PRODUCTO “PACK EMPRENDEDOR”

ASISTENCIA EMPRENDEDOR

DATOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE LA ASISTENCIA

Razón Social: MOK PERÚ S.A.C.	**RUC:** 20555299061
Teléfono: +51 (01)701-5394	**Página Web:** grupomok.com/home
Dirección: Av. Ricardo Rivera Navarrete Nº 501, interior 1701, Urb. Jardín, piso 17, San Isidro, Lima.	

DATOS DEL COMERCIALIZADOR

Razón Social: IH Fintech S.A.	**RUC:** 20610782168
Teléfono: +51 (01)705-1717	**Página Web:** oka.com.pe
Dirección: Av. Petit Thouars Nº 5208, piso 2, Miraflores, Lima.	

1- OBJETO: PACK EMPRENDEDOR

Por el presente documento que celebran, por una parte, **MOK PERÚ S.A.C** en adelante **MOK** y de otra, el **TITULAR/AFILIADO**, **MOK** se compromete a brindar al **TITULAR/AFILIADO**, los servicios que se indican en la sección “2. COBERTURAS” y que se refieren a una o varias contingencias que pueda presentar el **TITULAR/AFILIADO**.

2- COBERTURAS

Prestación / Servicio	Monto máximo por evento	Nº de eventos anuales
Soporte vía telefónica	ilimitado	ilimitado
Técnico a domicilio	S/ 250	6
Reparación de falla técnica de electro		
Maestro por un día		
Curso habilidades tecnológicas para tu negocio	Ilimitado	Ilimitado
Curso pequeños negocios y emprendimiento		
Curso finanzas para emprendedores, cocina y repostería		
Curso Fotografía y retoque gastronómico		

Asesoría legal telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Asesoría contable y tributaria telefónica		
Asesoría Telefónica de Marketing		

Importante:

- Este servicio estará a disposición del **TITULAR/AFILIADO,** ilimitadamente las veces que el **TITULAR/AFILIADO** lo requiera de acuerdo con las coberturas descritas en el presente documento, a través de la Central de Asistencias +51(1) 7015394 para Lima y provincias o la plataforma digital.
- **MOK** es el único y exclusivo responsable de las asistencias comercializadas por **OKA**.
- Las comunicaciones cursadas por el **TITULAR/AFILIADO** a **OKA**, por aspectos relacionados con el producto **EMPRENDEDOR**, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a **MOK**.
- **Medios para comunicar aspectos de la asistencia:** El **TITULAR/AFILIADO** acepta expresamente que los datos de contacto que usará **MOK** para comunicar cualquier aspecto relacionado con el producto **EMPRENDEDOR** serán correo electrónico, teléfono fijo, celular y dirección física indicados por **OKA**.
- **Vigencia de la cobertura:** La vigencia del producto **EMPRENDEDOR** es anual.
- **Medios habilitados por MOK para presentar reclamos:** En caso de reclamo, **TITULAR/AFILIADO** cuenta con la Central de Asistencias +51(1) 7015394 para Lima y provincias. **MOK** tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver el reclamo presentado. En caso de persistencia del reclamo o queja, el **TITULAR/AFILIADO** podrá ejercer los mecanismos de solución de controversias que consideren adecuados para hacer prevalecer sus derechos.

3- DETALLE DE COBERTURAS

3.1 Soporte Vía Telefónica:

Cuando el **AFILIADO** o sus beneficiarios requieran de esta asistencia, **MOK** realizará la conexión vía telefónica con un técnico en materias tecnológicas, para que brinde la orientación y asesoría en los siguientes casos: Uso básico del computador, navegación en internet, uso de office y software de antivirus, información de últimos avances tecnológicos, instalación de software, eliminación de virus informáticos, orientación de diagnósticos de fallas, zonas de descarga que tengas acceso a software gratuito, ayuda tecnológica en consola de video, coordinación de servicio técnico a domicilio, ayuda en instalación de antivirus y firewall, asesoría de uso de últimos equipos tecnológicos.

Condiciones del servicio: el servicio se otorgará de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm. Cuenta con este servicio de manera ilimitada.

Exclusiones del servicio: el proveedor no asumirá el costo por los programas, antivirus, entre otros, en caso de que el **AFILIADO** requiera la atención presencial esta deberá ser asumida directamente por el **AFILIADO**, **MOK** no se hace responsable de los acuerdos directos entre el técnico y el **AFILIADO**.

3.2 Técnico a Domicilio:

Cuando el **AFILIADO** o sus beneficiarios requieran de esta asistencia, por problemas de cualquier índole en su computadora o dispositivo tecnológico y necesite una visita de un técnico especialista, **MOK**

realizara el envió de un personal capacitado al domicilio con el fin de evaluar el producto, realizar la reparación del artefacto y entregarlo en óptimas condiciones.

Condiciones del servicio: incluye visita técnica y mano de obra, los repuestos no están incluidos, el servicio se otorgará de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm. Previa coordinación de la visita de 24 a 48 horas de anticipación. Cuenta con 6 (seis) eventos anuales, con una cobertura de hasta S/.250.

- Diagnóstico y reparación
- Instalación de pc en el domicilio
- Cambio de partes o piezas básicas (Proporcionadas por el **AFILIADO**)
- Formateo de disco duro

3.3 Servicio de Reparación de falla técnica: Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio, **MOK** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la revisión y reparación del producto por daños que involucren fallas técnicas (no cubre daños externos, mala manipulación, ni daños estéticos), que estén dentro de la cobertura de la marca. La reparación es solo para los materiales básicos, no incluye repuestos.

Condiciones del Servicio: El valor anterior incluye el traslado del operario y la mano de obra, no incluye reemplazo del producto. Este servicio es válido para cualquier electrodoméstico para el cual se encuentren repuestos originales provistos por el proveedor del fabricante o del servicio técnico de Hiraoka.

3.4 Servicio Maestro por un día:

Cuando el **AFILIADO** requiere el servicio de handyman, **MOK** pondrá a su disposición a un profesional técnico que lo podrá apoyar en trabajos menores de pintura, gasfitería, electricidad e instalación de cuadros/espejos.

Condiciones del servicio: Atención coordinada con 24 horas de anticipación. Solo cubrimos mano de obra, el tiempo máximo del técnico en el domicilio es de 4 horas corridas, generará trabajos menores y básicos. El cliente tiene que informar los trabajos a realizar previa coordinación. El servicio se otorgará de lunes a sábado de 8:00am a 6:00pm. El valor anterior incluye el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio: Trabajos de picado y/o trabajos complejos que demanden un seguimiento. Materiales y/o accesorios a utilizar. No generan limpieza ni trabajos de alto riesgo.

Nota: Todas las prestaciones anteriormente descritas (3.2 a 3.4), podrán ser utilizadas hasta 06 (seis) eventos como límite único y combinado para el total de prestaciones, contando con una cobertura de hasta S/250.

3.5 Curso habilidades tecnológicas, emprendimiento y finanzas:

Este servicio brinda acceso a cursos digitales de habilidades tecnológicas, emprendimiento y finanzas, disponibles a través de la plataforma **Crehana**, permitiendo al cliente aprender de forma práctica, flexible y a su propio ritmo. Los servicios comprendidos en la presente asistencia son los siguientes:

- **Habilidades tecnológicas:**
  Curso dirigido a quienes desean mejorar sus habilidades en Excel, manejo de redes sociales y manejo de herramientas con IA, de cara a poder hacer uso de ellos en su negocio.
- **Emprendimiento:**
  Curso orientado a estrategias y el desarrollo de habilidades para la formación de pequeños negocios y tips de emprendimiento.
- **Finanzas:** Curso orientado, a desarrollar habilidades contables, gestionando de una manera responsable las finanzas de un pequeño negocio.
- **Cocina y repostería:** Un curso pensado para quienes desean mejorar sus habilidades culinarias y adentrarse en el arte de la repostería. A través de recetas y técnicas paso a paso, los participantes aprenden desde preparaciones básicas hasta elaboraciones más complejas. Además de fomentar la creatividad, este curso invita a explorar el valor cultural y personal de la cocina como espacio de disfrute y expresión.
- **Acceso a los cursos:**
  El acceso es rápido y 100% digital. Tras la compra, el cliente recibe un enlace y un código de activación personal para ingresar a **Crehana** y comenzar a disfrutar de los contenidos de inmediato, avanzando a su propio ritmo y sin complicaciones.

Condiciones del servicio: Cuenta con este servicio de manera ilimitada, desde la adquisición del producto.

3.6 Asesoría Legal telefónica:

En caso el **AFILIADO** requiera un apoyo y/o tenga alguna duda sobre materia legal, **MOK** procederá a enlazar vía telefónica al **AFILIADO** con un profesional para que pueda orientarlo. Especialidades: Penal, civil, familiar, laboral y tributaria. **MOK** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**.

Condiciones del servicio: El servicio se deberá programar con 12 hasta 24 horas de anticipación de lunes a sábados en el horario de atención 8:00 am a 08:00 pm. Cuenta con este servicio de manera ilimitada, desde la adquisición del producto.

Exclusiones del servicio: Trámites y gestiones presenciales. Atención personalizada sobre casos penales y/o judiciales, representaciones, entre otros.

3.7 Asesoría Contable y Tributaria:

Cuando el **AFILIADO** solicite recomendaciones respecto a materia contable, **MOK** pondrá a su disposición un especialista en contabilidad quien lo asesorará para que pueda organizar de una mejor manera su economía y finanzas de su empresa.

Condiciones del servicio: La atención se agendará con 24 horas de anticipación y el servicio se otorgará vía llamada telefónica, de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. Cuenta con este servicio de manera ilimitada, desde la adquisición del producto.

Exclusiones del servicio: trámites y gestiones presenciales, gestión de contabilidad de la empresa.

3.8 Asesoría Telefónica de Marketing:

En caso el **AFILIADO** solicite el servicio, **MOK** pondrá a su disposición a un profesional para que le brinde una asesoría integral en temas de marketing, creación y posicionamiento de marca.

Condiciones del servicio: Este servicio estará a disposición de manera virtual o Telefónico, la atención se agendará con 24 a 48 horas de anticipación, el servicio se brindará de lunes a viernes, dentro del horario de 9:00 am a 6:00 pm, el **AFILIADO** también tendrá acceso descuentos especiales de hasta un 20%. Cuenta con este servicio de manera ilimitada, desde la adquisición del producto.

Los temas establecidos para la asesoría son**:** Concepto de Marca (Logo, usos, sentimiento de la comunicación, target), investigación de mercados, creación de modelos de negocio, generación de contenido y desarrollo digitales.

Exclusiones del servicio: Atención presencial, ni proyectos.

4- CASOS DE EXCEPCIÓN

Adicionalmente, no quedará cubierto por las presentes disposiciones lo siguiente:

- Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Los resultantes de los servicios que el **AFILIADO** haya contratado sin el previo consentimiento de **MOK**.
- Los derivados de prácticas deportivas en competencias.
- Mala fe del **AFILIADO**, comprobada por el personal de **MOK** o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación de asistencia.
- Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de los **SERVICIOS**.
- Deportes de aventura como parapente, ala delta, puenting, etc.

5- TERRITORIALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios de asistencia se prestarán en Lima considerando el siguiente radio de acción:

Lima Metropolitana: Callao y Balnearios:

- Por el Norte: hasta Ancón.
- Por el Sur: hasta Cañete (Km 144).
- Por el Este: hasta Chosica, Chaclacayo y Cieneguilla.
- Por el Oeste: La Punta.

Provincias: el radio de acción será de 40 Km a la redonda partiendo del centro de cada ciudad.

- Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Talara, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Huaraz, Huaral, Barranca.
- Por el Sur: Ica, Chincha, Pisco, Arequipa, Juliaca, Puno, Moquegua, Ilo, Tacna.
- Por el Este: Huancayo, Ayacucho, Cusco.
- Por el Oriente: Tarapoto, Iquitos.

6- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Todos los servicios enumerados en el presente documento deberán ser solicitados a través de la Central de Asistencias +51(1) 7015394 para Lima y provincia o a través de la plataforma digital del producto **EMPRENDEDOR** los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por **MOK** con la mayor prontitud posible.

Al momento de llamar el **AFILIADO** deberá indicar los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos (*)
- DNI (*)
- Dirección y teléfono
- Tipo de servicio que precise

(*) Datos del **AFILIADO** obligatorios para todo tipo de información o solicitud de asistencia.

Para todos los casos, **MOK** tendrá siempre derecho de solicitar cualquier otro antecedente, información o documento que se estime pertinente que sean necesarios para la evaluación del siniestro correspondiente.
Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **MOK** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que el **AFILIADO** no cumpla con los requisitos indicados, **MOK** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios relacionados con el presente contrato ni frente a **OKA** ni frente al **AFILIADO**.

Toda llamada a la Central de Asistencias será considerada por **MOK** como declaración o parte de siniestro, por lo que el **AFILIADO** autoriza expresamente a **MOK** para que todas las llamadas sean registradas en forma automática, con el fin de que quede constancia de las solicitudes del **AFILIADO**.

7- FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

Las prestaciones mencionadas se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por **MOK**.

MOK queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o caso fortuito ajenos a su voluntad, las prestaciones antes mencionadas no estén disponibles en el lugar en que se encuentre ubicado el **AFILIADO**. No obstante, en estos casos, **MOK** quedará obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al **AFILIADO** para obtener directamente las prestaciones garantizadas en el presente documento, siendo necesaria la presentación de los comprobantes de los gastos respectivos.

MOK cubrirá hasta concurrencia de los límites que se señalan en las condiciones particulares anteriores, siempre que hubiese sido autorizado previamente por **MOK**. **MOK** reembolsará los gastos

efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en las condiciones particulares del presente documento.

CLÁUSULAS ADICIONALES

- **MOK** es responsable frente al **TITULAR/AFILIADO** del producto contratado y de todos los errores y omisiones en que incurra el **COMERCIALIZADOR**; sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones que le corresponden.
- Para efectos del presente producto, se aplicará lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley Nº 29571 y modificatorias.
- Las comunicaciones cursadas por el **TITULAR/AFILIADO** al **COMERCIALIZADOR**, sobre aspectos relacionados a la asistencia contratada, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a **MOK**.
- Los pagos efectuados por el **TITULAR/AFILIADO** o terceros encargados del pago, al **COMERCIALIZADOR**, se considerarán abonados a **MOK**.
- El **TITULAR/AFILIADO** manifiesta su aceptación expresa para que las comunicaciones relacionadas a la asistencia puedan ser remitidas a la dirección de correo electrónico que ha sido consignado en el presente documento. **MOK** remitirá comunicaciones escritas al domicilio del **TITULAR/AFILIADO**, en caso no consigne una dirección electrónica o a decisión expresa de **MOK**, en forma adicional a la comunicación electrónica o en caso la normatividad vigente lo exija. En caso el **TITULAR/AFILIADO** no pueda abrir los archivos adjuntos o modifique su dirección de correo electrónico, deberá informar dichas situaciones a **MOK** comunicándose al +51 (01)701-5394. Asimismo, se compromete a mantener activa su cuenta de correo electrónico, abrir y leer detenidamente las comunicaciones electrónicas y sus archivos adjuntos, revisar sus bandejas de correo electrónico, inclusive las bandejas de entrada y de correos no deseados, así como revisar la política de filtro o bloqueo de su proveedor de servicio de correo electrónico, todo aquello con el objeto de utilizar este medio de comunicación electrónica de manera sencilla y eficiente, para los fines propuestos.
- Toda declaración falsa o reticencia de circunstancias conocidas por el **TITULAR/AFILIADO**, aun hechas de buena fe, que a juicio de peritos hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones, si **MOK** hubiese sido cerciorado del verdadero estado del riesgo, produce la pérdida de los derechos emanados del presente documento.
- Toda agravación del riesgo asumido es causa especial de resolución del servicio de asistencia, objeto de este contrato, y cuando se deba a un hecho del **TITULAR/AFILIADO**, produce la pérdida de los derechos emanados del presente documento. Se entiende por agravación del riesgo asumido, la que, si hubiese existido al tiempo de la celebración, ajuicio hubiera impedido este contrato o modificado sus condiciones.
- Los impuestos, tasas y contribuciones de cualquier índole y jurisdicción que se crearen en lo sucesivo o los aumentos eventuales de los existentes, estarán a cargo del **TITULAR/AFILIADO** de la asistencia, según el caso, salvo cuando la ley los declare expresamente a cargo exclusivo de **MOK** o el **COMERCIALIZADOR**.
- Toda controversia judicial que se plantee con relación al presente contrato será dirimida ante la jurisdicción de los Jueces del Distrito Judicial de Lima.
- El **TITULAR/AFILIADO** puede solicitar la devolución del monto pagado en su totalidad dentro de los primeros quince (15) días de haber contratado la asistencia. Si realiza la solicitud posterior a dicho plazo, se devolverá el monto equivalente a los meses pendientes de cobertura por

transcurrir (Ej.: Si el **TITULAR/AFILIADO** solicita la devolución en el día 16 y su vigencia es de 12 meses, le será devuelto 11/12 del monto pagado por la asistencia, manteniendo la cobertura del servicio hasta el final del primer mes). En todos los casos, esto sólo aplicará siempre que el **TITULAR/AFILIADO** no haya hecho uso de la asistencia contratada.