

Ban100



CONDICIONADO DE
SERVICIOS PARA

**TARJETAS
DE CRÉDITO**

CONTENIDO

SECCIÓN 1. SERVICIOS	3
1. Servicios, Eventos y Monto Límite.	
2. Cliente.	
3. Vigencia de los Servicios.	
4. Ámbito Territorial.	
SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS	5
1. Vacunación y desparasitación anual de perros y gatos.	
2. Telemedicina General.	
3. Mecánica ligera (envío de combustible, cargue de batería y cambio de llanta).	
SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS	7
1. Alcance y definición de Reembolso.	
2. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso.	
SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIO	8
1. Líneas de atención para solicitar el Servicio.	
2. Información para solicitar Servicio.	
3. Verificación y ejecución del Servicio.	
4. Líneas de servicio atención al Cliente.	
5. Procedimiento en caso de que el servicio solicitado supere el Monto Límite.	
SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES	9
Deberes y responsabilidades de MOK	
Deberes y responsabilidades del Cliente	
SECCIÓN 6. GLOSARIO	12

SECCIÓN 1. SERVICIOS

1. Servicios, Eventos y Monto Límite

BENEFICIOS TARJETAS DE CRÉDITO BAN100		
ASISTENCIAS	EVENTOS	TOPES POR EVENTO
Vacunación y desparasitación anual de perros y gatos	1	\$100.000
Telemedicina General	1	No Aplica
Mecánica Ligera (envío de combustible, cargue de batería y cambio de llanta)	Ilimitado	No Aplica

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. El Cliente puede elegir las opciones del “Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Límite” incluido en este condicionado.

NOTA: 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.

2. Cliente

Los Servicios detallados en este Condicionado están destinados exclusivamente a personas naturales. Para acceder a dichos servicios, la persona natural deberá ser el titular del bien o servicio relacionado que se indica a continuación:

Titular de la Tarjeta de Crédito emitida por Ban100 y relacionado en la base de datos de Ban100 como beneficiario de estos Servicios.

3. Vigencia de los Servicios

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

Los Servicios tendrán una duración mensual, la asistencia se activará 72 horas después de haber utilizado tu tarjeta, iniciando el 4 de marzo de 2025 y podrán ser renovados a discreción exclusiva de Ban100. La continuidad de los mismos dependerá de la renovación del beneficio otorgado por Ban100, sin que esto implique obligación de renovación automática ni derecho adquirido por parte del Cliente.

Los Eventos y Montos Límite asignados en cada período mensual no son acumulables. En consecuencia, el Cliente solo podrá hacer uso de los servicios dentro del mes de vigencia correspondiente, conforme a los límites y condiciones establecidos en el numeral 1° de este documento.

3. Ámbito Territorial

Las Asistencias se prestarán 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.

TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.

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

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS



1. Vacunación y desparasitación anual de perros y gatos.

En virtud de este beneficio, se pone al alcance del Cliente el servicio Vacunación y desparasitación anual para su mascota, a través la red de proveedores del MOK, la cita podrá ser agendada en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8am a 12pm a través de las líneas habilitadas para Beneficios Tarjetas de Crédito BAN100.

El Servicio se prestará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El servicio se prestará en la red de proveedores dentro del perímetro urbano.
- Este servicio podrá ser solicitado por el Cliente únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto.
- MOK le indicará al Cliente el centro veterinario donde deberá dirigirse con su mascota.
- El Cliente deberá desplazarse por sus propios medios en la fecha y hora asignada.
- Se aclara que este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.



2. Telemedicina General

En virtud de este Servicio el Cliente podrá acceder a un médico general disponible en el horario de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., con el propósito de atender al Cliente bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

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

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

Condiciones adicionales del servicio:

- En caso de que el Cliente no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.

Exclusiones del servicio

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

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



3. Mecánica ligera (envío de combustible, cargue de batería y cambio de llanta)

En virtud de este Servicio, el Cliente podrá acceder a cualquiera de las siguientes asistencias viales, las cuales se prestarán exclusivamente en carretera, conforme a las siguientes especificaciones para cada una:

- **Envío de combustible:** Este Servicio opera en caso de que el Carro se quede sin combustible y no pueda arrancar. MOK enviará un profesional al lugar donde se encuentre el vehículo, quien proporcionará hasta 1 galón de combustible para ayudar a que el Carro pueda arrancar y continuar su camino.
- **Cargue de batería** En caso de que el Carro no encienda, como consecuencia de que la batería se encuentre descargada, MOK enviará un Carro Taller y un técnico al lugar donde se encuentre el Carro del Cliente para el paso de corriente al Carro y lograr que el Carro encienda. MOK no asume el costo de la batería en caso de una avería irreversible y se deba reemplazar la batería cargada. No aplica para vehículos con placa pública.
- **Cambio de Llanta:** Este Servicio consiste en la sustitución de una llanta pinchada o dañada por la llanta de repuesto del Carro del Cliente. Este servicio se llevará a cabo en el lugar donde se encuentre el Carro, siempre y cuando, se cumplan las condiciones necesarias para proceder con el cambio de la llanta. El servicio no incluye la reparación de la llanta dañada ni la provisión de una llanta de repuesto.

Condiciones adicionales para las tres asistencias:

- Este servicio se prestará las 24 horas del día.
- Solo aplica para Carros livianos (automóviles) y camionetas de uso particular. En consecuencia, no aplica para vans, furgones, microbuses, pesados o semipesados, ni para motocicletas, trimotos, piaggio, motocarros, triciclos motorizados, mototaxis.
- Los tiempos de atención podrán verse afectados en días festivos según la disponibilidad.
- Las asistencias se prestarán únicamente en carretera siempre y cuando el Carro se encuentre a una distancia de 30 km del casco urbano de las ciudades y municipios indicados en el Ámbito Territorial.

SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

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 Cliente deberá seguir el procedimiento indicado en el numeral siguiente, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- b. Que 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.
- 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.

2. Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso

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

1. Comunicarse con MOK vía telefónica al número indicado en este condicionado, suministrar toda la información que se requiera y solicitar la autorización para la realización del Servicio por un Tercero.
2. Obtener la Autorización por parte de MOK, la cual tendrá una vigencia perentoria de 30 días calendario.
3. 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.

4. 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

1. Líneas de atención para solicitar el Servicio

En caso de que el Cliente(a) requiera un Servicio y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica para solicitar el Servicio respectivo a la siguiente línea de atención, la cual está disponible las 24 horas de los 365 días del año:

Línea gratuita nacional (601) 355 69 06 - Opción 2

2. Información para solicitar Servicio

Una vez el Cliente logre establecer comunicación a las líneas anteriores, deberá suministrar la información necesaria para la prestación del Servicio, para lo cual se requieren los siguientes datos inicialmente:

- Número de identificación y nombre del Cliente.
- Número telefónico de contacto.
- Servicio que precisa
- Lugar donde se encuentra
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.
- Informar las causas de tiempo, modo y lugar que dieron lugar a la solicitud del Servicio.

3. Verificación y ejecución del Servicio

MOK verificará si el Cliente tiene derecho a recibir el Servicio solicitado, lo cual será informado al Cliente inmediatamente.

En caso de que el Cliente tenga derecho al Servicio solicitado, MOK prestará el Servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.

En caso de que el Cliente, no tenga derecho al Servicio solicitado, 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, no se prestará el Servicio.

4. Líneas de servicio atención al Cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del Servicio, el Cliente deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes, a la línea indicada 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 (atencionalcliente@grupomok.com) 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. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Deberes y responsabilidades de MOK

- Brindar los Servicios y productos de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Condicionado, asegurando que se cumplan los estándares acordados en calidad y tiempo.
- Proporcionar información completa, veraz, comprensible e idónea respecto a los Servicios ofrecidos, garantizando que el Cliente tenga todos los detalles necesarios para tomar decisiones informadas.
- Responder a las reclamaciones presentadas por los Clientes de manera oportuna, adecuada y asegurando una resolución satisfactoria.
- Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por los Clientes, salvo en los casos en que su divulgación sea requerida por la ley o autorizado previamente por el Cliente.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a la prestación de los Servicios, así como con las buenas prácticas del sector.

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:

- **Ámbito Territorial:** Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.
- **Carro:** Vehículo automotor de cuatro ruedas, que puede ser automóvil o camioneta, de propiedad del Cliente y vinculado al Servicio.
- **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.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.
- **Fuerza Mayor:** Se refiere a aquellas situaciones imprevistas o que no sean posibles de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.
- **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.
- **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.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.