

Soluciones a tu medida



CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA VIAL

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 Vial: 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.

Vehículo registrado: vehículo propiedad del AFILIADO, registrado por él en el momento de adquisición del Programa de 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
VIAL	Conductor elegido por embriaguez	\$ 80.000	3
	Grúa por accidente	\$ 80.000	2
	Orientación legal telefónica por accidente	\$ 25.000	3
	Desinfección del vehículo	\$ 80.000	1
	Paso de corriente	\$ 50.000	3
	Reinicio De Batería		
	Cerrajería de Auto		
	Suministro de gasolina	\$ 30.000	

1. ASISTENCIA VIAL

El AFILIADO de esta cobertura es válido en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo propiedad del afiliado. Solo se presta 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. En el momento de la adquisición del plan de asistencia, quedará inscrita la placa del vehículo al cual se le prestará el servicio, si el AFILIADO por algún motivo desea cambiar los datos del vehículo registrado, tiene la posibilidad de realizarlo después de finalizar cada año a través de la línea de atención al cliente.

Exclusiones generales Asistencia Vial:

- Motos
- 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, 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.

1.1. CONDUCTOR ELEGIDO POR EMBRIAGUEZ

En caso de que el AFILIADO se encuentre imposibilitado para conducir, por el consumo de bebidas alcohólicas, el automóvil de su propiedad, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, a solicitud del AFILIADO, prestará el servicio de coordinación logística y seguimiento del envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el lugar designado por el AFILIADO que se encuentre máximo a 30 km de distancia.

- El servicio se debe solicitar con mínimo 4 horas de anticipación y no es posible modificar su ubicación, destino y hora programada.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programada.
- Los documentos del vehículo deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el AFILIADO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- Este servicio se prestará las 24 horas los 365 días del año.

Exclusiones del servicio: No aplica para motos.

Monto límite: \$ 80.000

Límite de eventos: 3 eventos por año.

1.2. GRÚA POR ACCIDENTE

En caso de sufrir un accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del automóvil propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el AFILIADO. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales

ciudades del país. No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El excedente sobre el límite será pagado por el AFILIADO. En todos los casos el AFILIADO deberá acompañar la grúa durante el traslado.

Monto límite: \$ 80.000

Límite de eventos: 2 eventos por año.

1.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico, que involucre el carro propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pondrá a su disposición los servicios de asesoría legal mediante conferencia telefónica en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Parágrafo 1: El servicio es netamente una asesoría 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 únicamente de forma telefónica.

Parágrafo 2: Lo anterior no implica que el abogado deba prestar atención presencial.

Parágrafo 3: El servicio de orientación legal telefónica por accidente, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

Monto límite: \$ 25.000

Límite de eventos: 3 eventos por año.

1.4. DESINFECCIÓN DEL VEHÍCULO

A solicitud del AFILIADO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, el cuál prestará el servicio de esterilización interna del vehículo propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia; mediante un proceso basado en rayos UVC (Luz ultravioleta tipo C), garantizando en este proceso liberar la carga viral mediante la eficacia de longitud de onda corta ya que este proceso cumple la función de germicida.

O en caso de así preferirlo, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, el cuál prestará el servicio de aplicación de Amonio Cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaría de Salud), el cual corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los vehículos. La aplicación de este modelo se realiza mediante una nebulización al interior del vehículo registrado y la aspersión en el exterior del vehículo.

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.

- La prestación del servicio es para vehículos livianos: automóviles, camperos y camionetas.
- La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en lugares con flujos de aire constante, garantizando la apertura de todas las puertas del vehículo y espacio suficiente para la movilización del técnico.
- El AFILIADO es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso del 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.
- El AFILIADO deberá poner a disposición del proveedor tomas eléctricas y contar con el servicio de electricidad funcional, en caso de que las tomas se encuentren retiradas de la ubicación del vehículo, el AFILIADO deberá disponer de extensiones eléctricas para la prestación del servicio.
- El vehículo deberá encontrarse limpio a la hora de la aplicación del producto, con el fin de percibir los efectos desinfectantes.
- Para efectuar el servicio se requiere que el vehículo se encuentre libre de elementos que no hagan parte de este.
- 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 hará responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo, ni por pérdida de objetos de valor.
- No se permite la presencia de ninguna persona o mascota dentro del vehículo, durante la aplicación del producto y prestación del servicio.
- El AFILIADO deberá estar presente en todo momento durante la prestación del servicio a una distancia mínima de 3 metros del vehículo y contar con elementos de seguridad como tapabocas y gafas de protección, los cuales deben ser asumidos por el AFILIADO.
- 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 y materiales para la aplicación ya sea de los rayos UVC (Luz ultravioleta tipo C) o para la aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación.
- La duración del servicio es de aproximadamente 40 minutos.
- El efecto residual del servicio tiene una duración de 72 horas conservando sus propiedades activas del producto en el ambiente.
- La presente asistencia no se refiere a lavado interno y/o externa del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

Monto límite: \$ 80.000

Límite de eventos: 1 evento por año.

El usuario tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año en cualquiera de los siguientes servicios: Paso de corriente, Reinicio de batería, Cerrajería de auto, Suministro de gasolina

1.5. PASO DE CORRIENTE

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO brindará los servicios de coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad de paso de corriente que requiera vehículo propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- En todos los casos EL AFILIADO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- 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 límite: \$ 50.000

1.6. REINICIO DE BATERÍA

En caso de requerir reinicio de batería (paso de corriente), para el vehículo propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, 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.

- 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 vehículo. No opera cuando el vehículo se encuentre con el motor sellado.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto límite: \$ 50.000

1.7. CERRAJERÍA DE AUTO

En caso de que el automóvil registrado requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo registrado propiedad EL AFILIADO se realizará siempre y cuando fuese posible sin causar daños adicionales dependiendo del vehículo.

- No se realiza reposición de llaves.
- El servicio incluye sólo 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.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto límite: \$ 50.000

1.8. SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que vehículo propiedad del AFILIADO, registrado al momento de la adquisición del plan de asistencia, requiera 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 registrado pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de la gasolina ni las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por EL AFILIADO.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- La cantidad máxima de combustible a transportar será de 2 galones, costo que deberá ser reintegrado al técnico en el lugar de la 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 límite: \$ 30.000

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 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 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