

# Condiciones generales



**ike**, le damos significado.

## **CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA A LAS FAMILIAS LITE**

Mediante el presente clausulado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A., 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 a las Familias Lite:** 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 a las Familias y que sea registrado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA en la base de AFILIADOS al programa.
- **Beneficiarios:** Parientes del AFILIADO en primer grado (cónyuge, sus hijos menores de 18 años o en caso de ser soltero(a) sus padres.
- **Inmueble registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el AFILIADO requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose 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.
- **Vehículo registrado:** Automóvil o moto propiedad del AFILIADO. Los servicios serán prestados a un solo vehículo. En caso de no estar determinado el vehículo para los servicios de asistencia, se considerará inscrito en el programa el vehículo registrado en el momento de solicitar el primer servicio.
- **Situaciones de emergencia:** Cualquier suceso, acontecimiento, situación o

hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al 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.
- **Periodo de Carencia:** Es el periodo de tiempo que transcurre entre el día de la activación del servicio y el día en que el AFILIADO 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 <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. **Atlántico:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **Bogotá D.C:** Bogotá. **Bolívar:** Córdoba, Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **Caldas:** Manizales, Chinchiná. **Casanare:** Yopal. **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. **Quindío:** Armenia, Calarcá. **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa De Cabal. **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, San Gil. **Sucre:** Sincelejo. **Tolima:** Ibagué, Espinal, Melgar. **Valle Del Cauca:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara De Buga, Bugalagrande, Tuluá.

### ASISTENCIAS

Servicio	Subservicio	Cobertura	Servicios Anuales
Vial	Suministro de gasolina automóvil/moto	\$ 30.000	2
	Cambio de Llanta para automóvil/moto	\$ 50.000	
	Paso de Corriente para automóvil	\$ 50.000	
Hogar	Plomería	\$ 120.000	1
	Cerrajería	\$ 120.000	
	Electricidad	\$ 120.000	
	Vidriería	\$ 120.000	
Educativa	Tutoría académica telefónica	\$ 60.000	Ilimitado
Salud	Teleorientación Médico general	\$ 35.000	2
	Médico a domicilio	\$ 120.000 (pago \$20.000)	1
	Ambulancia básica	\$ 200.000	Ilimitado
	Asistencia Nutricional Telefónica	\$ 70.000	Ilimitado
	Asistencia Psicotelefónica	\$ 70.000	12



## 1. ASISTENCIA VIAL

La cobertura de esta asistencia es válida en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo propiedad del AFILIADO. Solo se prestará el servicio dentro del perímetro urbano, siempre que exista carretera transitable en las ciudades principales donde se encuentre el lugar de residencia permanente del AFILIADO.

### Exclusiones generales Asistencia Vial:

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el AFILIADO autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.
- Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el AFILIADO por concepto de:
  - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
  - Hurto parcial o total de vehículos rentados.
  - Cualquier daño o perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
  - No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
  - Cuando el vehículo cubierto sea conducido por alguna persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
  - Los vehículos utilizados para competencias.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

**El AFILIADO tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (Suministro de gasolina, cambio de llanta y/o paso de corriente)**

### 1.1. Suministro de gasolina automóvil/moto

En caso de que el vehículo (automóvil o motocicleta) propiedad del afiliado, requiera el suministro de combustible, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye el traslado del técnico y mano de obra.
- El servicio no incluye reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el

AFILIADO.

- La cantidad máxima de combustible será el equivalente a \$20.000, costo asumido por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El AFILIADO deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia. e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del AFILIADO.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto Limite:** \$ 30.000

### 1.2. Cambio de llanta automóvil/moto

En caso de que el AFILIADO requiera cambio de llanta por pinchada del automóvil, o moto con llantas tipo sellomatic, propiedad del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil/moto pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el AFILIADO.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el AFILIADO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del automóvil los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del AFILIADO.
- El automóvil deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto Limite:** \$ 50.000

### 1.3. Paso de corriente automóvil

En caso de requerir reinicio de batería (paso de corriente), para el automóvil propiedad del AFILIADO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el

seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil, pueda movilizarse por sus propios medios. El AFILIADO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

- No aplica para motocicletas.
- El servicio no incluye las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el AFILIADO.
- El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños adicionales, dependiendo del automóvil. No opera cuando el automóvil se encuentre con el motor sellado.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- El AFILIADO deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia, e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del AFILIADO.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto Limite:** \$ 50.000

## **2. 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. 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 el inmueble registrado, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupado 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 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 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.

### **2.1. Plomería**

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.

**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 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 del servicio:**

- 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 Limite:** \$ 120.000

**Limite de eventos:** 1 evento por año

**El AFILIADO tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (Cerrajería, electricidad y/o vidriería)**

## **2.2. 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 del servicio:**

- 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 descontinuados 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.

**Monto Limite:** \$ 120.000

## **2.3. 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 del servicio:**

- 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.

**Monto Limite:** \$ 120.000

## 2.4. 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 del servicio:

- 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.

**Monto Limite:** \$ 120.000

### 3. ASISTENCIA EDUCATIVA

#### 3.1. Tutoría Académica Telefónica

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del AFILIADO, 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 AFILIADO), para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

- Sólo se permite 1 evento por día.
- Sólo se permite 2 eventos por mes.
- El evento será prestado hasta por 60 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 menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm, máximo 1 hora por evento.
- Se incluyen asesorías para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.
- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.

**Monto Limite:** \$ 60.000

**Limite de eventos:** Ilimitado

### 4. ASISTENCIA SALUD

Para efectos de las asistencias de salud, entenderá por:

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

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

**Parágrafo 1:** Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores contratados por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA (instituciones y/o profesionales habilitados), los cuales se definen así:

- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS):** Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- **Profesional Independiente de salud:** Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con



facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

- Los prestadores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.
- Entre LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico y profesional para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

**Parágrafo 2:** LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA se compromete para con los usuarios domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de salud. Los servicios de asistencias de salud están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

#### **Exclusiones Generales de las Asistencias de Salud:**

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del usuario en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del usuario en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al AFILIADO, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA
- Daños causados por mala fe del AFILIADO.
- 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.
- Cuando el AFILIADO no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación para efectos de la respectiva validación.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se

encuentre suspendido por cualquier causa.

#### **4.1. Teleorientación Médico General**

En caso de que el AFILIADO y/o beneficiario requiera asesoría telefónica/virtual de medicina general, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la llamada/videollamada con un proveedor de la red. El horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la llamada/videollamada, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en Teleorientación o telemedicina. A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

##### **Exclusiones del servicio:**

- No incluye movilización del AFILIADO y/o beneficiario ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el AFILIADO y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

**Parágrafo 1:** El servicio de consulta virtual de medicina general, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

**Monto Limite:** \$ 35.000

**Limite de eventos:** 2 eventos por año

#### **4.2. Médico a domicilio**

En caso de que el AFILIADO presente una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, las 24 horas del día los 365 días del año, con el fin de asistir al AFILIADO en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del call center.

- El AFILIADO deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
- Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.
- El AFILIADO debe cancelar un copago de \$ 20.000 en el momento de la asistencia.

**Parágrafo 1:** Este servicio tendrá un periodo de carencia y se podrá usar a partir del tercer (3) recaudo efectivo.

**Exclusiones del servicio:**

- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del AFILIADO.

**Monto Limite:** \$ 120.000

**Limite de eventos:** 1 evento por año

### 4.3. Ambulancia Básica

En caso de que el AFILIADO y/o beneficiario requiera traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia y que requiera un traslado médico en ambulancia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA previo criterio y autorización del personal médico de call center, brindará los servicios de coordinación, logística y monitoreo del arribo de las unidades médicas para trasladar al AFILIADO y/o beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

**Transporte Asistencial Básico (TAB):** En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.

Para cancelar la asistencia, el AFILIADO y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

**Parágrafo 1:** El servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del call center y se determinará teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Triage II:** Se prestará el servicio de ambulancia básica por determinación médica.

El AFILIADO y/o beneficiario deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.

**Exclusiones del servicio:**

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.
- No se garantiza horas de espera, se estiman 30 minutos en la recepción del

AFILIADO y/o beneficiario en el centro hospitalario. En consecuencia, si se generan horas de espera para la recepción del AFILIADO y/o beneficiario, este deberá asumir dichos costos.

- No incluye segundo traslado médico asistencial más cercano.

**Monto Limite:** \$ 200.000

**Limite de eventos:** Ilimitado

#### 4.4. Asistencia Nutricional Telefónica

En caso de que el AFILIADO requiera orientación nutricional telefónica, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del afiliado brindará la coordinación del direccionamiento de la conferencia telefónica o videollamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- La cita por programar se confirmará hasta un máximo de 12 horas posterior a la solicitud por parte del AFILIADO.
- El servicio será prestado en horario hábil de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm

#### Exclusiones del servicio:

- El profesional no realizará recomendación y/o formulación de medicamentos.
- No incluye movilización del AFILIADO ni del profesional.
- No incluye los servicios que el AFILIADO haya contratado por su cuenta.
- No incluye los servicios que el AFILIADO haya contratado directamente con el profesional, bajo su cuenta y riesgo.

**Parágrafo 1:** El servicio de consulta virtual de nutrición, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

**Monto Limite:** \$ 70.000

**Limite de eventos:** Ilimitado

#### 4.5. Asistencia Psicotelefónica

En caso de que el AFILIADO requiera el servicio de psicología virtual como apoyo emocional a sus procesos médicos, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de la consulta médica virtual por videollamada con un profesional, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center para generar la Teleorientación requerida por el AFILIADO, de tal forma que, una vez coordinada la cita, un psicólogo le orientará

según la sintomatología manifestada.

#### **Exclusiones del servicio:**

- No incluye movilización del AFILIADO ni del profesional.
- No incluye los servicios que el AFILIADO haya contratado por su cuenta.

**Parágrafo 1:** El servicio de consulta virtual con psicólogo, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

**Monto Limite:** \$ 70.000

**Limite de eventos:** 12 eventos por año

### ***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 de 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 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 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:

- Número de identificación y nombre del AFILIADO.
- 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 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 <https://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 <https://www.ikeasistencia.com.co/>



@ike

[www.ikeasistencia.com.co](http://www.ikeasistencia.com.co)