantizar los gastos de traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el beneficiario, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el inmueble.

**2.5. Gastos de bodegaje de los muebles o enseres, por inhabilitación de la vivienda**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, la Compañía, a solicitud del beneficiario, se encargará de garantizar los gastos de depósito de tales bienes en el sitio designado por el beneficiario, dentro de la misma ciudad, hasta cuando hayan culminado las reparaciones. El límite de esta cobertura es de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza. La Compañía no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.

- 2.6. **Retorno anticipado por emergencia en el hogar:** Si el BENEFICIARIO se viere obligado a retornar a su ciudad de residencia habitual por emergencia a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble que comprometa considerablemente la seguridad del mismo. GRUPO MOK se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del BENEFICIARIO o en su defecto un tiquete en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

### **2.7. Vigilante por rotura de vidrios**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la vivienda del BENEFICIARIO y que se imposibilite su reparación en el momento y en todos los eventos quedare desprotegida en sus accesos, GRUPO MOK, asumirá los gastos de vigilancia requeridos para conservar la seguridad de la vivienda. Validar "Tabla Beneficios y Coberturas" por categoría de tarjetas.

### **2.8. Referencia de técnicos y otros profesionales**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, GRUPO MOK referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.

### **2.9. Referencia de niñera en caso de accidente de los padres:**

GRUPO MOK referenciará a una niñera si a consecuencia de un Accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.

### **2.10. Referencia de ambulancia, médico o enfermera domiciliario:**

En caso de Accidente o Enfermedad del BENEFICIARIO, previa solicitud del Beneficiario, GRUPO MOK referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del BENEFICIARIO.

### **2.11. Teléfonos de emergencia**

GRUPO MOK indicará los principales teléfonos de emergencia al BENEFICIARIO, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros.

**Banco de Bogotá es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales se puede acceder a las Asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por GRUPO MOK quien es el responsable de las mismas.**

El BENEFICIARIO debe validar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" que está publicada en la página web del BANCO DE BOGOTÁ, donde está la información actualizada de Cobertura por Tarjeta.

## **3. ASISTENCIAS ESPECIALES**

### **3.1. Enfermera en caso de accidente e incapacidad médica**

En caso de incapacidad, se proveerá enfermera por máximo tres (3) días a los BENEFICIARIOS con Tarjetas Premium. Máximo 2 eventos al año. El BENEFICIARIO debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia. El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### **3.2. Tutor por incapacidad**

Tutor por incapacidad para niños menores de 12 años. GRUPO MOK proveerá un tutor general por un periodo de máximo 1 hora. El BENEFICIARIO debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia. El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### **3.3. Asistencia Telefónica Nutricional Y Psicológica**

Referencias con especialistas. Dietas balanceadas, Consejos de salud, Hábitos nutricionales saludables, Problemas asociados a la nutrición, Trastornos alimentarios, Ansiedad y los alimentos. Este servicio es para BENEFICIARIOS con Tarjetas Premium. Consultar número de eventos en la "Tabla de Beneficios y Coberturas".

### **3.4. Línea Psicológica Estudiantil (para padres o estudiantes)**

Asesoría y orientación psicológica telefónica para menores de 12 años y sus padres. Ver "Tabla de Beneficios y coberturas".

### 3.5. Envío de Trabajos Olvidados (colegio - Universidad)

Se prestará el servicio de envío de trabajos olvidados Colegios o Universidades. La institución debe estar dentro del perímetro urbano. Máximo 3 eventos al año. Consultar cobertura en la "Tabla de Beneficios y Coberturas". El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.6. Transporte al colegio en caso de emergencia

El colegio debe estar dentro del perímetro urbano. Máximo 3 eventos al año. Consultar coberturas y Tarjetas a las que aplica en la "Tabla de Beneficios y Coberturas". El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.7. Todero

Sirve para mover un mueble, Colgar un cuadro, Mover cajas, entre otros. GRUPO MOK proveerá un hombre para esas labores que necesitan fuerza. Máximo una hora por servicio, 3 eventos al año. Consultar coberturas y Tarjetas a las que aplica en la "Tabla de Beneficios y Coberturas". El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.8. Chef para eventos en el hogar

El servicio se prestará por un Chef especializado en cocina internacional, para eventos en el hogar del BENEFICIARIO. Los tipos de comida que se ofrecen son: Peruana, Francesa, Mexicana, Asados, Paellas, Wok y Sushi. Aplica solamente para tarjetas Premium; el servicio solo incluye la preparación por máximo 2 horas para Tarjetas Platinum y 3 horas para Tarjetas Signature & Black e Infinite, si la preparación requiere más tiempo, este costo debe ser asumido por el BENEFICIARIO. Los ingredientes, utensilios (vajilla, cubiertos, cristalería) meseros, logística, etc. son a cargo del BENEFICIARIO. El servicio es para mínimo 8 personas y máximo 12. La solicitud se debe hacer como mínimo 7 días calendario antes a la fecha programada del evento.

Cancelación: En caso que el BENEFICIARIO decida cancelar el servicio, debe hacerlo con 48 horas de antelación a la hora y fecha programada. Si no informa de la cancelación en este tiempo se tomará por prestado el servicio, esto significa que el BENEFICIARIO deberá cancelar el valor de \$150.000.00, que serán cargados a la tarjeta del TITULAR. Revisar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" para conocer el número de eventos y tarjetas a las que aplica El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.9. Vigilante para eventos en el hogar

GRUPO MOK enviará un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados al hogar, que tengan que parquear en frente del perímetro del mismo. El servicio será por máximo 4 horas seguidas, si son menos horas de todas maneras se considerará como un evento. El máximo número de eventos por año es de 3. Revisar la "Tabla de beneficios y coberturas" para conocer las tarjetas a las que aplica. La solicitud se debe hacer como mínimo 7 días calendario antes a la fecha programada del evento. El servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.10. Asesoría tecnológica telefónica/presencial

Consiste en la prestación de ayuda y soporte tecnológico por parte de profesionales a los BENEFICIARIOS en los problemas cotidianos que puedan sufrir con el uso de su computador.

El usuario podrá plantear vía telefónica sus necesidades de asesoría, que serán atendidas de manera telefónica y, en caso de ser necesario se realizará visita presencial que se realizará de acuerdo a las coberturas y Tarjetas que se encuentran en la "Tabla de Beneficios y Coberturas". Es un servicio de asesoría, no incluye repuestos, software, hardware, cambio de equipos, entre otros, estos serán a cargo del BENEFICIARIO. En el caso de asistencia presencial el servicio aplica solo en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga (dentro del perímetro urbano).

### 3.11. Asistencia Legal Telefónica:

- **Asistencia Legal en caso de Robo:** En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del BENEFICIARIO, GRUPO MOK prestará asesoría jurídica sobre los trámites a seguir para la denuncia de los hechos.



- **Derecho Civil:** GRUPO MOK prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, etc.
- **Derecho Laboral:** GRUPO MOK prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del BENEFICIARIO en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al servicio doméstico, contratos laborales como trabajador, etc.
- **Tributaría:** GRUPO MOK prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del BENEFICIARIO en temas tributarios, como por ejemplo inquietudes referentes a declaraciones de renta.

### 3.12. Referencia de Asistencia de Mascotas

GRUPO MOK pone a disposición de los BENEFICIARIO el servicio de orientación veterinaria básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año. A solicitud del BENEFICIARIO, GRUPO MOK, podrá informar sobre nombres y teléfonos de diferentes profesionales veterinarios. Este servicio es solo de información, por lo que GRUPO MOK no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario. Validar "Tabla de Beneficios y Coberturas"

**3.13. Referencia de profesores en las áreas de matemáticas, física, química, inglés y francés:** GRUPO MOK podrá informar los nombres y teléfonos de profesores que sean requeridos por el BENEFICIARIO. Este servicio es solo de información, por lo que GRUPO MOK no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

**Banco de Bogotá es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales se puede acceder a las Asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por GRUPO MOK quien es el responsable de las mismas.**

El BENEFICIARIO debe validar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" que está publicada en la página web del BANCO DE BOGOTÁ, donde está la información actualizada de Coberturas por Tarjeta.

## E. REEMBOLSOS

GRUPO MOK podrá autorizar reembolsos al BENEFICIARIO, este siempre debe ser aprobado por GRUPO MOK, no aplica la autogestión para asistencias al Hogar, Vehículo y Especiales.

El reembolso será efectuado en la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del TARJETAHABIENTE, tendrán un plazo de máximo 15 días calendario para presentar los documentos a efecto de obtener el reintegro del 100% autorizado, en caso que el BENEFICIARIO no presente los soportes respectivos en los tiempos establecidos, después de los 15 días siguientes al día de ocurrencia del evento y hasta un plazo máximo de 30 días, se le reconocerá un monto máximo del 50% de los costos o gastos incurridos, pasado este tiempo (30 días) el BENEFICIARIO pierde el derecho a reclamar el reembolso de los gastos incurridos.

## F. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de cobertura de este anexo las siguientes prestaciones y hechos:

1. Los servicios que el BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de GRUPO MOK, salvo en caso de fuerza mayor comprobada que le impidan comunicarse con la empresa o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
2. Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, conocidos o no por el BENEFICIARIO y de las diagnosticadas con anterioridad al inicio del viaje (preexistencias).
3. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.

4. Las asistencias y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.
5. La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.
6. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por actos realizados por BENEFICIARIO, con dolo o mala fe.
7. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje.
8. Las asistencias y gastos a los ocupantes del vehículo del BENEFICIARIO transportados gratuitamente mediante aventones, "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
9. Los producidos cuando el conductor del vehículo carezca de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo del BENEFICIARIO.
10. Los causados por mala fe del BENEFICIARIO o conductor.
11. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
12. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o cuerpos de seguridad.
13. Hechos derivados de la energía nuclear radioactiva.
14. Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el vehículo del BENEFICIARIO.
15. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo del BENEFICIARIO en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

**Banco de Bogotá es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales se puede acceder a las Asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por GRUPO MOK quien es el responsable de las mismas.**

El BENEFICIARIO debe validar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" que está publicada en la página web del BANCO DE BOGOTÁ, donde está la información actualizada de Cobertura por Tarjeta.

## G.GLOSARIO DE TERMINOS

**Accidente:** Todo acontecimiento imprevisto causado por hecho de la naturaleza o conducta humana no intencional y que origina daños a bienes o a personas.

**Accidente Automovilístico:** Todo accidente que origine daños materiales a un automóvil del Tarjetahabiente o Beneficiario y que se cause durante la vigencia.

**Avería:** Todo daño, rotura no intencional, que impida el tránsito autónomo del vehículo objeto de la asistencia, causado durante la vigencia.

**Tarjetahabiente:** Son las personas que tiene Tarjetas de Crédito o Débito del Banco de Bogotá.

**Domicilio Habitual:** Es el lugar, dentro de la República de Colombia, donde reside el Tarjetahabiente BANCO DE BOGOTÁ o en donde tiene asiento sus negocios, y así lo indique.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud física del BENEFICIARIO, que se origine o manifieste durante la vigencia del viaje.

**Equipo Jurídico:** El personal de abogados y asistentes judiciales, que se encuentren prestando los servicios jurídicos legales por cuenta de GRUPO MOK.

**Prestador de Servicios:** Son aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa a los BENEFICIARIOS.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del BENEFICIARIO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**Representante Legal:** Cualquier persona física que se encuentre facultada por el BENEFICIARIO para ejercer y hacer valer sus derechos y obligaciones de una persona jurídica o una persona natural, mediante poder autenticado.

**Triage Telefónico/Orientación Médica:** método que permite organizar la atención de las personas según las necesidades de los individuos. Se busca que los pacientes que requieren de atención terapéutica inmediata por el cuadro que presentan sean tratados en primer lugar, privilegiándolos sobre aquellos que sufren trastornos de menor gravedad. Se busca orientar al paciente de la mejor manera dependiendo de los síntomas que presente.

**Servicio de Asistencia:** Los servicios asistenciales que presta GRUPO MOK a los Tarjetahabientes del Banco de Bogotá en los términos de cada contrato o cobertura.

Banco de Bogotá es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales se puede acceder a las Asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por GRUPO MOK quien es el responsable de las mismas.

El BENEFICIARIO debe validar la "Tabla de Beneficios y Coberturas" que está publicada en la página web del BANCO DE BOGOTÁ, donde está la información actualizada de Cobertura por Tarjeta. Este se puede modificar y solo el último publicado en la web del Banco es el válido.

GRUPO  
**MOK**

*Más valor para tus clientes*

Grupo Mok Colombia s.a.s. Nit.: 830.002.181-5

**Sede BTC:** Carrera 10 No. 97A - 13 Torre A, Of.301, 302 Edificio BTC

**Sede 94:** Calle 94ª N° 13 – 42 Edificio Grupo MOK

Tel. 57 (1) 628 3600 – 634 3850 - Bogotá, Colombia

[www.grupomok.com.co](http://www.grupomok.com.co)