PRODUCTO “MANTENIMIENTO HOGAR”

ASISTENCIA HOGAR

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: PRODUCTO HOGAR

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 sufrir el domicilio indicado por el **TITULAR/AFILIADO**.

2- COBERTURAS

Prestación de servicios	Monto máximo por evento	Nº eventos anuales
Servicio de Gasfitería	S/ 250	03
Servicio de Electricista	S/ 250	03
Servicio de Cerrajería	S/ 250	03
Servicio de Vidriería Domiciliaria	S/ 250	03
Servicio Maestro por Jornada	S/ 250	01
Chequeo preventivo en el hogar	S/ 200	01
Servicio de lavado de colchón, muebles, rollers y/o alfombras	S/ 200	03
Reparación de falla técnica de electrodoméstico		

Mantenimiento de Producto Línea Blanca (Cocina, Lavadora, Refrigeradora)	S/ 200	01
Curso de Cocina, Repostería y Fotografía Gastronómica	ilimitado	ilimitado

Importante:

- Este servicio estará a disposición del **TITULAR/AFILIADO**, 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 (01)701-5394 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 **HOGAR**, 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 **HOGAR** serán correo electrónico, teléfono fijo, celular y dirección física indicados por **OKA**.
- **Vigencia de la cobertura:** La vigencia del producto **HOGAR** 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 Servicio de Gasfitería:

La Asistencia entrega el servicio de gasfitería, en donde el titular podrá disponer de la central telefónica las 24 horas para recepcionar y coordinar con prioridad el requerimiento de la visita al domicilio del servicio de gasfitería, conforme al siguiente detalle: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento o baños, propias de la vivienda del **AFILIADO**, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible personal especializado, que realizará las acciones pertinentes para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio incluye el honorario o mano de obra del personal especializado, materiales básicos y el traslado, conforme al número de eventos y topes de cobertura indicados en la presente asistencia para tal servicio. Cada visita que es solicitada por el cliente se rebaja del número de eventos disponibles en el año, si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar el trabajo o no existe personal que reciba al técnico en el domicilio, se considerará como visita realizada.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 250.00 por evento, máximo 03 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de gasfitería no incluyen trabajos de albañilería).

Exclusiones al Servicio de Gasfitería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: 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 las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, limpieza general de trampas de grasa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, limpieza general de pozos sépticos, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Servicio Público de Agua y alcantarillado.

3.2 Servicio de Electricista:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) del **AFILIADO**, que corresponda al domicilio permanente, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Este servicio se brindará en las redes internas del domicilio y en ningún caso se intervendrán redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

El servicio incluye la mano de obra del técnico, herramientas y materiales propios, considerando el número de eventos anuales y el tope máximo de asistencias. Cada visita que es solicitada por el cliente se rebaja del número de eventos disponibles en el año, si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar el trabajo o no existe personal que reciba al técnico en el domicilio, se considerará como visita realizada.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 250.00 por evento, máximo 03 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al Servicio de Electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.
b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

3.3. Servicio de Cerrajería:

A consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves del domicilio, inutilización del cilindro por intento de robo en el domicilio u otra causa accidental que impida la apertura del inmueble o el cierre de la puerta principal peatonal del domicilio del **AFILIADO**, la asistencia entrega el servicio de restablecer el acceso en puertas principales exteriores de madera realizado por personal calificado, lo que incluye habilitar el cilindro o chapa en cuestión, desinstalar la cerradura existente, instalar un nuevo cilindro, cerradura o chapa tradicional en puerta de madera y la respectiva verificación de funcionamiento.

El servicio requiere una coordinación previa del servicio para determinar el horario del que dispone el cliente para realizar el servicio y poder contar con la presencia de un adulto responsable que reciba el

trabajo. Si el cliente no dispone de lo necesario para ejecutar el trabajo o no existe personal que reciba al técnico en el domicilio, se considerará como vista realizada.

El servicio comprometido incluye el honorario del personal que ejecuta el trabajo y su traslado, considerando el número de eventos y el tope de cobertura señalados en la asistencia.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 250.00 por evento, máximo 03 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas y/o similares.

3.4 Servicio de Vidrieria Domiciliaria:

Cuando en la vivienda del titular, a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas que forman parte de las fachadas exteriores de la vivienda del titular (perimetrales) que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible personal especializado que realizará la asistencia, siempre que las condiciones climáticas, de traslado, o por motivos de la hora y del día lo permitan, y según normas sanitarias.

El servicio comprometido incluye el honorario del personal por la ejecución del trabajo de reposición del vidrio y su traslado. Excluye el valor de vidrio como tal, ya que dependerá del tamaño o dimensión de este. Se entiende que previamente el **AFILIADO** ha obtenido las medidas exactas del vidrio a reemplazar, para proceder a solicitar al proveedor o vidriería más cercana al domicilio del cliente, la confección a la medida de dicho vidrio, para que el personal de **MOK** realice la visita adecuada para su instalación o reposición.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 250.00 por evento, máximo 03 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al Servicio de Vidrieria: Quedan excluidas del presente servicio: a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

El **AFILIADO** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata, siempre y cuando sea antes de la reparación y acuerdo previo de **MOK**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

3.5 Servicio Maestro por Jornada:

Servicio realizado por un maestro general, lo que contempla prestaciones realizadas por una sola persona, cuyos trabajos se realizarán específicamente en el domicilio del **AFILIADO**, de uso habitacional, quien estará disponible en el domicilio de la persona, quien deberá contar con la presencia o supervisión de un adulto responsable determinado por el titular del servicio para facilitar el trabajo del personal enviado. El maestro podrá hacer diversos trabajos indicados en la asistencia, a solicitud del titular considerando el número de eventos anuales disponible y el monto máximo o tope de cobertura del servicio en cada evento. El tiempo que el servicio asigna a la dedicación de un maestro general por

una jornada de trabajo considera el tiempo de permanencia de dicho maestro en el domicilio para el desarrollo de las labores encomendadas, así como también incluye el tiempo incurrido en el traslado hacia y desde el domicilio del titular, en total se dispone de 07 (siete) horas.

Si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar o facilitar el trabajo o no existe personal que reciba al maestro, se considerará como visita realizada.

El Servicio Maestro por Jornada puede realizar los siguientes tipos de trabajos:

- Cambio de interruptores
- Soquetes
- Enchufes
- Instalación o reubicación de: cuadros, botiquín (en la caja de espejo en baño), accesorios de baño (portarrollos, toallero), lámparas y apliques.
- Instalación o reubicación de: línea blanca y/o electrodomésticos: lavadoras, secadoras, lavavajillas, refrigeradores, TV LCD/LED, entre otros.
- Gasfitería básica en baños y cocina: cambio de flapper de estanque del WC, sifones, llaves de lavamanos/lavaplatos/tina/WC.
- Armado de muebles pequeños que puedan ser manipulados por una sola persona.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 250.00 por evento, máximo 01 (uno) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

3.6 Chequeo preventivo en el hogar:

La asistencia coordinará a solicitud del **AFILIADO**, la visita del personal técnico e idóneo para que realice una revisión general preventiva, informativa y de orientación, que le permita al **AFILIADO** conocer en general el estado de los servicios hogar especificados, de tal manera que el **AFILIADO** pueda optar o decidir por servicios especializados, según el estado general observables en el momento de la visita, según se indica en los siguientes aspectos:

- Prevención en temas eléctricos del hogar: el servicio aplica en temas preventivos a sugerir que requieran las instalaciones eléctricas propias al interior de la vivienda o domicilio particular del titular (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del titular, debidamente acreditada previo a la visita, entregando recomendaciones generales o específicas conforme a la observación de la situación actual en el hogar.
- Incluye: la realización de una revisión general preventiva luego de observar las instalaciones eléctricas menores del domicilio tales como: enchufes, interruptores, toma corriente de lámparas o automáticos.
- Excluye: La revisión de elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillos, o fluorescentes y artefactos conectados a la red eléctrica de la casa, electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Prevención de las instalaciones de aguas sanitarias fijas e internas del domicilio: el servicio aplica temas preventivos que requieran las instalaciones propias al interior de la vivienda. Este

servicio no considera la visita de personal que realice la revisión de ductos de calefacción en general, calefont, termos eléctricos o calderas y sus acoples o sistemas de riego.
- Excluye: revisar trabajos de picado o intervención en paredes, pisos o cielos, para detecciones de filtraciones en general, humedad o utilización de maquinaria para detecciones de fugas.
- Prevención de las cerraduras de acceso principal peatonal al hogar: Este servicio sólo contempla la evaluación preventiva por parte de un técnico y no la visita ante algún desperfecto, así también, este servicio no contempla la reparación en caso de desperfectos. Cualquier reparación derivada de la inspección deberá ser cubierta por el cliente. La revisión general no aplica para cerraduras eléctricas. No aplica para portones de acceso vehicular. No aplica para puertas secundarias o de acceso interior, así también para chapas de despensas, closet, muebles de baño o cocina o similares.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 200.00 por evento, máximo 01 (uno) evento por año. El valor anterior incluye el traslado del operario y la mano de obra.

3.7 Servicio de Lavado

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio en el hogar, **MOK** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la limpieza del colchón, rollers, muebles dentro del domicilio del **AFILIADO**.

Condiciones del Servicio: El servicio deberá ser solicitado a través de nuestra plataforma de atención hasta con 48 horas hábiles de anticipación. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 200.00 por evento, máximo 03 (tres) evento por año. El valor anterior incluye el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del Servicio: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier colchón y otras limpiezas que no estén especificadas.

3.8 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 presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/ 200.00 por evento, máximo 01 (un) evento por año. 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 que no supere los cuatro años de antigüedad.

3.9 Servicio de Mantenimiento de Productos de Línea Blanca:

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio, **MOK** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la revisión y mantenimiento del producto.

Condiciones del Servicio: El valor anterior incluye el traslado del operario y la mano de obra.

Nota: Todas las prestaciones anteriormente descritas (3.8 a 3.9), podrán ser utilizadas hasta 01 (uno) evento como límite único y combinado para el total de prestaciones, contando con una cobertura de hasta S/200.

3.10 Curso Cocina, Repostería y Fotografía Gastronómica:

Este servicio brinda acceso a cursos digitales de cocina, repostería y fotografía gastronómica, 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:

- **Cocina y repostería:**

  Curso dirigido a quienes desean mejorar sus habilidades culinarias y desarrollar conocimientos en repostería. Incluye técnicas y recetas paso a paso para la preparación de platos y postres, desde bases esenciales hasta elaboraciones más avanzadas, promoviendo la creatividad y el disfrute de la cocina.

- **Fotografía y retoque gastronómico:**

  Curso orientado a la creación de imágenes atractivas de platos y postres. Enseña conceptos clave de iluminación, composición y estilismo gastronómico, así como técnicas de retoque digital para resaltar colores, texturas y detalles, logrando resultados de calidad profesional.

- **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.

4- CASOS DE EXCEPCIÓN

Adicionalmente, no quedará cubierto por las disposiciones de estas condiciones 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.
- La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Enfermedades mentales.
- 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 **TITULAR** de los **SERVICIOS**.

5- EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**. Excluyendo otras viviendas propiedad del **AFILIADO**. Asimismo, será excluyente del servicio:

- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del **DOMICILIO** del **AFILIADO** y que aparece como su **DOMICILIO** en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de mantenimiento hogar.
- Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**.
- Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia de gasfitería, electricidad, y cerrajería, sin incluir pisos o acabados, dentro del tope por evento:

a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

6- OBLIGACIONES DEL TITULAR

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **MOK**.
- Dar aviso oportuno a **MOK** del cambio de **DIRECCIÓN DE DOMICILIO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **DOMICILIO** en un lugar distinto al territorio del Perú, la relación entre **MOK** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **MOK** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

7- 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.

8- 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 (01)701-5394 para Lima y provincia o a través de la plataforma digital del producto **HOGAR**, 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 nuestra 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**.

9- 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**, o el inmueble del **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**. En tal evento, **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 2957 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.