

CONDICIONES GENERALES

Intermediado por Agencia de Seguros Falabella Ltda.

ASISTENCIAS

BY GRUPO MOK

Complemento Desempleo

Servicios	Descripción	Eventos por año
Coach Entrevistas	Experto en selección que te preparará para tus próximas entrevistas de trabajo.	3
Asesoría Legal	Un abogado experto en derecho laboral te ayudará en temas como: Pago prestaciones sociales. Pago Cesantías e intereses. Pago primas y vacaciones. Liquidación por terminación de contrato. Terminación de contrato sin justa causa / Indemnización Accidente laboral Acoso laboral	4
Telemedicina	IPS Grupo MOK pone al alcance el servicio de un médico 24/7/365 al año. disponibilidad de agenda de nuestros profesionales, se asegura de atención menor a 18 horas desde su solicitud.	6

Nota:

- Podrás hacer uso de tus servicios 24 horas después de haber hecho tu compra. La asistencia adquirida se registrará por las Condiciones Generales publicadas en la fecha de adquisición, en caso de modificaciones, estos cambios solamente pueden aplicar a ventas posteriores a ajustes o modificaciones.
- Los usos de los servicios serán acumulables de acuerdo con la cantidad de planes contratados para una misma vigencia
- Todos los servicios son prestados por Grupo Mok Colombia y Agencia de seguros Falabella Ltda es un intermediario del servicio.
- Todos los servicios deben ser agendados y solicitados mediante las líneas de atención relacionadas al final de este documento, no aplican reembolsos.
- La asistencia no podrá ser cedida a favor de un tercero
- Los siguientes servicios aplican para el TITULAR
- Producto sujeto a siniestralidad

COACH ENTREVISTA

Grupo MOK pone al alcance del TITULAR un coach experto que te asesorará y prepara contigo la entrevista de trabajo para maximizar las oportunidades de éxito. Preparar con antelación la estrategia de entrevista te dará una importante ventaja competitiva. Aprenderás a comunicar tu valor y potencial.

Nos enfocaremos en que transmitas credibilidad, seguridad y autoconfianza, también te prepararemos para responder a preguntas difíciles, te ayudaremos a gestionar los nervios. Saber venderte y darte valor de manera elegante y eficaz, identificando tus puntos fuertes y explicándolos de manera clara y concreta, te ayudará a potenciarte frente a otros candidatos.

El tiempo máximo en línea será de 60 minutos por evento. Se podrá brindar la asistencia en cualquier ciudad siempre y cuando se tenga recepción de las llamadas telefónicas.

ASESORIA LEGAL

GRUPO MOK por solicitud del TITULAR brindará vía telefónica, los servicios de Consultoría Legal laboral durante el trayecto o hasta 24 horas después de su finalización, quedando excluida de responsabilidad GRUPO MOK de cualquier determinación que adopte el TITULAR por la consulta jurídica.

El tiempo máximo en línea será de 60 minutos por evento. Se podrá brindar la asistencia en cualquier ciudad siempre y cuando se tenga recepción de las llamadas telefónicas. Se excluye la elaboración o revisión de documentos. A continuación, se describe la pertinencia en cada rama:

- DERECHO LABORAL: El TITULAR podrá recibir orientación en la contratación de empleados domésticos, liquidaciones prestacionales, modalidades de vinculación laboral, invalidez, incapacidades, pensiones, accidente y acoso laboral.

TELEMEDICINA

Grupo MOK pone al alcance del TITULAR el servicio de un médico, desde las 7:00 a.m. -7:00 p.m. de lunes a Domingo, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general a través de una plataforma de telemedicina (consulta virtual-video). El TITULAR será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda de nuestros profesionales especializados, la consulta virtual será asignada dentro de las 24 horas a partir del momento de la solicitud.

Para la cita virtual el usuario 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.

Nota: Es optativo por parte del usuario, si prefiere y cuenta con la tecnología para acceder a nuestros consultorios virtuales, de lo contrario, también podrá recibir la orientación Médica de manera telefónica si así lo desea.

Condiciones Especiales

- El servicio de asistencia comprende la atención de orientación médica únicamente, no se trata de un tratamiento médico por lo que no se hace entrega de órdenes de urgencia.
- El servicio de orientación médica de Telemedicina se brinda de acuerdo con protocolos médicos establecidos para entregar el servicio ofrecido.

El servicio de Grupo MOK se prestará únicamente en territorio colombiano, y se realizará a través de la IPS GRUPO MOK.

Procedimiento de telemedicina con video llamada:

A continuación, encontrará las indicaciones para recibir el servicio de telemedicina a través de videollamada.

Requerimientos:

1. Computador o smartphone
2. Acceso a una red de internet
3. Disponibilidad de tiempo

Nota Importante:

1. En caso de presentar fallas con el direccionamiento automático del link, deberá copiar y pegar el mismo en la barra de búsqueda de su navegador.
2. Si presenta dificultades para completar el procedimiento previamente indicado deberá contactar la central de emergencias para recibir las indicaciones de una persona especializada.

ÁMBITO TERRITORIAL

ÁMBITO TERRITORIAL PARA SERVICIO VIRTUAL - TELEFÓNICO:

El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentren en cualquiera de los 32 DEPARTAMENTOS DE COLOMBIA y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes y/o beneficiarios.

CANALES DE ATENCIÓN Y PROCESO DE CANCELACIÓN

En caso de consultas, el cliente debe comunicarse a través de las líneas de atención de Agencia de Seguros Falabella Ltda., **(601) 5878001** en Bogotá o **019003313121** a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot **LIA +571 5878001** de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

Para efectuar procesos de cancelación, debe contactarse vía telefónica **(601) 5189943** a nivel nacional, para la atención de solicitudes de cancelación de productos, en caso de aplicar reintegro de cobros no causados; el Titular nos debe suministrar certificado bancario para generar el reintegro.

LÍNEAS DE ATENCIÓN SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el TITULAR deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a la línea **(601) 5189943** desde Bogotá o WhatsApp **57+ 3173696374**. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del TITULAR, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.