



**Condicionado
Producto Hogar**

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PRODUCTO HOGAR 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.

Parágrafo: Para efectos de los servicios de Asistencia Hogar se entenderán como beneficiarios, el grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad, que convivan con el TITULAR en el inmueble registrado. Esta manifestación se realiza en el momento de la adquisición del Programa de Asistencia.

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

Inmueble registrado: Dirección de residencia o domicilio donde EL TITULAR requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa de asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual EL TITULAR solicite asistencia.

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 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, 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 HOGAR

SUBSERVICIO	COBERTURA	EVENTOS	ALCANCE
Plomero	\$270.000	2	Familiar
Cerrajería	\$270.000	2	Familiar
Electricidad	\$270.000	2	Familiar
Mensajería	\$30.000	2	Solo incluye mensajería
Armador de muebles	\$200.000	1	Familiar
Tutor telefónico de tareas	Hasta 45 minutos	2	Hasta 2 hijos del titular
Asistencia PC Remoto	Hasta 45 minutos	3	Familiar
Transporte en caso de hurto	\$40.000	1	Familiar
Asesoría en trámites de documentos	Hasta 45 minutos	1	Asesoría telefónica por hurto, transito, responsabilidad civil
Plataforma de bienestar	ilimitado	ilimitado	ilimitado

4. ASISTENCIA HOGAR

Los servicios para el hogar están relacionados con emergencias. El TITULAR podrá acceder a este servicio las 24 horas del día y los 365 días del año en las ciudades principales. En condiciones normales, los servicios de emergencia se atenderán en un máximo de 60 minutos dentro de los límites de la ciudad en que se presente la emergencia. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del TITULAR, entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. Todos los servicios están garantizados 30 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. La cobertura para algunos servicios incluye mano de obra y materiales sin cargo para EL TITULAR.

Exclusiones generales de la asistencia hogar:

- Cuando el daño sea generado por una reforma locativa o sea causado por razones diferentes a un hecho súbito e imprevisto.
- Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por EL TITULAR, sus beneficiarios por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Trabajos de mantenimiento.
- 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

4.1 SERVICIO DE PLOMERIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias e internas del inmueble registrado se produzca una falla que imposibilite el

suministro o evacuación de las aguas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con EL TITULAR, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo. (Accesorios de las extensiones que no sean flexo-metálicos)
- Cuando se trate de des taponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, patios o terrazas, siempre que no involucre cajas de inspección, trampa-grasas y/o desagües de aguas lluvias, emboquillamiento de mesones de cocina y lavamanos.

Parágrafo 1: Se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; los cuales no tendrán cobertura a no ser que sean suministrados por EL TITULAR. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura. Los trabajos realizados por el personal autorizado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando EL TITULAR adelante trabajos con personal diferente al enviado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos, las reparaciones se entregan hasta resane.

Exclusiones al Servicio de Plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.

- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamiento.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- Otro tipo de des taponamientos no detallados en la cobertura.
- En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, el desmonte y montaje del mismo no está dentro de la cobertura.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro de la vivienda 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

Límite de Eventos: Hasta dos eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$270.000.

4.3 SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal y puertas internas del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, previo acuerdo con TITULAR , que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares que superen la emergencia.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería:

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por EL TITULAR.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos EL TITULAR deberá acompañar en todo momento al contratista de servicios.
- No habrá reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Igualmente se excluye bajo el Servicio de cerrajería el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas

de acceso electrónico.

- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro de la vivienda los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del TITULAR.
- En el evento que la visita de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del TITULAR al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será pagado por EL 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.

Límite de Eventos: Hasta dos eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 270.000.

4.4 SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del TITULAR brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red a la mayor brevedad, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación y restableciendo el servicio de energía eléctrica con un tope máximo de 12 m, de alambre de cualquier calibre y un accesorio básico que solucionará la emergencia.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: Tomas, suiches de cuchillas, breakes, rosetas, tacos o fusibles dañados a consecuencia por sobre carga o cortó circuito, se sustituiría sólo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

Parágrafo 1: Se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por EL TITULAR. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro de la vivienda 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.

Límite de Eventos: Hasta dos eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 270.000.

4.5 SERVICIO DE MENSAJERIA

Si el TITULAR requiere un servicio de entrega de documentos y/o elementos personales desde el inmueble de residencia a la oficina o viceversa y al colegio del hijo menor de 15 años LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio de mensajería.

Exclusiones al Servicio de Mensajería:

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- En caso de requerirse atención en municipios aledaños, el TITULAR deberá asumir un valor por kilómetro adicional de \$ 1.800 pesos.
- Con este servicio se transportarán elementos no constitutivos de valor. Se transportarán elementos con un peso máximo de un (1) kilo. El servicio solo incluye un (1) trayecto.
- 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 dos eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 30.000.

4.6 SERVICIO DE ARMADOR DE MUEBLES

A solicitud del TITULAR, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el TITULAR, para que este preste los servicios de armado de muebles en la vivienda, quien le ayudará al TITULAR con las siguientes labores: Instalación, armado, movimientos de muebles y enseres. La prestación del servicio tiene un máximo de tres (3) horas continuas de mano de obra. El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del usuario.

- El costo del servicio está limitado a las dimensiones del mueble.

Exclusiones del servicio:

- No cubre materiales ni repuestos.
- 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.

Límite de Eventos: Hasta un evento al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 200.000.

4.7 ASISTENCIA EDUCATIVA TELEFÓNICA

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del TITULAR, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red en educación preescolar y básica primaria (hijos menores de 12 años del TITULAR) para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

- No incluye labores adicionales.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- Solo se permite dos eventos al mes.
- El evento será prestado hasta por 45 minutos, tiempo en el cual se deberán realizar todas las consultas.
- El proveedor es seleccionado directamente por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA..
- Durante la llamada el menos deberá estar acompañado en todo momento por un adulto.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am – 4pm y los sábados de 8am a 12pm, máximo 45 minutos por evento.
- Se incluye asesoría para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.

Exclusiones del servicio:

- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menos tome en inglés.
- 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 dos eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$50.000.

Tiempo máximo: 45 minutos por evento

4.8 ASISTENCIA PC REMOTA

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del TITULAR, la coordinación y seguimiento de

contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas remotas acerca de: Instalación de anti-spyware y antivirus, filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, registro de dominios y eliminación de virus.

Exclusiones del servicio:

- No incluye labores adicionales.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- 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 tres eventos al año.

Monto Límite: Monto Límite 50.000 por evento.

Tiempo máximo: 45 minutos por evento.

4.9 TRANSPORTE 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.

Exclusiones del servicio:

- 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 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.

Límite de Eventos: Hasta un evento al año.

Monto Límite: Monto Límite por evento \$ 40.000.

4.10 ASESORIA LEGAL TELEFONICA

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pondrá a disposición del TITULAR y a su solicitud, los servicios de asesoría Legal Telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, hasta agotar el número de eventos del programa contratado. Este servicio se realiza mediante la coordinación de una conferencia telefónica jurídica en aspectos relativos a asesoría en trámites de documentos por hurto, tránsito y responsabilidad civil.

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 evento al año.

Monto Límite: Monto Límite \$50.000 por evento.

Tiempo máximo: 45 minutos por evento.

4.11 PLATAFORMA WELLNESS

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pondrá a disposición del TITULAR un link de acceso y clave asignada para el ingreso a la página online en la cual podrá visualizar contenido de valor enfocado en el bienestar y salud de los usuarios. El contenido de la página podrá variar mensualmente de acuerdo con las temáticas llevadas a cabo por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA. Dentro del contenido disponible el TITULAR podrá encontrar entre otros: Rutinas deportivas, videos e información de interés en diferentes temáticas.

Límite de Eventos: Ilimitado

Monto Límite: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA HOGAR

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando EL TITULAR o beneficiario no se identifique como adquiriente del plan asistencia.
- Cuando EL TITULAR no brinde a la línea de atención su número de documento de identificación del AFILIADO.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Los servicios que EL TITULAR haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- Para los servicios de hogar, las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o

conjuntos residenciales.

- Para los servicios de hogar, los trabajos de mantenimiento.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios adicionales que EL TITULAR haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe EL TITULAR.
- 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.
- 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.
- Cuando EL TITULAR incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- 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 coordinará la prestación y cobrará al usuario el excedente ocasionado por el servicio.

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.
- 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