

Condiciones generales



ike, le damos significado.

COMPENSAR
CLAUSULADO ASISTENCIA
BIENESTAR PLUS

Mediante el presente clausulado LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, 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 al titular, inmueble, y 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 Bienestar Plus: 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 Bienestar Plus y que sea registrado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA en la base de afiliados al programa.

Inmueble registrado: Dirección de residencia o domicilio donde el afiliado requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa de asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el afiliado solicite asistencia.

Situaciones de emergencia: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al afiliado a

recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

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

Vigencia: Período en el cual él afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA efectuado con resultado efectivo al medio de pago del afiliado confirmado en el momento de la venta.

Límite de Eventos: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el afiliado dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

Monto Límite: El valor máximo al que puede acceder el afiliado dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.

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 a los afiliados, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, sabaneta, Copacabana, Apartado, La estrella, Caldas. **ARAUCA:** Arauca, Tame. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CAQUETA:** Florencia, San Vicente del Caguán. **CASANARE:** Yopal. **CAUCA:** Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada. **CESAR:** Valledupar, Aguachica, San Martín. **CORDOBA:** Montería, Cereté, Planeta Rica.

CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Pitalito, Campo alegre, Garzón, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta, Ciénaga. **META:** Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona. **PUTUMAYO:** Orito, Mocoa. **QUINDIO:** 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	SERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
HOGAR	Plomería	\$ 150.000	1
	Electricidad	\$ 150.000	2
	Vidriería	\$ 150.000	
	Cerrajería	\$ 150.000	
	Desinfección para el hogar	\$ 90.000	1
	Empleada doméstica por incapacidad	\$ 80.000	1
	Asistencia PC telefónica	\$ 25.000	3
	Asistencia PC remoto	\$ 25.000	3
	Reparación de electrodomésticos	\$ 150.000	1
	Transporte por mudanza	\$ 200.000	1
	Armado de muebles por mudanza	\$ 150.000	
VIAL	Despinche de llanta	\$ 30.000	2
	Suministro de gasolina	\$ 25.000	
	Paso de corriente	\$ 30.000	
	Cerrajería de auto	\$ 40.000	
	Desinfección para el vehículo	\$ 70.000	1
	Grúa por accidente	\$ 120.000	1
MASCOTAS	Orientación veterinaria telefónica (ilimitado)	\$ 25.000	Ilimitado
	Veterinario a domicilio	\$ 90.000	2
	Asistencia fúnebre	\$ 400.000	1
ESPECIALIZADOS	Chef (3 horas)	\$ 160.000	2
	Barman (3 horas)	\$ 160.000	
	Mesero (3 horas)	\$ 160.000	
	Vigilante (3 horas)	\$ 160.000	

1. ASISTENCIA AL HOGAR

Los servicios para el hogar están relacionados con emergencias. El afiliado podrá acceder a este servicio las 24 horas del día y los 365 días del año en las ciudades principales. En condiciones normales, los servicios de emergencia se atenderán en un máximo de 60 minutos dentro de los límites de la ciudad en que se presente la emergencia. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. Todos los servicios están garantizados 60 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. La cobertura para algunos servicios incluye mano de obra y materiales sin cargo para el afiliado.

Exclusiones generales de la 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.

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 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, yeas, 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. Los trabajos realizados por el personal autorizado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el afiliado adelante trabajos con personal diferente al enviado por LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos, las reparaciones se entregan hasta resane.

Parágrafo 2: Este servicio tendrá un periodo de carencia y se podrá usar a partir del tercer (3) recaudo efectivo.

Exclusiones al servicio de plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamiento.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

- Otro tipo de des taponamientos no detallados en la cobertura.
- En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, el desmonte y montaje del mismo no está dentro de la cobertura.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro de la vivienda los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del afiliado.

Monto Limite: \$150.000 por evento

Limite de eventos: 1 evento por año

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

1.2. Servicio de 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.

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

Parágrafo 3: La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- No se realizan acciones de exploración ni regata.
- 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.
- La COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro de la vivienda los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del afiliado.

Monto límite: \$ 150.000 por evento

1.3. Servicio de 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) y que ponga en riesgo la seguridad del inmueble registrado; LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del afiliado brindará el servicio de coordinación y realizará el seguimiento del envío logística y monitoreo de 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.

Parágrafo 1: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, así mismo no será responsable por el arreglo de marcos de ventanas ni espejos que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. Para la cobertura de Espejos el límite máximo establecido es de 1m².

Parágrafo 2: Este servicio tendrá un periodo de carencia y se podrá usar a partir del tercer (3) recaudo efectivo.

Parágrafo 3: La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Exclusiones del servicio de vidriería:

- 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 o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o sandblasteados, de igualmente todo tipo de películas.
- Instalación de vidrios en marcos que no cumplan con las características mínimas y/o de calidad para la instalación del vidrio.
- 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.
- 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: \$150.000 por evento

1.4. Servicio de 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.

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

Parágrafo 2: La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería:

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el afiliado.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al contratista 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.
- 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.
- 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 pagado por el afiliado.

Monto Limite: \$150.000 por evento

1.5. Desinfección Hogar

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del afiliado, prestará el servicio de aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaria de Salud), el cual corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los hogares. La aplicación de este producto se realiza mediante una nebulización al interior del hogar (inmueble registrado) y la aspersión en el exterior de este.

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

- Para la prestación del servicio, el área máxima del inmueble registrado debe ser de 200 mts. En caso de que el inmueble cuente con una dimensión superior a los 200 mts, se aplicará un valor adicional por metro cuadrado el cual deberá ser asumido por el afiliado al momento de la coordinación del servicio o durante la prestación del servicio.
- El afiliado es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso para el técnico e insumos, en caso de requerir el paso a través de porterías en conjuntos cerrados indicando el horario permitido para

la prestación del servicio. En caso de presentar algún inconveniente ajeno a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del afiliado asumir el costo del servicio por desplazamiento del técnico al sitio.

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

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

Protocolo operativo:

1. Arribo del técnico a sitio y preparación de elementos de protección personal (Traje antifluído, guantes de nitrilo calibre 15, tapabocas tipo N-95, protección facial y botas de caucho).
2. En presencia del afiliado se efectúa el registro en vídeo o fotográfico antes de dar inicio al proceso de desinfección.
3. Se ejecuta el proceso de desinfección.
4. Nuevamente se efectúa el registro en video y fotográfico luego de haber finalizado el proceso de desinfección.

Exclusiones del servicio:

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

Monto Limite: \$ 90.000 por evento

Limite de eventos: 1 Evento por año.

1.6. Empleada Doméstica por Incapacidad

En caso de que el afiliado se encuentre en periodo de convalecencia debido a enfermedad o cirugía que genere una incapacidad igual o mayor a 5 días, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red que adelantará las labores básicas de aseo dentro de la vivienda (inmueble registrado) del afiliado, hasta por máximo 8 horas, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño. LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo, ni por pérdida de objetos de valor. Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- No incluye labores adicionales a las mencionadas ni horas de espera.
- El proveedor realizará las labores únicamente dentro del inmueble y hasta por el tiempo estipulado.
- El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del afiliado.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- El afiliado deberá estar presente durante la visita del proveedor.

Monto Limite: \$ 80.000 por evento

Limite de eventos: 1 Eventos por año.

1.7. Asistencia PC telefónica

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del afiliado, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas telefónicas acerca de: Instalación de anti-spyware y antivirus, filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, registro de dominios y eliminación de virus.

- No incluye labores adicionales.
- Sólo se permite 1 evento por día.

- Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.

Monto Limite: \$ 25.000 por evento

Limite de eventos: 3 Eventos por año.

1.8. Asistencia PC Remota

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del afiliado, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas remotas acerca de: Instalación de anti-spyware y antivirus, filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, registro de dominios y eliminación de virus.

- No incluye labores adicionales.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.

Monto Limite: \$ 25.000 por evento

Limite de eventos: 3 Eventos por año.

1.9. Reparación de electrodomésticos

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA asumirá el costo de mano de obra y reparación de electrodomésticos de línea blanca, gasodomésticos o PC hasta el límite de cobertura, y garantiza la conexión con profesionales de nuestra red de proveedores, en un tiempo estimado de 48 horas a partir de la solicitud del afiliado, bajo las siguientes condiciones:

- En caso de avería mecánica, eléctrica o electrónica interna del producto durante su uso normal, no comercial.
- El servicio garantiza única y exclusivamente la reparación de los siguientes electrodomésticos:

LÍNEA BLANCA

- Lavadora
- Nevera
- Horno Microondas
- Secadora
- Lavaplatos eléctrico

GASODOMÉSTICOS

- Estufa
- Calentador
- Horno a gas

Exclusiones

- Aplica solo para Bogotá.
- Portátiles y CPU
- No incluye repuestos.

- El excedente sobre el límite de los servicios debe ser pagado por el afiliado
- Se cubre los electrodomésticos hasta por cinco (5) años de antigüedad al momento de la solicitud de la prestación servicio, contados a partir de la fecha registrada en el serial de fabricación.
- No incluye transporte del electrodoméstico
- No se cubre reparación o reposición de tarjeta principal o tarjeta madre.
- No se reparan equipos Apple, computadores, portátiles y CPU
- El electrodoméstico que aún se encuentre cubierto por la garantía del fabricante o garantía original.
- Los elementos de apariencia o estructurales y sus reparaciones; tales como envolturas, carcazas, cajas, partes decorativas, chasis, bastidor o el marco, etc.
- Los elementos adicionales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, líneas y cables externos, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, tomacorriente, enchufes, y partes desechables, recipientes, gabinetes y cajones.
- Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadores o servidores, etc., colocadas en forma externa al electrodoméstico, excepto cuando ellas hayan sido provistas directamente por el fabricante, como complemento o parte integral del electrodoméstico.
- Problemas de las empresas suministradoras de servicios públicos, incluyendo, pero no limitado a suspensión del servicio y/o restablecimiento del mismo.
- Golpes o caídas accidentales que sufran los bienes durante su traslado o movilización, o por el desplome o caída de estanterías o estructuras. fuego subterráneo, vibraciones o movimientos normales del suelo o del subsuelo. hundimiento, desplome, derrumbamiento, desplazamiento o asentamiento.
- Cauchos y plásticos de la estructura externa.

Monto Limite: \$150.000 por evento

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: (Transporte por mudanza y Armado de muebles por mudanza)

1.10. Transporte por Mudanza

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del Afiliado coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de Transporte para muebles por mudanza con las siguientes características:

El proveedor que prestará el transporte para los muebles básicos del hogar tal como: camas, sofás, y comedores por razón de mudanza hasta el sitio designado por el afiliado (nuevo inmueble registrar en la línea de asistencia), este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial desde la residencia (inmueble registrado) del Afiliado.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado.

Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El afiliado deberá revisar previamente las restricciones correspondientes que tenga la propiedad horizontal en la que se ubique el inmueble registrado.
- El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del afiliado.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- No incluye horas de espera.
- El servicio sólo incluye el transporte de los bienes, no aplica para armado, desarme, ni traslado de los mismos.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor o de cualquier tipo, los cuales serán responsabilidad del afiliado.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

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

Parágrafo 2: La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Limite: \$ 200.000 por evento

3.11. Armado de muebles por mudanza

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del afiliado, enviará un técnico quien adelantará las labores de armado de un mueble básico del hogar tal como: cama, sofá, soportes de televisores, repisa, espejo o figura decorativa adosada a paredes.

Exclusiones:

Sólo se presta la mano de obra, los materiales adicionales deben ser comprados por el afiliado. El equipo de montaje no realizará trabajos donde se requiera la participación de gremios especializados o de instaladores debidamente autorizados tales como:

- Planeación-integración o encastre del producto.
- Conexión de conductos de evaporación de secadoras.
- Acondicionamiento de huecos de encastre en encimeras de granito y mármol.
- Compatibilización de placas y hornos de modelos diferentes o conexiones a redes de suministro de gas.
- Instalación de frío que requiera de la intervención del Servicio Asistencia Técnica.
- Realización de acometidas, anulaciones, conexiones o instalaciones de gas natural, propano o butano y comprobación de fugas.

- Instalación de campanas, extractores, termos, calderas, fregaderos, grifería, aire acondicionado y calefacción.
- Montaje de muebles y kits nuevos o modificación de los existentes para ubicar el producto
- Cada mueble instalado es contado como un evento.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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

Parágrafo 2: La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Limite: \$150.000 por evento.

2. ASISTENCIA VIAL

El afiliado tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (Despinche de llanta, Suministro de gasolina, Paso de corriente y Cerrajería de auto).

2.1. Despinche de Llanta

En caso de que el afiliado requiera cambio de llanta por pinchada del vehículo o moto 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 o 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 vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del afiliado.
- El vehículo deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Limite: \$30.000 por evento

2.2. Suministro de Gasolina

En caso de que el vehículo o moto propiedad del afiliado 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 o moto 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 Limite: \$ 25.000 por evento

2.3. 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 el automóvil o moto propiedad del afiliado, de tal forma que el automóvil o moto 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 prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Limite: \$ 30.000 por evento

2.4. Cerrajería de Auto

En caso de que el automóvil requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo del afiliado, 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 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 Limite: \$ 40.000 por evento

2.5. Desinfección para el vehículo

Se efectúa proceso de desinfección del vehículo según las siguientes dos opciones:

RAYOS UVC O LUZ ULTRAVIOLETA TIPO C:

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del afiliado, prestará el servicio de esterilización interna del vehículo registrado mediante un proceso basado en rayos UVC o luz ultravioleta tipo C, garantizando en este proceso liberar la carga viral mediante la eficacia de una longitud de onda corta ya que este proceso cumple la función de germicida.

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 COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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 a LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, 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 LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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 de los rayos UVC o luz ultravioleta tipo C.
- 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.

AMONIO CUATERNARIO DE QUINTA GENERACIÓN:

EL PROVEEDOR a solicitud del afiliado, prestará el servicio de aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaria 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 COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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 a LA

COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, 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 LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA 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 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.

Protocolo operativo:

1. Arribo del técnico a sitio y preparación de elementos de protección personal (Traje antifluído, guantes de nitrilo calibre 15, tapabocas tipo N-95, protección facial y botas de caucho).
2. En presencia del afiliado se efectúa un inventario y el registro en video o fotográfico antes de dar inicio al proceso de desinfección.
3. Se ejecuta el proceso de desinfección.
4. Nuevamente se efectúa el registro en video y fotográfico luego de haber finalizado el proceso de desinfección.

Exclusiones generales a la asistencia "desinfección vehicular"

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el afiliado no se identifique como adquirente del plan Asistencia.
- Cuando el afiliado no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del afiliado.
- 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.
- Cuando las condiciones físicas del vehículo se encuentren en estado: desarmado, cargado o sucio.
- Cuando el vehículo se encuentre en espacios cerrados y estrechos.
- Cuando el afiliado no cumpla con las condiciones establecidas en el presente condicionado.
- 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.
- 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.

Monto Limite: \$ 70.000 por evento

Limite de eventos: 1 Evento por año.

2.6. Grúa por Accidente

En caso de accidente automovilístico o avería del automóvil o moto propiedad del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red de servicio de grúa o plataforma según características del vehículo y situación de emergencia hasta el destino que indique el afiliado.

- El afiliado podrá solicitar en una situación de emergencia un servicio de rescate y un servicio de grúa, la prestación de cada servicio agota un evento.
- El excedente sobre el límite de los servicios será pagado por el afiliado.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera, o carro taller.
- Solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto por Situación de emergencia.

Monto Limite: \$ 120.000 por evento

Limite de eventos: 1 Evento por año.

Exclusiones generales para todos los servicios de la asistencia vial (Carro/Moto)

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

- Estos servicios se prestan sólo para automóviles y motos livianos particulares. 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 o los vehículos utilizados para competencias o vehículos arrendados.
- Cada evento se presta en un sólo trayecto.
- No estará cubierta en ninguna circunstancia la carga transportada, ni los elementos, equipos o elementos personales que sean dejados al interior o que estén incorporados al exterior del vehículo.
- Cuando el vehículo no tenga los documentos obligatorios en regla.
- 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 cualquier 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 y oportuna prestación del servicio de asistencia del vehículo.
- Carretera con restricción horaria de tránsito o de tipología de vehículos, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el afiliado autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no proporcionará en ningún caso los gastos en qué incurra el afiliado por concepto de:
 - Gasolina consumida durante el periodo de la eventualidad.
 - Hurto parcial o total del vehículo o de elementos durante eventualidad.
 - Cualquier daño, perjuicio, multa, impuesto que sufra el vehículo.

3. ASISTENCIA MASCOTAS

Condiciones Generales:

Este servicio se prestará a la mascota reportada por el afiliado en su primer servicio de asistencia solicitado.

CANINO O FELINO MÁXIMO 1 MASCOTA, ENTRE 3 MESES Y 12 AÑOS

3.1. Orientación veterinaria telefónica

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará al afiliado una orientación médica veterinaria telefónica para la mascota registrada las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota.

Monto Limite: \$ 25.000 por evento

Limite de eventos: Ilimitado.

3.2. Veterinario a Domicilio

Si la mascota del afiliado requiere consulta médica a consecuencia de un accidente o enfermedad, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará y coordinará la consulta de un veterinario a domicilio. Este servicio se prestará en el lugar del inmueble registrado por el afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

- El afiliado deberá realizar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- El servicio no incluye medicamentos ni exámenes de laboratorio para la mascota, sólo la fórmula médica.

Monto Limite: \$ 90.000 por evento

Limite de eventos: 2 Eventos por año

3.3. Asistencia Fúnebre

En caso de fallecimiento de la mascota, La compañía acompañará y pondrá a disposición del afiliado, los medios necesarios para el servicio de cremación. Este servicio incluye atención telefónica para la coordinación del servicio y en la misma se darán instrucciones para el manejo del cadáver de la mascota.

- El afiliado debe notificar el deceso de la mascota con un término no mayor a 12 horas desde el fallecimiento.
- El traslado de la mascota se realizará desde el lugar del deceso de esta, hasta el lugar donde se llevará a cabo la cremación y en todo momento la mascota debe estar acompañada por la familia.
- Prestación del servicio solo en horario diurno (06:00 a 18:00) por motivos de acompañamiento por parte de la familia de la mascota, en el proceso de la cremación.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano de las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- No incluye entrega de cenizas

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

Monto Limite: \$ 400.000 por evento

Limite de eventos: 1 Evento por año.

4. ASISTENCIA ESPECIAL

El afiliado tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (Chef, Barman, Mesero, Vigilante)

4.1. Chef

A solicitud del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red al interior inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el afiliado. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta del afiliado.
- Los ingredientes deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de 3 horas máximo por evento.
- El servicio de chef será prestado por un auxiliar o asistente de cocina.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por pérdida de objetos de valor.
- Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
- Atención a máximo 20 personas a atender en la reunión social.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA asumirá el costo de este servicio hasta el monto límite.
- En caso de que el costo del servicio sea superior al monto límite, el valor debe ser asumido por el afiliado.
- El afiliado deberá realizar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Límite: \$160.000 por evento.

4.2. Barman

A solicitud del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red al interior inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el afiliado. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta del afiliado.
- Los ingredientes deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

- Este servicio tendrá un límite de 3 horas máximo por evento.
- El servicio será prestado por un auxiliar o asistente.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por pérdida de objetos de valor.
- Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
- Atención a máximo 20 personas a atender en la reunión social.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA asumirá el costo de este servicio hasta el monto límite.
- En caso de que el costo del servicio sea superior al monto límite, el valor debe ser asumido por el afiliado.
- El afiliado deberá realizar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Límite: \$160.000 por evento.

4.3. Mesero

A solicitud del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red al interior inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el afiliado. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta del afiliado.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de 3 horas máximo por evento.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por pérdida de objetos de valor.
- Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
- Atención a máximo 20 personas a atender en la reunión social.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA asumirá el costo de este servicio hasta el monto límite.
- En caso de que el costo del servicio sea superior al monto límite, el valor debe ser asumido por el afiliado.
- El afiliado deberá realizar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Límite: \$160.000 por evento.

4.4. Vigilante

A solicitud del afiliado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red al interior inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el afiliado. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el afiliado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del afiliado. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de 3 horas máximo por evento.
- El servicio de vigilante no cuenta con arma, ni con canino.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no se hace responsable por pérdida de objetos de valor.
- Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
- LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA asumirá el costo de este servicio hasta el monto límite.
- En caso de que el costo del servicio sea superior al monto límite, el valor debe ser asumido por el afiliado.
- El afiliado deberá realizar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

Monto Límite: \$160.000 por evento.

EXCLUSIONES GENERALES A LA 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"

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 enlistan 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.

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.

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.

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 en cuanto a los pagos vigentes (Consignación directa, Pago electrónico) antes de la prestación del servicio.

Actualización de información:

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

NORMAS GENERALES

Mitigación

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

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.

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.

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.

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.

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 "COMPENSAR" y/o los "AFILIADOS", "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

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.

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.

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://ikeasistencia.com.co/>

LÍNEAS DE ATENCIÓN

Solicitud de la Asistencia

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas 390 52 75 desde Bogotá, y desde el resto del país: 01 8000 180 336. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del afiliado, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

Información, Reclamos y Cancelaciones de la Asistencia

Servicio al afiliado

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el afiliado deberá comunicarse en horario de atención al afiliado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. por teléfono a las líneas [390 52 75](tel:3905275) desde Bogotá, y desde el resto del país: [01 8000 180 336](tel:018000180336).



@ike

www.ikeasistencia.com.co