

Soluciones a tu medida



CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA HOGAR

Mediante el presente clausulado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA, en adelante LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

OBJETO

En virtud del presente condicionado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados por el afiliado, inmueble, mascota, bicicleta, moto y/o vehículo registrado; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia hogar: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, a los AFILIADOS o no a la Caja de Compensación Familiar de Compensar, que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, 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.

Afiliado: Persona mayor de 18 años afiliado o no a la Caja de Compensación Familiar de Compensar y que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de Asistencia y que sea registrado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA en la base de AFILIADOS al programa.

Inmueble registrado: Dirección de residencia o domicilio donde el afiliado 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 afiliado 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 AFILIADO

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 AFILIADO 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 AFILIADO confirmado en el momento de la venta.

Límite de Eventos: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el AFILIADO 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 AFILIADO 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 <https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html>

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Ámbito Territorial para servicios presenciales: El derecho a los servicios señalados se extiende al AFILIADO, mascotas e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CASANARE:** Yopal, Aguazul. **CAUCA:** Popayán. **CESAR:** Valledupar **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá,

Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Campo alegre, Garzón, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

ASISTENCIAS	SERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
HOGAR	Vidriería	\$ 120.000	2
	Cerrajería	\$ 120.000	
	Electricidad	\$ 120.000	
	Plomería	\$ 120.000	1
	Desinfección Hogar	\$ 80.000	1
	Handyman	\$ 120.000	2
	Limpieza Profunda de Baños o cocina	\$ 70.000	1
	Orientación Telefónica Por Despido Del Personal Doméstico	\$ 25.000	Ilimitado

1. ASISTENCIA HOGAR

Condiciones generales del servicio de Asistencia Hogar:

Este servicio se prestará en la dirección del inmueble registrado por el AFILIADO reportado en el momento de tomar el servicio dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un periodo máximo de 90 a 120 minutos dentro de los límites de la ciudad de que se trate. Los servicios de emergencia incluyen costos de mano de obra y materiales hasta del límite de la cobertura detallada en las condiciones de prestación de cada asistencia del presente documento. El afiliado en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA registrado, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y, además, supervisar la prestación de los SERVICIOS. Todos los servicios están garantizados 30 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

Exclusiones Generales:

- 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 AFILIADO o por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Trabajos de mantenimiento

Garantías a servicios Hogar:

Los trabajos realizados por el personal autorizado por La compañía de Asistencia tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al enviado por La Compañía de Asistencia sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del AFILIADO al momento de solicitar la prestación del servicio, se agotará un evento del servicio solicitado.

El usuario tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año en cualquiera de los siguientes servicios: Vidriería, Cerrajería y Electricidad

1.1. VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del inmueble registrado; a solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

- El servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.
- En el evento que la visita de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del AFILIADO al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el AFILIADO.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrios que, en caso de una rotura, y a pesar de hacer parte de la edificación, no comprometa el cerramiento del inmueble registrado.
- Vidrios con diseño especial o acabados.
- Vidrios de división interna, claraboyas y puertas de baño.
- Vidrios rotos por marcos deteriorados o por asentamiento de la edificación.
- Vidrios rotos por desmonte de rejas, soldadas o empotradas.
- Vidrios vencidos con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la

- asistencia.
- Vidrios provisionales o cualquier tipo de cubierta provisional previo a la instalación del vidrio final.
- Materiales que no estén a la venta en la ciudad del inmueble registrado, en caso de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad el costo será a cargo del AFILIADO.
- Materiales discontinuados.
- No se incluye marcos ni ventanas.
- Cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Garantías:

- Los trabajos realizados por el personal autorizado por el proveedor de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el afiliado adelanta trabajos con personal diferente al enviado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

Monto límite: \$ 120.000

1.2. 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 AFILIADO brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, previo acuerdo con el AFILIADO, 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.

- En el evento que la visita de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del AFILIADO al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el AFILIADO.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería:

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el AFILIADO.
- 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 AFILIADO deberá acompañar en todo momento LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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.

Garantías:

- Los trabajos realizados por el personal autorizado por el proveedor de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el afiliado adelante trabajos con personal diferente al enviado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

Monto límite: \$ 120.000

1.3. 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 AFILIADO 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.

- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el AFILIADO. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

Parágrafo 2: En el evento que la visita de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del AFILIADO al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el AFILIADO.

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.

Garantías:

- Los trabajos realizados por el personal autorizado por el proveedor de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el afiliado adelanta trabajos con personal diferente al enviado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

Monto límite: \$ 120.000

1.4. 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 AFILIADO prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el AFILIADO, 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.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Parágrafo: 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; los cuales no tendrán cobertura a no ser que sean suministrados por el AFILIADO. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura.

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 AFILIADO.

Monto Límite: \$ 120.000

Límite de eventos: 1 eventos por año

1.5. DESINFECCIÓN PARA EL HOGAR

A solicitud del AFILIADO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente, que realizará la asistencia de desinfección hogar, el cuál prestará el servicio de aplicación de Amonio Cuaternario de quinta generación (Producto avalado por la Secretaría de Salud) que corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los hogares. La aplicación de este producto se realiza mediante una nebulización al interior del hogar (inmueble registrado) y la aspersión en el exterior de este.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el AFILIADO lo solicite con 4 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con la línea de atención con una (1) hora de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.

Esta asistencia se brindará bajo las siguientes condiciones:

- Para la prestación del servicio, el área máxima del inmueble registrado debe ser de 200 mts. En caso de que el inmueble cuente con una dimensión superior a los 200 mts, se aplicará un valor adicional por metro cuadrado el cual deberá ser asumido por el AFILIADO al momento de la coordinación del servicio o durante la prestación del servicio.
- El AFILIADO es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso para el técnico e insumos, en caso de requerir el paso a través de porterías en conjuntos cerrados indicando el horario permitido para la prestación del servicio. En caso de presentar algún inconveniente ajeno al proveedor, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del AFILIADO asumir el costo del servicio por desplazamiento del técnico al sitio.
- Los muebles, electrodomésticos y demás elementos dentro del inmueble registrado deben estar cubiertos o protegidos.

- El AFILIADO deberá guardar alimentos y no dejar elementos de aseo o uso personal que puedan tener contacto con los químicos.
- El AFILIADO deberá tomar las medidas de cuidado pertinentes que considere respecto a los elementos de valor como joyas, dinero u otros durante la prestación del servicio.
- El proveedor no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del hogar, ni por pérdida de objetos de valor.
- El AFILIADO deberá poner a disposición del proveedor tomas eléctricas y contar con el servicio de electricidad funcional, para la prestación del servicio.
- Ninguna persona o mascota debe estar presente dentro del inmueble durante la aplicación del producto.
- El AFILIADO deberá estar presente de forma externa en el inmueble registrado durante la prestación del servicio para monitoreo del técnico.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 7:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- El servicio incluye la mano de obra, materiales, insumos y desinfección para la aplicación Amonio cuaternario de quinta generación.
- La duración del servicio es de aproximadamente 90 minutos; una vez terminado el servicio se debe establecer un tiempo de reposo de 60 minutos, durante el cual ningún integrante o mascota del inmueble puede acceder a este por seguridad.
- El efecto residual del servicio tiene una duración de 72 horas conservando sus propiedades activas del producto en el ambiente.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

Parágrafo: Los materiales e insumos utilizados en la prestación del servicio no son corrosivos, no son perjudiciales para la salud y no presentan contraindicaciones.

Exclusiones del servicio:

- En caso de que alguna de las redes o servicios públicos como gas, acueducto o luz esté presentando alguna alteración o genera riesgo y no garantice la prestación del servicio.
- La sanitización no incluye la movilización de muebles, camas, colchones o espacios y demás elementos de difícil acceso.
- Cuando el AFILIADO no cumpla con las condiciones establecidas en el presente condicionado.

Monto límite: \$ 80.000

Límite de eventos: 1 evento por año

1.6. HANDYMAN

A solicitud del AFILIADO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el afiliado, para que este preste los servicios de arreglos locativos menores en la vivienda, quien le ayudará al AFILIADO con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de

cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas, adosadas a paredes, instalación de televisores, reparación de puertas, pinturas mínimas, colocación y sustitución de lámparas, montaje de muebles kit, colocación de accesorios de baños; Instalación, arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres. La prestación del servicio tiene un máximo de tres (3) horas continuas de mano de obra.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el AFILIADO lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del personal del Call Center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del AFILIADO. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Exclusiones del servicio: No cubre materiales ni repuestos.

Monto límite: \$ 120.000

Límite de eventos: 2 eventos por año

1.7. LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑO O COCINA

Cuando el afiliado requiera, pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda del baño principal o la cocina de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con el fin de remover residuos de grasa, hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre deberá estar presente el afiliado y/o Familiar responsable del inmueble durante la permanencia del proveedor.

Exclusiones:

- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del AFILIADO.
- Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Aplica únicamente para un baño de la vivienda.
- No incluye labores adicionales a las mencionadas ni horas de espera.
- No se limpia elementos deteriorados por oxido, baldosas y muebles o vidrios vencidos.
- No incluye el costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio.
- EL PROVEEDOR no se hace responsables por daños ocasionados durante el trabajo, ni por perdidas de objetos de valor.
- El AFILIADO deberá estar presente durante la visita del proveedor.
- El servicio se prestará en la dirección de la vivienda registrada, ubicada en las ciudades principales, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial.

Monto límite: \$70. 000

límite de eventos: 1 evento por año

1.8. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA POR DESPIDO DEL PERSONAL DOMÉSTICO

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pondrá a disposición del AFILIADO un proveedor de la red, quién le orientará vía telefónica en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sobre el procedimiento a seguir en caso de necesitar de forma legal, realizar el despido del personal doméstico de su residencia.

Parágrafo: El servicio es una asesoría vía telefónica, sin ningún compromiso por parte del abogado en diligenciar documento alguno al afiliado, ni remisión de documentos del afiliado al abogado o viceversa, se atiende telefónicamente lo pertinente.

Monto límite: \$25. 000

límite de eventos: ILIMITADO

EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

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 AFILIADO no se identifique como adquirente del plan asistencia.
- Cuando el AFILIADO 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 AFILIADO 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.
- Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del AFILIADO.
- 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 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.

- Cuando el AFILIADO 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 AFILIADO coordinará la prestación y cobrará al AFILIADO el excedente ocasionado por el servicio.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO COMPENSAR

a) Solicitud de asistencia.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el AFILIADO 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:

- a. Número de identificación y nombre del AFILIADO.
- b. Número de identificación y nombre del llamante.
- c. Número telefónico de contacto.
- d. Asistencia que precisa
- e. Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el afiliado 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 afiliado 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 afiliado al momento de solicitar la prestación del servicio, si el afiliado 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 afiliado con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

e) Actualización de información.

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

NORMAS GENERALES

a) Mitigación.

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

b) Cooperación.

El AFILIADO 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 AFILIADO, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

e) Notificaciones.

El AFILIADO 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 la Caja de Compensación Familiar de Compensar y/o los AFILIADO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA estará obligado a reintegrar al AFILIADO, 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 AFILIADOS 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 afiliado 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 afiliado 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 mensual 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 afiliado 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 afiliado 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 afiliado 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.co

LÍNEAS DE ATENCIÓN

a) INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA

Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el AFILIADO deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por teléfono a las líneas 3905275 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000 180 336.

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.

Autorización uso de datos: En virtud de la Ley 1581 de 2012, IKÉ ASISTENCIA para cumplir con sus fines comerciales, requiere contar con su autorización para el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.ikeasistencia.com.co



@ike

www.ikeasistencia.com.co