

# Soluciones adicionales



## CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA PLOMERÍA

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 USUARIO 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 usuario, inmueble, mascota, bicicleta, moto y/o vehículo registrado, según aplique; 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:** 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.

**Afiliado:** Persona mayor de 18 años usuario o no a la Caja de Compensación Familiar de Compensar y que exprese de forma voluntaria su intención de adquirir el servicio de Asistencia.

**Usuario:** Afiliado o persona informada por el afiliado en el momento de solicitud de la asistencia.

**Inmueble registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el usuario 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 usuario solicite asistencia.

**Situaciones de emergencia:** Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una

causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al USUARIO a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

**Red de proveedores:** Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

**Vigencia:** Período en el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios es de 8 días calendario contados a partir de la fecha de venta.

**Límite de Eventos:** Cantidad de servicios a la cual tiene derecho el usuario 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 usuario 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/zonasderiesgo/>

## COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

**Ámbito Territorial para servicios presenciales:** El derecho a los servicios señalados se extiende al usuario, 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
Hogar	Plomería	\$ 45.100	1

## 1. ASISTENCIA HOGAR

### Condiciones generales del servicio de Asistencia Hogar:

Este servicio se prestará en la dirección del inmueble registrado por el usuario 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 usuario en todo momento deberá acreditar que la vivienda registrada, 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 usuario 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 usuario 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 usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, se agotará un evento del servicio solicitado.

### **1.1.SERVICIO DE 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 usuario prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un técnico en la mayor brevedad que realizara la previa revisión, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- La visita cubre únicamente revisión técnica no se prestarán servicios de reparaciones y no se suministrarán materiales.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios.

**Monto límite: \$ 45.100**

**Límite de eventos: 1 evento**

### **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 USUARIO no se identifique como adquiriente del plan asistencia.
- Cuando el USUARIO no brinde a la línea de atención su número de documento de identificación del USUARIO. 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 USUARIO 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 USUARIO haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del USUARIO.

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

## **OBLIGACIONES DEL USUARIO COMPENSAR**

### **a) Solicitud de asistencia.**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el USUARIO debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia. Adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlistan los datos iniciales:

- a. Número de identificación y nombre del USUARIO.
- 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 usuario o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, La Compañía de Asistencia considerará al usuario como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

#### **c) Cumplimiento de la Cita Programada.**

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, si el usuario no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se agotará un evento del servicio solicitado.

#### **d) Pago de excedentes.**

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el usuario con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

#### **e) Actualización de información.**

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

#### **b) Cooperación.**

El USUARIO o su representante o familiar, deberá cooperar con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

#### **c) Prescripción de las Reclamaciones.**

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

#### **d) Subrogación.**

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al USUARIO, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

#### **e) Notificaciones.**

El USUARIO en caso de que LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado, su decisión de continuar o no con el programa.

#### **f) Política de Garantía.**

En casos de que por causas imputables y comprobadas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por la Caja de Compensación Familiar de Compensar y/o los USUARIO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA estará obligado a reintegrar al USUARIO, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus USUARIOS le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

### **AUTORIZACIONES**

#### **a) Descuento:**

El usuario 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.

#### **b) Autorización uso de datos**

En virtud de la Ley 1581 de 2012, el usuario 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](http://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 USUARIO 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 usuario 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 usuario 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 148



@ike

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