



**Condicionado  
Producto Mascotas**

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PRODUCTO MASCOTAS 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.

**Mascota registrada:** Mascota propiedad del TITULAR y/o beneficiarios (perro o gato sin tamaño discriminado), registrada por él en el momento de adquisición del Programa de Asistencia.

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

**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.

**Periodo de Carencia:** Es el periodo de tiempo que transcurre entre el día de la activación del servicio y el día en que EL TITULAR comenzará a disfrutar la 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 MASCOTAS

SUBSERVICIO	COBERTURA	EVENTOS	ALCANCE
Orientación veterinaria telefónica	Hasta 45 minutos	3	Familiar
Referencias médico veterinarias	Hasta 45 minutos	2	Familiar

Consulta médica veterinaria a domicilio	\$90.000	2	Carencia 2 meses
Paseo canino	\$40.000	2	En caso de accidente incapacidad
Guardería	\$180.000	2	En caso de incapacidad máximo 3 noches
Medicamento o comida a domicilio	\$30.000	1	Solo cubre servicio de mensajería no cubre valores de medicamentos o comida
Plataforma de bienestar	ilimitado	ilimitado	Familiar

## 4. MASCOTAS

Los servicios de Asistencia Mascota se prestarán en casos de emergencia únicamente para la mascota propiedad del titular y/o beneficiarios (perro o gato sin tamaño discriminado), registrada por él en el momento de adquisición del Programa de Asistencia y que resida dentro de las ciudades descritas en el Ámbito Territorial del presente documento.

### Exclusiones generales de Asistencia Mascota:

- Lesiones causada a la mascota por sus dueños, de forma voluntaria.
- La participación de la mascota en actos criminales.
- Mascotas destinadas a fines comerciales.
- Enfermedades o estados patológicos producidos por el cliente y/o beneficiarios, por la ingestión o administración de alcohol, narcóticos, y/o utilización de medicamentos sin prescripción médica.

### 4.1 ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA

El contratista brindará al TITULAR y/o beneficiarios una orientación médica veterinaria telefónica por enfermedad para la mascota registrada, las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota.

### Exclusiones del servicio:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada.

**Límite de Eventos:** Hasta tres eventos al año.

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$25.000

### 4.2 REFERENCIAS MEDICO VETERINARIO

EL CONTRATISTA pone a disposición del TITULAR y/o beneficiario, expertos en servicios de consejería



telefónica, las 24 horas del día, los 365 días, para que tenga acceso a Referencias veterinarias que pueden ayudar a la necesidad del TITULAR y su mascota. Es importante tener en cuenta que EL CONTRATISTA propone los lugares de acuerdo a la solicitud del asegurado, pero no se hace responsable de algún tema involuntario a la prestación de esta asistencia. El costo de los servicios concertados será a cargo del TITULAR y/o beneficiario según el caso. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am a 5pm y los sábados de 8am a 12pm.

**Límite de Eventos:** Hasta dos eventos al año.

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$20.000

### 4.3 CONSULTA MEDICA VETERINARIA A DOMICILIO

Si la mascota registrada requiere consulta médica veterinaria a consecuencia de un accidente o enfermedad, el contratista coordinará y brindará la consulta de un veterinario a domicilio. Este servicio se prestará en el inmueble registrado del TITULAR y/o beneficiarios, dentro del perímetro urbano en las ciudades detalladas en el Ámbito Territorial. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center.

**Parágrafo:** El servicio tendrá un período de carencia y se podrá usar a partir del tercer (3) recaudo efectivo. Cualquiera de los servicios agotará un evento por vigencia.

**Exclusiones del servicio:**

- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada.
- El servicio no incluye medicamentos ni exámenes de laboratorio para la mascota, solo la formula médica.

**Límite de Eventos:** Hasta dos eventos al año.

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$90.000

### 4.4 PASEO CANINO

En caso de que el TITULAR y/o beneficiario dueño de la mascota registrada se encuentre incapacitado por un periodo mayor a 3 días, el contratista prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un paseador canino al inmueble registrado, por un máximo de 1 hora y hasta 3 días.

- El TITULAR y/o beneficiario de la mascota deberá entregar fotocopia del carnet de vacunas e informar sobre el temperamento del canino.
- El TITULAR y/o beneficiario dueño de la mascota debe presentar por correo electrónico, incapacidad médica por un periodo mayor a 3 días.
- El contratista no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control del paseador canino.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio debe ser solicitado con un tiempo mínimo de 48 horas de anterioridad.
- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada.

**Límite de Eventos:** Hasta dos eventos al año.  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$40.000

## 4.5 GUARDERIA

En caso de que el TITULAR y/o beneficiario dueño de la mascota registrada se encuentre incapacitado por un periodo mayor a 3 días, el contratista brindará el servicio de guardería para la mascota. Se coordinará el servicio entre 1 día hasta 3 días, en un centro designado y autorizado previamente.

- El TITULAR y/o beneficiario dueño de la mascota debe presentar por correo electrónico, incapacidad médica por un periodo mayor a 3 días.
- El contratista se hace responsable por los costos de guardería únicamente, entendiéndose que la alimentación, medicamentos, vestuario, etc., de la mascota son responsabilidad del cliente y/o beneficiario dueño de la mascota registrada y debe suministrarlo.
- Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del cliente, dentro del perímetro urbano. Incluye hospedaje y recreación.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

El servicio solo cubre una (1) mascota registrada

**Límite de Eventos:** Hasta dos eventos al año.  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$180.000

## 4.6 MEDICAMENTO O COMIDA A DOMICILIO

A solicitud del TITULAR, IKE ASISTENCIA prestará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor para envío de alimentos o medicamentos a nivel nacional para la mascota.

- El servicio está sujeto a las condiciones y en horario hábil.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el TITULAR y/o beneficiario proporcione la descripción del alimento medicamento, refiera la dirección para la recolección y la dirección destino.
- El valor del alimento o medicamento debe ser asumido por el TITULAR y/o beneficiario.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.
- El servicio se prestará en un plazo máximo de 24 horas.
- Esta coordinación se debe hacer en horarios hábiles teniendo en cuenta los establecimientos autorizados y previa coordinación y disponibilidad del proveedor. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 5 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía.

**Límite de Eventos:** Hasta un evento al año.  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$ 30.000.

## 4.7 PLATAFORMA DE BIENESTAR

"EL PRESTADOR" 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 "EL PRESTADOR". 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

## SEGUNDA: EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA MASCOTAS

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, el contratista no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el titular y/o beneficiario no se identifique como adquiriente del plan asistencia.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Cuando las situaciones de asistencia sean consecuencia directa o indirecta de huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, manifestaciones públicas, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cuando las situaciones de asistencia sean consecuencia de actos de mala fe por parte del titular y/o beneficiarios.
- Los servicios adicionales que el titular y/o beneficiario hayan contratado directamente con el médico veterinario, bajo su cuenta y riesgo.
- 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.
- Solicitud de servicios que requieran que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como zonas rojas y/o de Alto riesgo.
- Daños o perjuicios ocasionados por actos terroristas, movimientos subversivos, grupos al margen de la ley, delincuencia común, huelgas, amotinamiento, asonadas o conmociones civiles. Se excluyen las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza causados directa o indirectamente por, resultante de, o en conexión con cualquier acción tomada para controlar, prevenir, recuperar, suprimir lo que se relacione de cualquier manera con un acto de sabotaje, delincuencia común o terrorismo.
- Daños, pérdidas o perjuicios ocasionados por hechos propios de la naturaleza tales como pero no limitados a inundaciones, derrumbes, deslizamientos, terremotos etc.
- 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 cualesquiera declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el titular y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

## OBLIGACIONES DEL "TITULAR Y/O BENEFICIARIO"

### a) Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el titular y/o beneficiario 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 titular y/o beneficiario..
- Número de identificación y nombre del llamante.
- Número telefónico de contacto.
- 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 titular y/o beneficiario al momento de solicitar la prestación del servicio, si el titular y/o beneficiario 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 titular y/o beneficiario 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.

#### d) Actualización de información:

El titular y/o beneficiario son los responsables 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, beneficiario 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 titular y/o beneficiario o, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.



#### d) Notificaciones.

El titular y/o beneficiario 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 el Titular y/o los beneficiarios ", "LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA" estará obligado a pagar al Titular , 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 el Titular y/o sus beneficiarios " 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 Titular 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](http://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 Titular 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 Titular podrá solicitar el retracto 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