

# TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO SALUD EN LÍNEA

✓ Oferta válida del 01 de enero al 31 de enero del 2025

## Prepago Claro te conecta con un médico virtual



Genera recetas  
médicas



Realiza órdenes para tomas  
de análisis e imágenes diagnósticas



Expedición de órdenes  
e incapacidades médicas\*

Compra tu paquete  
Salud en línea desde

**\$3.000**

\*La incapacidad generada en la consulta podrá ser validada en la EPS del usuario.

### Pídelo aquí

\*Servicio prestado por GRUPO MOK - Llama al 580 0838 para agendar tu cita virtual

Vigencia del 1 de junio al 31 de diciembre de 2024. MOK Nit 830002181-5, IPS autorizada. Incluye datos y minutos. Aplican términos y condiciones en claro.com.co



PUEDES TODO

**30**  
años

## SALUD EN LINEA

Grupo MOK pone al alcance del Cliente el servicio de un médico general, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 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), con una duración máxima de 30 minutos. El Cliente o algún miembro de su grupo familiar 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. La consulta virtual será asignada dentro de las 24 horas a partir del momento de la solicitud.

La solicitud de este servicio se debe realizar exclusivamente por medio de la línea telefónica

Línea gratuita nacional 018000413843

Línea en Bogotá (601) 5800838

### 1. PAQUETES TODO INCLUIDO CON PAQUETE DE SALUD EN LINEA:

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Beneficiarios de Salud en línea	Redes Incluidas
Todo incluido 3 Días	\$ 5.000	3 días	400 MB	Ilimitados	Ilimitados	4 beneficiarios	WhatsApp, X y Facebook + Salud en Línea con 4 beneficiarios
Todo Incluido 6 Días	\$ 8.000	6 días	1,4 GB	Ilimitados	Ilimitados	4 beneficiarios	WhatsApp, X y Facebook + Salud en Línea con 4 beneficiarios

❖ Para más información de las condiciones generales de los paquetes Todo Incluido y Salud en Línea igual consulta [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co).

❖ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

### 2. PAQUETES SALUD EN LINEA:

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Descripción
Salud en línea 1 beneficiario	\$3.000	30 días	Este paquete incluye 1 Titular con vigencia de 30 días
Salud en línea 2 beneficiario	\$ 4.500	30 días	Este paquete incluye 1 Titular + 1 Beneficiario con vigencia de 30 días
Salud en línea 4 beneficiario	\$ 6.000	30 días	Este paquete incluye 1 Titular + 3 Beneficiarios con vigencia de 30 días

### 3. PROMOCIÓN PAQUETES TODO INCLUIDO CON REDES SOCIALES INCLUIDAS SUPERIORES A \$11,500

**Disfruta médico virtual**  
en tus paquetes **Todo Incluido**  
**desde \$11.500**

Expedición de orden médica | 1 beneficiario | \*Incapacidades y mucho más

**\*La incapacidad generada en la consulta podrá ser validada en la EPS del usuario.**

**Compra tu paquete ahora**

El Médico Virtual es un servicio de salud que forma parte de los paquetes Todo Incluido (con redes sociales) desde 10 Días en adelante, por lo que se debe pagar el costo de los servicios de salud en línea. El servicio de Médico Virtual tiene una vigencia de 30 días contados a partir del día siguiente de la compra. El servicio de Médico Virtual solo se podrá contratar una vez registrado en el sistema de salud en línea. Si compra más de un paquete Todo Incluido en el mes el servicio de Médico Virtual no es acumulable. El servicio de Médico Virtual solo se podrá contratar por personas naturales, no está disponible para líneas del segmento corporativo (empresa, negocios, pymes). Para poder contratar y disfrutar del servicio, la línea debe encontrarse activa y no se debe encontrar suspendida causal alguna como fraude. El prestador del servicio de salud en línea es IPS MOK. © 2024 Claro. Todos los derechos reservados.

Claro | 30 años  
REDES TODO

#### CONDICIONES GENERALES

SERVICIO MEDICO VIRTUAL INCLUIDO EN LOS TODO INCLUIDO (Con redes sociales) iguales o superiores a \$11500

- El paquete puede ser Comprado en las tiendas de claro.
- El servicio está incluido en los paquetes Todo incluido (con redes incluidas) desde 10 Días en adelante. **Ver tabla de paquetes que aplican.**
- Por la compra de paquetes todo incluido igual o superior a \$11,500 claro te regala el servicio de salud en línea.
- Es un beneficio incluido dentro del paquete prepago Todo incluido (con redes incluidas) que se compra y no tiene costo adicional.
- Medico Virtual tendrá una vigencia de 30 días contados a partir del día siguiente de la compra
- Aplica para 1 persona y una vez registrado no se podrá cambiar durante los 30 días.
- Si compra más de un paquete Todo incluido en el mes el servicio de Medico virtual no es acumulable
- Aplica solo una vez durante el mes de la campaña.
- El servicio solo podrá ser contratado por personas naturales, no está disponible para líneas del segmento corporativo (empresa, negocios, pymes).
- Para poder contratar y disfrutar del servicio, la línea debe encontrarse activa y no se debe encontrar suspendida causal alguna como fraude.
- El prestador del servicio de salud en línea es IPS MOK.

**PAQUETES TODO INCLUIDO CON REDES SOCIALES A LOS QUE LE APLICA LA PROMOCIÓN**

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo incluido 10 Días	\$ 11.500	10 días	3,5 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook
Todo Incluido 20 Días	\$ 21.500	20 días	7,5GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook
Todo Incluido 30 Días	\$ 31.500	30 días	12 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X (y Facebook
Todo Incluido 30 Días	\$ 41.500	30 días	18 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook
Todo incluido 30 Días	\$ 100.000	30 días	80GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo Incluido 30 Días	\$ 21.500	30 días	8 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook

**4. PROMOCIÓN CLARO PAY**

Prepago Claro te conecta  
con un médico virtual  
desde \$3.000



Genera recetas  
médicas



Realiza órdenes para tomas  
de análisis e imágenes diagnósticas



Expedite  
órdenes



Lleva sin costo

**Incluye:**



**Navegación de 400 MB**



**Minutos ilimitados a todo destino**



Llama al 580 0838  
y agenda tu cita virtual

\*Servicio prestado por Grupo MOK IPS  
Vigencia del 1 de junio al 30 de septiembre del 2024.  
MOK Nit 830002181-5, IPS autorizada.  
Aplican términos y condiciones en claro.com.co.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PAQUETES COMPRADOS EN CLARO PAY

- Aplica para líneas en prepago que compren el paquete de salud en línea en la aplicación de claro Pay y recibe un paquete todo incluido de 3 días.
- El servicio solo podrá ser contratado por personas naturales, no está disponible para líneas del segmento corporativo (empresa, negocios, pymes).
- Para poder contratar y disfrutar del servicio, la línea debe encontrarse activa y no se debe encontrar suspendida causal alguna como fraude.
- La vigencia del servicio de salud en línea es de 30 días y la vigencia del paquete todo incluido es de 3 días.
- Cada vez que compre un paquete de salud en Línea recibirá el paquete Todo Incluido de 3 días.
- El paquete todo incluido de 3 días se recibirá a las 24 horas de comprar el paquete de Salud en Línea
- El paquete que se obsequia es un Todo Incluido 3 Días valor comercial \$ 4.000 – con 400 MB – Minutos Ilimitados - SMS Ilimitados – Incluye WhatsApp, Twitter y Facebook.
- El prestador del servicio de salud en línea es IPS MOK.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE SALUD EN LINEA:

Lea estas políticas atentamente antes de realizar la contratación del servicio de telemedicina suministrado por Mok ips ya que su uso implica la aceptación de estas. Estas políticas están dirigidas a clientes de COMCEL S.A. (en adelante CLARO), personas naturales, que contratan el servicio de Telemedicina.

Términos y Condiciones de adquisición del servicio de telemedicina Mok descuento del saldo prepago

CLARO no es una Entidad Prestadora de servicios de Salud, ni de servicios conexos. La compañía solo pone a disposición del usuario el acceso a los servicios de GRUPO MOK. por lo que CLARO no responderá por servicios que conforme a la ley no le corresponda su prestación.

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE (CLIENTE: Persona física que ha adquirido previamente servicios de CLARO, en la modalidad de Prepago) implica su aceptación expresa y su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de contratar el SERVICIO.

## DEFINICIONES:

**Cliente:** Cliente que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al Programa de telemedicina prestado por MOK y que sea registrado por el contratista en la base de clientes del programa. Persona física que ha adquirido previamente servicios de CLARO, en la modalidad de Prepago y que desea conectarse con el servicio de telemedicina de Grupo MOK.

**Beneficiarios:** Grupo de Beneficiarios que indique el cliente, quienes podrán acceder a algunos de los servicios con extensión familiar que se detallan en las condiciones de prestación de cada asistencia en el presente documento.

**Vigencia:** Período durante el cual el cliente y/o beneficiario tienen derecho a obtener los servicios de telemedicina descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa estará determinado por un periodo de 30 días y será confirmado en el momento de la venta.

## CONDICIONES GENERALES

### ACTIVACION DEL SERVICIO SALUD EN LINEA CON MOK

- ✓ El paquete puede ser Comprado en las tiendas de claro.
- ✓ Aplica para líneas en prepago
- ✓ El servicio solo podrá ser contratado por personas naturales, no está disponible para líneas del segmento corporativo (empresa, negocios, pymes).
- ✓ Para poder contratar y disfrutar del servicio, la línea debe encontrarse activa y no se debe encontrar suspendida causal alguna como fraude.
- ✓ El usuario solamente podrá contratar un único servicio por línea de toda la oferta comercial vigente.
- ✓ Para usuarios prepago, la vigencia del servicio será conforme al paquete contratado por el usuario y comenzará a partir del día de contratación del servicio.
- ✓ El prestador del servicio de telemedicina es Grupo MOK a través de su filial IPS GRUPO MOK.

### PROCESO DE AGENDAMIENTO DE LA CONSULTA

- ✓ En caso de que el Usuario requiera un Servicio, antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica a las siguientes líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año para realizar el proceso de agendamiento:
  - ✓ Línea gratuita nacional **018000413843**
  - ✓ Línea en Bogotá **(601) 5800838**
- ✓ En la comunicación telefónica el Usuario deberá registrarse suministrar la información que se le solicite para la prestación del Servicio y los siguientes datos:
  - Nombre del Usuario.
  - Tipo y número de identificación
  - Número telefónico de contacto.
  - Servicio que requiere.
  - Lugar donde se encuentra.
  - Demás información necesaria de acuerdo con el Servicio.
- ✓ El registro solo podrá solicitarse desde la línea que realizó la compra del paquete.
- ✓ Grupo MOK confirma si el Cliente tiene o no derecho a recibir la prestación del servicio. En todos los casos los clientes, deberán antes de iniciar la prestación del servicio, aceptar la autorización de tratamiento de datos y los términos y condiciones; la no aceptación de esto será causal para la no prestación del servicio.
- ✓ Una vez verificado lo anterior, Grupo MOK realizará las gestiones para la prestación del servicio solicitado, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones descritas en el presente documento. En caso de que el Cliente, no cumpla con los requerimientos para la prestación del servicio o no tenga derecho al mismo, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

### CONDICIONES PARA ACCEDER A LA CONSULTA:

#### TELEMEDICINA POR VIDEOLLAMADA:

- El servicio De telemedicina se ofrece a través de videollamada.
- El servicio lo presta un médico profesional.
- El medico podrá generar incapacidad en la consulta en caso de ser necesario, diagnosticar e indicar plan de manejo según sintomatología.

***Nota: La incapacidad generada en la consulta, podrá ser validad en la EPS del usuario.***

- ✓ 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 videollamada, siempre y cuando cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual. Para acceder a la consulta el usuario deberá contar con datos o acceso a internet. La videollamada consume datos en caso de realizarse desde un equipo celular móvil.
- ✓ **Nota:** Adicional al servicio de Telemedicina, el Cliente podrá optar, si lo prefiere y/o no cuenta con la tecnología para acceder a nuestros consultorios virtuales por medio de llamada en las siguientes condiciones:
- ✓ **Orientación Médica Telefónica (OMT)**, la cual se realizará mediante llamada telefónica de un médico, quien le indicará algunas recomendaciones sobre su patología y manejo en casa; sin embargo, bajo esta modalidad, no podrá realizar ninguna formulación, solicitar imágenes diagnósticas, ni emitir incapacidades. La duración máxima de la consulta será de 30 minutos.
  - 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.
  - En caso de urgencia médica acérquese a su centro médico más cercano de forma inmediata.
- ✓ El servicio de Grupo MOK se prestará únicamente en territorio colombiano, y se realizará a través de la IPS GRUPO MOK.

#### **PROCEDIMIENTO DE TELEMEDICINA MOK CON VIDEO LLAMADA**

- ✓ A continuación, encontrará las indicaciones para recibir el servicio de telemedicina a través de videollamada.
- ✓ Requerimientos:
  - Computador o smartphone con una cámara incorporada
  - Acceso a una red de internet
  - Disponibilidad de tiempo de 30 minutos aproximadamente.
- ✓ El proceso de registro en la plataforma de Telemedicina es responsabilidad del Cliente. Para llevar a cabo un proceso de agendamiento con un médico general.

#### **Nota Importante:**

- ✓ En caso de presentar fallas con el direccionamiento automático del enlace, deberá copiar y pegar el mismo en la barra de búsqueda de su navegador.
- ✓ Menores de edad podrán disfrutar del beneficio, siempre y cuando estén acompañados de un adulto.
- ✓ Si presenta dificultades para completar el procedimiento previamente indicado deberá contactar a la Plataforma de Servicios a los números 018000413843(Línea gratuita nacional) y 6015800838 (Línea en Bogotá) para recibir las indicaciones de una persona especializada.



## **Reclamaciones sobre Salud en Línea**

- ✓ Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el Cliente deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas antes indicadas: Línea gratuita nacional 018000413843.
- ✓ Línea en Bogotá (601) 5800838

## **Aspectos generales:**

- La activación de la asistencia quedará vigente a partir de las 00:00 horas del día siguiente a la compra.
- El cliente podrá reagendar o cancelar su cita comunicándose a las líneas de atención 018000413843
- Línea en Bogotá (601) 5800838.
- El Titular para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos.
- Si un cliente del segmento Prepago se cambia al segmento Pospago y adquiere el servicio de Telemedicina, se dará por finalizadas las vigencias que tuviese activas en la modalidad Prepago y esto no generará devolución de pago realizado.

## **Prescripción de las Reclamaciones:**

- ✓ Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## **Autorización uso de datos**

- ✓ En virtud de la Ley 1581 de 2012, el cliente autoriza al Prestador, con fines comerciales al tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos personales serán usados y tratados para el desarrollo del objeto social de GRUPO MOK en lo que respecta al cumplimiento de obligaciones contractuales contraídas con el titular y/o responsable de la información, como: a) efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por GRUPO MOK; b) suministrar información de contacto a las áreas comercial, tele marketing, investigación de mercados con el cual GRUPO MOK desarrolle actividades comerciales de ese tipo; c) prestar los servicios ofrecidos por GRUPO MOK y aceptados en el contrato que origine la prestación. En caso de que GRUPO MOK llegase a solicitar datos sensibles, así lo informará y solicitará autorización previa de los mismos y realizará la implementación acorde con las directrices legales aplicables tendientes a la protección de estos datos. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en [www.grupomok.com](http://www.grupomok.com)