

# Soluciones a tu medida



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA MOTOS

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 motos:** 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.

**Moto registrada:** Motocicleta 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, Apartado, La estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Cartagena. **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Funza, Cajicá, Madrid, Cota, La Calera. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo.

ASISTENCIAS	SERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
MOTOS	Grúa por avería	\$ 70.000	2
	Trasporte por avería de la moto	\$ 70.000	

	Suministro de gasolina	\$ 40.000	2
	Ambulancia por accidente	\$ 190.000	Ilimitado
	Asesoría legal telefónica en caso de hurto de la moto	\$ 30.000	Ilimitado
	Asesoría legal telefónica en caso de daños a terceros	\$ 30.000	Ilimitado
	Asesoría legal telefónica en accidentes de tránsito	\$ 30.000	Ilimitado

## 1. ASISTENCIA MOTOS

**El usuario tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año en cualquiera de los siguientes servicios: Grúa por avería o Transporte por avería de la moto**

### 1.1. GRUA POR AVERIA

En caso de que el AFILIADO requiera el servicio de grúa por avería, para la moto propiedad del AFILIADO, registrada al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red de servicio de grúa o plataforma según características de la moto y situación de emergencia hasta el destino que indique el AFILIADO.

- El excedente sobre el límite de los servicios será pagado por el AFILIADO.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera o carro taller.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial, no incluye servicios carreteros ni kilometraje.
- En todos los casos el AFILIADO deberá acompañar en todo momento a el proveedor de servicios e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- Solamente incluye traslado de la moto por un trayecto.

**Parágrafo:** el servicio de grúa por avería no incluye maniobras adicionales, en caso de necesitarse el costo adicional deberá ser asumido por el AFILIADO a solicitud.

**Monto Límite:** \$70.000

### 1.2. TRASPORTE DEL TITULAR POR AVERÍA DE LA MOTO

En caso de presentarse una avería en la moto propiedad del AFILIADO, registrada al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA coordinará el envío de un vehículo con conductor, para transportar al AFILIADO al sitio que indique siempre y cuando esté dentro de ciudades principales y hasta



donde alcance su cobertura Este servicio se prestará las 24 horas del día y los 365 días del año.

- El excedente sobre el límite de los servicios será pagado por el AFILIADO.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro de ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- El servicio no aplica por Pico y Placa.
- Únicamente se prestará el servicio al AFILIADO por avería (justificada) que impida la movilidad de la moto.

**Monto límite:** \$70.000

### 1.3. SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que el AFILIADO requiera suministro de combustible para la moto de su propiedad registrada al momento de la adquisición del plan de asistencia, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que la moto pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye 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 AFILIADO deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia e identificarse con su respectivo documento de identidad.

**Monto límite:** \$ 40.000

**Límite de eventos:** 2 eventos por año

### 1.4. AMBULANCIA POR ACCIDENTE

En caso de que el AFILIADO propietario de la moto registrada al momento de la adquisición del plan de asistencia, requiera traslado médico terrestre de emergencia a consecuencia de un accidente de tránsito, que constituya una emergencia vital, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA brindará los servicios de coordinación logística de call center y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al AFILIADO y pasajero de la moto registrada hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

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

- Triage II: se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica.
- El AFILIADO deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades detalladas en el ámbito territorial.

**Exclusiones del servicio:**

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- No se garantiza horas de espera. Se estiman 30 minutos en la recepción del paciente en el centro hospitalario.

**Monto límite:** \$ 190.000

**Límite de eventos:** ILIMITADO

### 1.5. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE HURTO DE LA MOTO

En caso de que el AFILIADO sufra una acción de hurto de la moto de su propiedad registrada 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. En la línea de atención, un abogado brindará la asesoría correspondiente frente a la interposición de la denuncia y la recolección del material probatorio para soportar la misma.

**Parágrafo 1:** El servicio es una asesoría vía 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 en el despacho judicial procedente del caso.

**Monto límite:** \$30.000

**Límite de eventos:** ILIMITADO

### 1.6. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE DAÑOS A TERCEROS

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pondrá a disposición del AFILIADO, los servicios de asesoría legal telefónica en caso de daños a tercero, las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada. Este servicio se realiza mediante una conferencia

telefónica jurídica en aspectos relativos a derecho civil y/o penal, cuando se requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

**Parágrafo 1:** El servicio es una asesoría vía 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 en el despacho judicial procedente del caso.

**Monto límite:** \$30.000

**Límite de eventos:** ILIMITADO

### **1.7. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN ACCIDENTE DE TRANSITO**

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especializado que le orientará en asesoría jurídica telefónica por medio de una conferencia, en relación con un accidente de tránsito en el que haya estado involucrado la moto de su propiedad registrada al momento de la adquisición del plan de asistencia. Este servicio se prestará las 24 horas del día y 365 días del año.

**Parágrafo 1:** El servicio es una asesoría vía 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 en el despacho judicial procedente del caso.

**Monto límite:** \$30.000

**Límite de eventos:** ILIMITADO

### **EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA**

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el AFILIADO no se identifique como adquirente 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 decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA previa autorización del AFILIADO coordinará la prestación y cobrará al AFILIADO el excedente ocasionado por el servicio.

## **OBLIGACIONES DEL AFILIADO COMPENSAR**

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

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

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

### **LÍNEAS DE ATENCIÓN**

#### **a) INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA**

**Servicio al cliente:** Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el 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 retractor de la compra para lo cual se deberá dar cumplimiento a la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 47 de la Ley 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](http://www.ikeasistencia.com.co)

