

Condiciones generales



ike, le damos significado.

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA MASCOTAS BÁSICO

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, el contratista 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 MASCOTAS BÁSICO: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, a los AFILIADOS 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 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.

Mascota registrada: Mascota propiedad del AFILIADO (perro o gato sin tamaño discriminado, máximo 1 mascota), registrada por él en el momento de adquisición del Programa de Asistencia y que resida en el inmueble registrado.

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
MASCOTAS	Orientación Médica Veterinaria Telefónica	\$ 30.000	ILIMITADO
	Servicio a domicilio (veterinaria)	\$ 120.000	2
	Guardería	\$ 190.000	1
	Ambulancia	\$ 90.000	1
	Paseo canino	\$ 80.000	2
	Referencia con cementerios para mascotas	\$ 25.000	ILIMITADO
	Referencia de adiestrador de perros		
	Referencia e información de eventos para mascotas, lugares pet friendly		

1. MASCOTAS

Los servicios de Asistencia Mascota se prestarán en casos de emergencia únicamente para la mascota propiedad del AFILIADO (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 causadas 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, por la ingestión o administración de alcohol, narcóticos, y/o utilización de medicamentos sin prescripción médica.

1.1. Orientación médica veterinaria telefónica

El contratista brindará al AFILIADO 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 y 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 por evento.

Monto límite: \$ 30.000

Límite de eventos: ILIMITADO

1.2. Servicio a Domicilio (Veterinaria)

Si la mascota del AFILIADO requiere consulta médica a consecuencia de un accidente, La Compañía de Asistencia coordinará y brindará la consulta de un veterinario a domicilio. Este servicio se prestará en el inmueble registrado del afiliado, 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 de La Compañía de Asistencia.

- El AFILIADO debe cancelar un pago de \$25.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio no incluye medicamentos para la mascota, sólo la fórmula médica.
- Prima la vida y la integridad de la mascota.

Monto límite: \$ 120.000

Límite de eventos: 2 eventos por año.

1.3. Guardería

En caso de que el AFILIADO, dueño de la mascota registrada, deba realizar un viaje, La Compañía de Asistencia brindará el servicio de guardería para la mascota. Se coordinará el servicio entre un (1) día y hasta tres (3) días máximo, en un centro designado y autorizado previamente.

- AFILIADO dueño de la mascota debe presentar por correo electrónico, el soporte del viaje por el periodo igual o superior a los días solicitados para el servicio de guardería.
- La Compañía de Asistencia se hace responsable por los costos de guardería únicamente, incluye hospedaje y recreación. Entendiéndose que la alimentación, medicamentos, vestuario, etc., de la mascota son responsabilidad del AFILIADO El dueño de la mascota registrada y debe suministrarlo.
- Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del AFILIADO, dentro del perímetro urbano.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada por evento.

Monto límite: \$ 190.000

Límite de eventos: 1 evento por año.

1.4. Ambulancia

Si a consecuencia de una emergencia o enfermedad de la mascota, se requiere traslado a un centro de atención veterinario, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para efectuar el traslado de la mascota.

- Este servicio se prestará 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 de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, de acuerdo con la sintomatología presentada.
- El evento se presta en un sólo trayecto
- En todo momento la mascota debe estar acompañada por el AFILIADO

Monto límite: \$ 90.000

Límite de eventos: 1 eventos por año.

1.5. Paseo Canino

En caso de que el AFILIADO presente una hospitalización superior 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 2 horas.

- El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carnet de vacunas e informar sobre el temperamento del canino.
- El AFILIADO, dueño de la mascota registrada, debe presentar por correo electrónico el soporte médico que soporte su estado de hospitalización.
- 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 por evento.

Monto límite: \$ 80.000

Límite de eventos: 2 eventos por año.

1.6. REFERENCIAS

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará al AFILIADO información acerca de:

- Cementerios para Mascotas.
- Adiestradores de Perros
- Eventos para Mascotas
- Lugares pet friendly

Parágrafo: Cualquiera de las referenciaciones agotará (1) un evento.

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 adquiriente 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 el contratista 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 al BANCO COMPENSAR 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 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.

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