



**Condicionado
Producto Bicicletas**

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PRODUCTO BIBICLETAS 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.

Bicicleta Registrada: Bicicleta registrada al momento de la compra del programa asistencial. Los servicios serán prestados a una sola bicicleta. En caso de no estar determinado la bicicleta para los servicios de asistencia, se considerará inscrito en el programa la bicicleta registrada 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.

Telemedicina: Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica ¹

Telesalud: Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en Salud ²

Teleorientación: Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al USUARIO información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

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 él 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, 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 BICICLETAS

SUBSERVICIO	COBERTURA	EVENTOS	ALCANCE
Médico general virtual/telefónico	\$50.000	3	Titular
Nutricional virtual/telefónico	\$100.000	3	Titular
Médico ortopedista virtual/telefónico	\$150.000	2	Titular
Deportólogo virtual/telefónico	\$200.000	2	Titular
Ambulancia a domicilio	\$300.000	3	Titular
Cambio de guaya bicicleta	\$50.000	1	45 minutos
Despinche de bicicleta	\$45.000	1	Por choque o robo
Transporte en caso de hurto	\$45.000	1	Por hurto de bicicleta titular
Traslado al aeropuerto	\$60.000	1	Titular

4. SERVICIOS DE SALUD

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar los servicios incluidos en el programa de bicicletas. De igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco hacen parte de una operación activa de seguros, por lo cual los derechos de los USUARIOS respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, tanto LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA como su red de proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales.

1. Profesional Independiente de salud. Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

2. Los proveedores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.

3. Entre LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

4. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Son aquellas entidades cuyo objeto social es

la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Para efectos de este programa se entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del usuario, que ocurra dentro del período de vigencia y en la territorialidad indicada.

Lesión súbita o traumatismo: Lesión o daño de los tejidos orgánicos o huesos producido por algún hecho accidental (Ejemplos: golpes o torceduras).

Parágrafo 1: LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA se compromete con el usuario domiciliado en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de prestadores con la que cuenta para la prestación de servicios de Telesalud. Teniendo en cuenta que los servicios se prestan por medios virtuales, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA R no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el usuario deberá contar con conexión a internet estable y un dispositivo que permita realizar la video llamada ya que de lo contrario el usuario tendrá que recurrir a la consulta médica vía telefónica.

4.1 MEDICO GENERAL VIRTUAL/TELEFONICO

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual o telefónica de medicina general, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del titular brindará la coordinación del direccionamiento de la consulta con un médico para asesoría médica general las 24 horas, los 365 días del año. Para videollamada con médico general el horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la línea de atención, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en teleorientación o telemedicina.

- A través del servicio de asesoría médica, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el titular haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 3 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento \$50.000

4.2 NUTRICION VIRTUAL/TELEFONICO

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional virtual o telefónica, la línea de atención de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, brindará la coordinación para la atención con un Nutricionista (cita programada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el Sábado de 8:00 am a 5:00 pm.), y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional solo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 3 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento \$100.000

4.3 MEDICO ORTOPEDISTA VIRTUAL/TELEFONICO

En caso de que el TITULAR requiera una asesoría virtual de ortopedista, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada o llamada con un médico ortopedista en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. La atención por ortopedia será prestada en las próximas 96 horas hábiles posterior a la solicitud, el usuario deberá garantizar adecuada conectividad para el video consulta contar con cámara con adecuada resolución de video, pues por tratarse de lesiones que requieren de valoración visual dicha valoración estará supeditada a la resolución de la cámara del usuario. La atención se cataloga de medios y no de resultados.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional solo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

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

Monto Límite: Monto Límite por evento \$150.000

4.4 DEPORTOLOGO VIRTUAL/TELEFONICO

En caso de que el TITULAR requiera una asesoría virtual de un deportologo, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada o llamada con un médico ortopedista en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. La atención por deportologo será prestada en las próximas 96 horas hábiles posterior a la solicitud,

el usuario deberá garantizar adecuada conectividad para el video consulta contar con cámara con adecuada resolución de video, pues por tratarse de lesiones que requieren de valoración visual dicha valoración estará supeditada a la resolución de la cámara del usuario. La atención se cataloga de medios y no de resultados.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional solo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

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

Monto Límite: Monto Límite por evento \$200.000

4.5 AMBULANCIA A DOMICILIO

En caso de que el titular requieran traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del territorio colombiano y que se encuentre dentro del ámbito territorial a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital, la línea de asistencia previo criterio y autorización del médico de call center, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará los servicios de coordinación logística de call center y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al usuario hasta el centro médico asistencial más cercano.

TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADA (TAM): En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB): En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia. Para cancelar la asistencia solicitada, el usuario o beneficiario debe comunicarse con EL PRESTADOR máximo 20 minutos después de la solicitud y desistir de la asistencia; de lo contrario se entenderá por evento consumido.

Parágrafo: El servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del call center y se determinará teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Triage I:** se prestará el servicio de ambulancia medicalizada por determinación médica.
- **Triage II:** se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El tiempo de espera máximo será de dos horas en el centro hospitalario para la atención del usuario. El tiempo adicional que deba esperar la ambulancia será cobrado al usuario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país y máximo 30 kilómetro de distancia del perímetro urbano.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 3 eventos al año

Monto Límite: Monto Límite por evento \$300.000

5. ASISTENCIA A LA BICICLETA

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

Estos servicios se prestarán únicamente en las siguientes ciudades: Antioquia, Barranquilla, Bogotá y alrededores, Bucaramanga, Tunja y Valle del Cauca.

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 del contratista.
- Cuando se trate de recuperar la bicicleta en un al atascado o atorado.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el USUARIO deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- El contratista no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el cliente y/o beneficiario por concepto de:
 - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
 - Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra la bicicleta.
 - No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
 - 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 a la bicicleta.

5.1 CAMBIO DE GUAYA

En caso de que el titular requiera cambio de guaya para la bicicleta registrada, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del usuario brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que la bicicleta pueda movilizarse por sus propios medios.

Este servicio se prestará únicamente en las siguientes ciudades: Antioquia, Barranquilla, Bogotá y alrededores, Bucaramanga, Tunja y Valle del Cauca.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el usuario.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el USUARIO deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- Los materiales y/o repuestos debe ser suministrado por el usuario.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El usuario deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- 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 USUARIO y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al USUARIO y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio

Límite de Eventos: Hasta un límite de 1 evento al año

Monto Límite: Monto Límite por evento 50.000

5.2 DESPINCHE DE BICICLETA

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

Este servicio se prestará únicamente en las siguientes ciudades: Antioquia, Barranquilla, Bogotá y alrededores, Bucaramanga, Tunja y Valle del Cauca.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el usuario.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el USUARIO deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El usuario deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- 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 USUARIO y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al USUARIO y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Límite de Eventos: Hasta un límite de 1 evento al año

Monto Límite: Monto Límite por evento 45.000

5.3 TRASNPORTE EN CASO DE HURTO

A solicitud del TITULAR si este fue víctima de un hurto y requiere el servicio, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío un vehículo con conductor hasta el lugar del incidente quien prestará el servicio de transporte del TITULAR y sus acompañantes hasta un lugar seguro o hasta el lugar que indiquen, siempre que el costo no supere el monto límite establecido en la presente descripción.

- El traslado se llevará a cabo a través de vehículos públicos.
- No incluye servicios adicionales (paradas o cambios de destino) ni horas de espera.
- Sólo se esperará 15 minutos a partir de la hora programada para el inicio del servicio de traslado.
- El traslado incluye equipaje relativo a un individuo (1 maleta por trayecto), respetando la capacidad del vehículo.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios

aledaños, el USUARIO 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 USUARIO y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al USUARIO y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Límite de Eventos: Hasta un evento al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 40.000.

5.4 TRASNPORTE AL AEROPUERTO

A solicitud del TITULAR y si requiere el servicio, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío un vehículo con conductor hasta el lugar donde se encuentre el TITULAR, quien prestará el servicio de transporte del TITULAR y sus acompañantes hasta el aeropuerto, siempre que el costo no supere el monto límite establecido en la presente descripción.

- El traslado se llevará a cabo a través de vehículos públicos.
- No incluye servicios adicionales (paradas o cambios de destino) ni horas de espera.
- Sólo se esperará 15 minutos a partir de la hora programada para el inicio del servicio de traslado.
- El traslado incluye equipaje relativo a un individuo (1 maleta por trayecto), respetando la capacidad del vehículo.
- El servicio está limitado a ciudades principales, en caso de requerirse atención en municipios aledaños, el USUARIO 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 USUARIO y/o beneficiario coordinará la prestación y cobrará al USUARIO y/o beneficiario el excedente ocasionado por el servicio.

Límite de Eventos: Hasta un evento al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 60.000.

EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA BICICLETAS

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el TITULAR autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- Cuando el TITULAR no se identifique como adquirente del programa.
- 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 por el TITULAR
- Cuando se decreta 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) En caso de peligro de la vida:

En situación de peligro de muerte, el usuario o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA considerará al usuario como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

c) 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.

d) 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) Cooperación.

El TITULAR o su representante o familiar, deberá cooperar con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 pagar 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