



**Condicionado
Producto Automóviles**

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PRODUCTO AUTOMOVILES CONDICIONES GENERALES

Mediante el presente clausulado Ike Asistencia Colombia S.A., en adelante LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Comunidad del Ministerio de Defensa: Miembros activos o retirados de Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Policía Nacional, incluyendo su grupo familiar en primer grado de consanguinidad, pensionados por invalidez, reservistas de honor, viudos y huérfanos.

Multiasistencia: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, a los usuarios que adquieran de forma voluntaria el producto a través de la landing page de Ministerio de Defensa, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta.

Titular: Persona natural, mayor de edad que adquiere el plan de asistencia perteneciente a la comunidad del Ministerio de Defensa.

Beneficiarios: Grupo familiar de primer grado de consanguinidad (conyugue y hasta máximo dos (2) o en caso de ser soltero(a) sus padres y/o) hermanos), que serán registrados por el titular en el momento de la adquisición del plan.

Usuario: Titular o beneficiario que tiene derecho al acceso de servicios contemplados en el plan de asistencia.

Placa: Identificación que llevan los vehículos en la parte delantera y posterior, para indicar el número y el lugar con el que están registrado legalmente.

Vehículo Registrado: Automóvil registrado al momento de la compra. Los servicios serán prestados a un solo vehículo. En caso de no estar determinado el vehículo para los servicios de asistencia, se considerará inscrito en el programa el vehículo registrado en el momento de solicitar el primer servicio.

Situaciones de emergencia: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al usuario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

Red de Proveedores: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

Vigencia: Período en el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA efectuado con resultado efectivo al medio de pago del TITULAR confirmado en el momento de la venta.

Límite de Eventos: Cantidad de servicios que tiene derecho EL TITULAR dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

Monto Límite: El valor máximo al que puede acceder EL TITULAR dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.

Zonas Rojas: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/>

2. COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL

Ámbito Territorial: El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Cartagena. **BOYACA:** Tunja. **CASANARE:** Yopal. **CAUCA:** Popayán. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CESAR:** Valledupar. **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Girardot, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Barrancabermeja, Floridablanca, Girón, Piedecuesta. **SUCRE:** Sincelejo. **TOLIMA:** Ibagué. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Jumbo, Cartagena, Guadalajara de Buga.

3. SERVICIOS PROGRAMA AUTOMOVILES

SUBSERVICIO	COBERTURA	EVENTOS	ALCANCE
Grúa por accidente o avería	30 SMLDV	2	Hasta ciudad principal más cercano
Despinche de llanta	\$151.000	2	A nivel nacional, no veredas, caminos de trochas o de difícil acceso
Suministro de gasolina			
Paso corriente			

Asesoría legal telefónica	NA	2	45 minutos
Vidrios laterales autos	\$150.000	1	Por choque o robo
Conductor elegido	\$80.000	2	Hasta 30 Km alrededor de perímetro urbano

4. ASISTENCIA AL VEHICULO

El beneficio de esta cobertura es válido en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo registrado al momento de la compra del programa de asistencia, siempre y cuando el titular y/o beneficiario se encuentre dentro del vehículo.

Exclusiones generales Asistencia Vial:

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el cliente y/o beneficiario autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de el contratista.
- Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.
- Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, "EL PRESTADOR" previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el cliente y/o beneficiario por concepto de:
 - Gasolina consumida durante el período de renta de un vehículo.
 - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
 - Hurto parcial o total del vehículo rentado.
 - Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
 - No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
 - Cuando el vehículo cubierto sea conducido por alguna persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
 - Los vehículos utilizados para competencias.
 - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
 - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

4.1 GRUA POR ACCIDENTE O AVERIA

En caso de accidente automovilístico o avería del automóvil registrado por el TITULAR, LA COMPAÑÍA

DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red de servicio de grúa o plataforma según características del vehículo y situación de emergencia hasta el destino que indique EL TITULAR.

- EL TITULAR podrá solicitar en una situación de emergencia un servicio de rescate y un servicio de grúa, la prestación de cada servicio agota un evento.
- El excedente sobre el límite de los servicios será pagado por EL TITULAR
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera, o carro taller.
- Solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto por Situación de emergencia.
- El servicio se prestará con traslado del vehículo hasta ciudad principal más cercana.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, "EL PRESTADOR" previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 2 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento 30 SMLDV

4.2 CARRO TALLER

EL TITULAR o beneficiario tendrán derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios a su elección: (Despinche de llanta, y/o Suministro de gasolina, y/o Paso de corriente)

4.3 DESPINCHE DE LLANTA

En caso de que EL TITULAR requiera cambio de llanta por pinchada del vehículo registrado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el TITULAR.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el TITULAR deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del TITULAR.
- El vehículo deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, "EL PRESTADOR" previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Monto límite: Monto límite por evento hasta \$151.000.

4.4 SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que el vehículo registrado requiera suministro de combustible, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo registrado pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de la gasolina ni las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por EL TITULAR.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- La cantidad máxima de combustible a transportar será de 2 galones, costo que deberá ser reintegrado al técnico en el lugar de la asistencia.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- EL TITULAR deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia, e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del TITULAR.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, "EL PRESTADOR" previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 151.000

4.5 PASO DE CORRIENTE

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará los servicios de coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad de paso de corriente que requiera el automóvil registrado, de tal forma que el automóvil registrado pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- En todos los casos EL TITULAR deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del TITULAR.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado

por el servicio.

Monto límite: Monto límite por evento hasta \$151.000

4.6 ASESORIA LEGAL TELEFONICA

A solicitud del TITULAR, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio del direccionamiento de la llamada telefónica con un abogado para recibir asesoría jurídica telefónica para cualquier consulta en gestoría vehicular, relacionada en asuntos viales.

Exclusiones del servicio:

- El servicio de asistencia jurídica telefónica se limitará a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad del proveedor y sin que sean de obligatorio cumplimiento, tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- No se garantizan los resultados de las acciones que adelante el usuario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por el proveedor.
- Todas las asesorías legales se prestarán en el marco legal colombiano.
- Este servicio se debe entender como un servicio de asistencia/asesoría y no de emergencia.
- El usuario debe tener la información completa el día que realice la asesoría.
- No se realiza ningún tipo de acompañamiento ni la elaboración de los documentos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 2 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento ilimitado

Tiempo Máximo: Tiempo máximo por evento 45 minutos

4.7 VIDRIOS LATERALES AUTOMOVIL

En caso de daños materiales de los cristales laterales, causados por la rotura accidental, súbita e imprevista, mientras éstos se encuentren debidamente instalados en el vehículo descrito en la carátula del certificado del programa de asistencia, la compañía asumirá el valor de la mano de obra, reposición y/o arreglo del cristal dañado, según lo considere conveniente.

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA remitirá al usuario a uno de los puntos autorizados para efectuar el cambio. La atención de los puntos autorizados será en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio solo aplica dentro del perímetro urbano en ciudades principales capitales de departamento.

Exclusiones específicas de este servicio:

Además de las exclusiones generales del programa de asistencia y las del presente anexo, no son objeto de la asistencia de rotura de cristales las prestaciones, hechos, pérdidas o daños causados por:

- Los servicios que el usuario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA

COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

- El titular debe abstenerse de realizar compras sin previa autorización de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA .
- No se encuentran cubiertos espejos de cualquier tipo o techos de cristal o cristales en el techo (sunroof).
- Defectos de fabricación o montaje reconocidos por el fabricante del vehículo.
- Daños por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales.
- El decorado del cristal o cristales (tales como películas de seguridad de color plateado, dorado, teñido, el pintado, grabado, corte, rótulos, realces y análogos).
- Los hechos causados directa o indirectamente por mala fe del usuario.
- Pérdida o daño causado por incendio, explosión, inundación, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Pérdida o daño que tuviese origen o fuera una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, actos de hostilidad, invasión, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- Los elementos deteriorados por hurto, tentativa de hurto o acto de vandalismo.
- Gastos de parqueadero y/o de garaje, así como toda la indemnización por inmovilización, lucro cesante y daño emergente o perjuicios consecuenciales.
- No se realizan pagos s totales o parciales.
- No cubre accesorios para vehículos pesados, de servicio público ni motos.
- No cubre accesorios por falta de mantenimiento.
- No cubre costos adicionales para adecuaciones especiales o si es necesario retirar un elemento derivado de un accidente para la instalación del accesorio
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA previa autorización del TITULAR y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al TITULAR y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Parágrafo: Se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Límite de Eventos: Hasta un límite de un evento al año

Monto Límite: Monto Límite por evento \$150.000

4.8 CONDUCTOR ELEGIDO

En caso de que el titular y/o beneficiario se encuentre imposibilitado para conducir el automóvil registrado por el consumo de bebidas alcohólicas o por enfermedad, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA , a solicitud del titular y/o beneficiario, prestará el servicio de coordinación logística y seguimiento del envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el lugar designado por

el cliente que se encuentre máximo a 30 km de perímetro urbano.

- El servicio se debe solicitar con mínimo 4 horas de anticipación y no es posible modificar su ubicación, destino y hora programada.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programado.
- Los documentos del vehículo deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el cliente y/o beneficiario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- Este servicio se prestará las 24 horas los 365 días del año.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 2 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento \$80.000

EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA VEHICULOS

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Estos servicios se prestan sólo para automóviles livianos particulares. Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías o los vehículos utilizados para competencias o vehículos arrendados.
- Cuando el vehículo no tenga los documentos obligatorios en regla.
- Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquier otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
- Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia del vehículo.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el TITULAR autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de la COMPAÑÍA DE ASISTENCIA..
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no proporcionará en ningún caso los gastos en qué incurra el TITULAR por concepto de:
 - Gasolina consumida durante el periodo de la eventualidad.
 - Hurto parcial o total del vehículo durante la eventualidad.
 - Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
- Cuando el TITULAR no se identifique como adquirente del programa Ministerio de Defensa.
- Cuando el TITULAR no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación del servicio.

- Los servicios que el TITULAR haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA..
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- En lugares diferentes a cobertura ámbito territorial, donde LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio.
- Los servicios adicionales que el TITULAR haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del Usuario.
- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o Internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

OBLIGACIONES DEL "USUARIO"

a) Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia; adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- Número de identificación y nombre del usuario.
- Número de identificación y nombre del llamante.
- Número telefónico de contacto.
- Placa del vehículo.
- Asistencia que precisa.
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) Cumplimiento de la Cita Programada:

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, si el usuario no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se agotará un evento del servicio solicitado.

c) Pago de excedentes:

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el usuario con sus

propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia en cuanto a los pagos vigentes (Consignación directa, Pago electrónico) antes de la prestación del servicio.

e) Actualización de información:

El usuario es el responsable de comunicar a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

NORMAS GENERALES:

a) Mitigación.

El TITULAR o su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

b) 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.

c) Subrogación.

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

d) Notificaciones.

El usuario en caso de que LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado, su decisión de continuar o no con el programa.

e) Política de Garantía.

En casos de que por causas imputables y comprobadas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por los "USUARIOS", "LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA" estará obligado a reintegrar al usuario, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus "USUARIOS" le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

AUTORIZACIONES

a) Descuento

El TITULAR autoriza a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a cargar el valor correspondiente al plan de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan

asistencial.

Parágrafo 1: El TITULAR sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora, el servicio se dará por cancelado.

Parágrafo 2: El inicio de vigencia y activación de la asistencia será a partir de la fecha del primer recaudo.

Parágrafo 3: El término máximo para ejercer el derecho de retracto de compra será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación del servicio contratado de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

b) Renovación Automática

La asistencia contratada tendrá renovación automática al término de la vigencia según plan adquirido, por el mismo periodo de duración inicialmente contratado. Los valores de las asistencias se incrementarán el primero (1) de enero de cada año, aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

Parágrafo 1: El TITULAR autoriza a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial adquirido inicialmente o actualizado más reciente.

Parágrafo 2: El TITULAR autoriza a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a realizar adecuaciones al plan de asistencia con previa notificación por escrito con mínimo (30) treinta días de anticipación a la fecha inicio de nuevas coberturas. La notificación se realizará a la dirección de correo electrónico o dirección confirmada en el momento de la venta inicial o actualizada más reciente. Debe existir una aceptación escrita o verbal del usuario sobre los términos y condiciones bajo las cuales se renueva el plan de Asistencia a las familias. En caso de no existir una aceptación de las nuevas condiciones se cancelará el plan de asistencia.

Parágrafo 3: Cumplida la vigencia acordada, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA determinará la procedencia o no de la renovación según las condiciones ofrecidas inicialmente.

c) Autorización uso de datos

En virtud de la Ley 1581 de 2012, el afiliado autoriza a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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 que puede consultar en www.ikeasistencia.com

LÍNEAS DE ATENCIÓN

Solicitud de la Asistencia

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el Titular y/o beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **031 756 45 30** desde Bogotá, y línea celular **320 350 40 42**. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del afiliado, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA

Servicio al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el Titular y/o beneficiario deberá comunicarse en horario de atención al usuario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. por teléfono a las líneas **031 756 45 30** desde Bogotá, y línea celular **320 350 40 42**.

Reversión de pago

El afiliado podrá solicitar la reversión de los pagos para lo cual se deberá dar cumplimiento a la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Retracto de compra

El afiliado podrá solicitar el retractor de la compra para lo cual se deberá dar cumplimiento a la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.



Iké Asistencia



@somosikeasistencia



@ikeasistencia