

# CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA ESENCIAL

---



Líneas telefónicas:  
Bogotá: 6337738 - Resto del país: 01 8000 111 423



# ASISTENCIA ESENCIAL

## CONDICIONES GENERALES CLAUSULADO ASISTENCIA ESENCIAL BANCO COLPATRIA

Mediante el presente condicionado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA, en adelante Iké Asistencia, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

### OBJETO

En virtud del presente condicionado, Iké Asistencia garantiza la puesta a disposición del titular y su grupo familiar una ayuda las 24 horas del día y los 365 días del año, de coordinación del servicio, material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al titular e inmueble; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones detalladas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

### COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, 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. **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, Aguazul. **CAUCA:** Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada. **CESAR:** Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi. **CORDOBA:** Montería, Cerete, 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, Ocaña. **PUTUMAYO:** Orito, Mocoa. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

## DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asistencia Esencial:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por Iké Asistencia, a los titulares de productos financieros del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente condicionado, cuyo costo será cargado mensual o anualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta o cualquier tarjeta de crédito, cuenta de ahorros o corriente, el cual debe estar registrado y activo con el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA.

**Titular:** Cliente del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA mayor de 18 años y que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de Asistencia esencial del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA y que sea registrado por Iké Asistencia en la base de titulares al programa.

**Grupo Familiar:** Conformado por los beneficiarios del titular de primer grado de consanguinidad. Se entenderá como beneficiarios del titular, si es casado: Conyugue e hijos y si es soltero: Sus padres e hijos. Para hijos la edad máxima para la prestación de servicios es de 18 años.

**Usuario:** Titular o Integrante del grupo familiar mayor de edad que solicite el servicio de asistencia.

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

**Vigencia:** Período en el cual él titular 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 Iké Asistencia efectuado con resultado efectivo al medio de pago del titular confirmado en el momento de la venta el cual se encuentra registrado y activo con el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA.

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

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

S.M.M.L.V: Salario mínimo mensual legal vigente de Colombia, en la fecha de finalización de solicitud de la asistencia.

**Zonas Rojas:** Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde Iké 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 sí o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Dichas zonas de alto riesgo podrán consultarse en:

<http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/>



SUB SERVICIO	MONTO LIMITE POR EVENTO	EVENTOS
Orientación Legal Telefónica	N/A	Ilimitado
Servicio de Grúa por Avería	\$130.000	1 Evento al año
Servicio de Grúa por Rescate	\$350.000	1 Evento al año
Transporte por inmovilización	\$80.000	1 Evento al año
Envío de Auxilio Básico	N/A	1 Evento al año
Cerrajería Vehicular	\$130.000	1 Evento al año
Conductor Elegido	N/A	1 Evento al año

Orientación Médica Telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Servicio de Ambulancia	N/A	Ilimitado
Consulta Virtual con Médico General	N/A	10 eventos
**Médico a Domicilio o consultorio Médico	El usuario deberá realizar un pago de \$30.000 al momento de la consulta	3 Eventos
Enfermera a Domicilio	N/A	3 Eventos al año / Pago de \$30.000
Asistencia Psicológica Telefónica	N/A	Ilimitado
Asistencia Nutricional Telefónica	N/A	Ilimitado

Servicio de Plomería	\$150.000	2 Evento al año
Servicio de Vidriería		
Servicio de Cerrajería		
Servicio de Electricidad		
Instalación de Electrodomesticos línea blanca por Mudanza	\$208.000	1 Evento al año
Profesional en casa o Transporte de muebles por mudanza		
Empleada Sustituta	\$80.000	1 Evento al año

Orientación Académica Telefónica	N/A	Ilimitado
Tutor a Domicilio	N/A	2 eventos
Transporte Ruta Escolar	Ilimitado	

Asesoría Telefónica o Remota	N/A	Ilimitado
Técnico a Domicilio PC	\$208.000	1 Evento al año PRECIO PREFERENCIAL \$20.000
Barman, Chef, Mesero ó Vigilante en casa		
Cinebono 2x1	BENEFICIO CINE 2X1	1 Evento al año.
Referenciación Concierto	N/A	Ilimitado

Localización de la mascota	\$25.000	Ilimitado
Asistencia Fúnebre	\$120.000	1 Evento al año



# ASISTENCIA VIAL

(CARRO/MOTO)



## 1. SERVICIO DE GRÚA O RESCATE POR VARADA O ACCIDENTE

En caso de accidente automovilístico o avería del automóvil o moto propiedad o no del titular, Iké 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 titular. Monto Límite por evento \$ 130.000;

O Si a consecuencia de un accidente el vehículo o moto del titular requiere ser rescatado por presentar volcamiento, caída en desnivel o cualquier otra maniobra para facilitar o dejar en posición el vehículo para el arrastre de grúa, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del servicio siempre que las condiciones permitan el acceso Monto Límite por evento \$350.000

El titular 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 titular.

No incluye servicios adicionales ni horas de espera, o carro taller.

Solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto por Situación de emergencia.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Evento al año

## 2. ORIENTACIÓN LEGAL VIAL TELEFONICA

Iké Asistencia a solicitud del titular brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especializado que le orientará en asesoría legal telefónica, para cualquier consulta en gestoría vehicular, relacionada con asuntos viales.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados; Monto Límite: Monto Límite por evento NA

## 3. TRANSPORTE POR INMOVILIZACIÓN

En caso de accidente y/o avería y a solicitud del titular, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un vehículo de la red para trasladar al titular y hasta máximo 3 acompañantes al destino que indique.

El servicio se prestará en un sólo trayecto y dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

No incluye servicios adicionales ni horas de espera. No incluye transporte desde ni hacia el aeropuerto.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Evento al año;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$80.000.

## 4. ENVIO DE AUXILIO BÁSICO

En caso de requerir cambio de llanta por pinchada (motos con llantas tipo sello Matic), envío de gasolina (hasta 3 galones sin costo) o reiniciación de batería (paso de corriente), para el automóvil o moto Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil o moto pueda movilizarse por sus propios medios.

El servicio no incluye las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el titular.

El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños adicionales, dependiendo del vehículo. No opera cuando el vehículo se encuentre con el motor sellado.

El servicio incluye 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 titular deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

La prestación de cualquier servicio agota un evento.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Evento al año;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

## 5. CERRAJERÍA VEHICULAR POR EMERGENCIA

En caso que el automóvil requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo del titular, Iké 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 titular deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Eventos al año;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$130.000

## 6. CONDUCTOR ELEGIDO

En caso que el titular se encuentre imposibilitado para conducir el automóvil (no aplica para motos) por el consumo de bebidas alcohólicas, a solicitud del titular, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento el envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el lugar designado por el titular que se encuentre máximo a 30km de distancia.

El servicio se debe solicitar con mínimo 4 horas de anticipación y no es posible modificar su ubicación, destino y hora programada.

El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programado.

Los documentos del vehículo deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.

El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.

No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

En todos los casos el titular deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Evento al año;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

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

- Estos servicios se prestan sólo para automóviles 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 bajo ninguna circunstancia la carga transportada, ni los elementos, equipos u objetos personales que sean dejados al interior del vehículo durante la prestación del servicio.
- 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 prestación del servicio de asistencia del vehículo.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el titular autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de Iké Asistencia.
- Iké Asistencia no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el titular por concepto de:
  - Gasolina consumida durante el periodo de la eventualidad.
  - Hurto parcial o total del vehículo durante la eventualidad.
  - Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra el vehículo.



# ASISTENCIA MÉDICA



### Para efectos de la asistencia médica se entenderá por:

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

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

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

- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- Profesional Independiente de salud. Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

**Parágrafo 2:** Iké Asistencia se compromete para con los usuarios domiciliados en el territorio colombiano a brindar los SERVICIOS propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de Asistencia Médica de consulta domiciliaria y transporte asistencial. Los servicios de asistencia médica están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

## 7. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el titular o su grupo familiar requieran una orientación médica en situaciones de enfermedad, la línea de Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico, el cual le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada y en las conductas provisionales que se deben asumir mientras el usuario hace contacto su gerido presencial profesional médico-paciente.

No se realizan diagnósticos definitivos.  
No se cambian protocolos de tratamiento.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados; Monto Límite: Monto Límite por evento NA

## 8. SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el titular o su grupo familiar requieran un traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del territorio Colombiano a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado medico en ambulancia, la línea de asistencia previo criterio y autorización del médico de Call Center de Iké Asistencia, brindará los servicios de coordinación logística de Call center, coordinación y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al usuario hasta el centro médico asistencial más cercano. No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.

- **TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADA (TAM):** En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.
- **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.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

## 9. CONSULTA VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

En caso de que el titular o su grupo familiar requieran una asesoría virtual de medicina general, Iké brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico para asesoría médica general las 24 horas, los 365 días del año. Una vez coordinada la llamada en la línea de asistencia, se generará el enlace web para que el usuario se conecte con un profesional de la salud que le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del call center.

- A través del servicio de tele orientación, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- A través del servicio de tele orientación, no se cambian o renuevan protocolos de tratamiento vía videollamada.
- A través del servicio de tele orientación, no se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación por videollamada
- Se podrán hacer procesos de diagnóstico y formulación solo a través del servicio de Telemedicina y apoyados por profesionales de salud en el domicilio del paciente que puedan hacer valoraciones de indicadores físicos.
- No incluye movilización del paciente.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 10 Eventos al año.

## 10. MÉDICO A DOMICILIO

En caso que el titular o su grupo familiar presente una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que necesite la visita presencial de un profesional médico, Iké Asistencia prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al usuario en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio será prestado únicamente bajo el previo criterio y autorización del médico del Call center de Iké Asistencia.

No se realizan diagnósticos definitivos.

No se cambian protocolos de tratamiento.

El usuario deberá cancelar un pago de \$30.000 al momento de la consulta.

**CONSULTORIO MÉDICO:** Iké Asistencia coordinará una cita prioritaria en un consultorio de medicina general de nuestra red de proveedores, con el fin de que el usuario pueda ser atendido. Este servicio se prestará únicamente en la ciudad de Bogotá y en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. La asignación de citas está sujeta a disponibilidad. En caso de solicitar la cita y no asistir se descontará un evento. No aplica para radiografías, exámenes de laboratorio ni aquellos especializados.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 3 Eventos al año.

## 11. ENFERMERA A DOMICILIO

En caso que el titular o su grupo familiar requieran cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo derivados de una incapacidad mayor a 8 días o cirugía no estética Iké Asistencia prestará la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) en la residencia (inmueble registrado) en un turno máximo de 8 horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (Que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el titular lo solicite con 24 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

- Membrete de la institución médica.
- Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
- Cuidados necesarios para el paciente.
- Nombre, firma y cédula del médico.

La cita será confirmada por parte de Iké Asistencia hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del usuario (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos). Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Iké Asistencia.
- Cada evento corresponde a un turno máximos de 8 horas. Sólo se permite un evento por día.
- No incluye curaciones complejas o desbridaciones
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos). No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.

- No incluye la asistencia por especialistas. No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 3 Eventos al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

El titular deberá cancelar un copago de \$30.000 al momento del servicio.

## 12. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que el titular o su grupo familiar requieran una orientación psicotelefónica, la línea de asistencia de Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros. Adicional se brindará el servicio de referencia de red médica psicológica.

- La cita a programar se confirmará hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

## 13. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que el titular o su grupo familiar requieran una orientación nutricional, la línea de asistencia de Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- La cita a programar se confirmará hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA



# ASISTENCIA HOGAR



### Condiciones generales del servicio de Asistencia Hogar:

Este servicio se prestará en la dirección del inmueble registrado por el titular reportado en el momento de tomar el servicio dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un periodo máximo de 90 a 120 minutos dentro de los límites de la ciudad. Los servicios de emergencia incluyen costos de mano de obra y materiales hasta del límite de la cobertura detallada en las condiciones de prestación de cada asistencia del presente documento. El titular en todo momento deberá acreditar que el inmueble registrado, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y, además, supervisar la prestación de los servicios. Todos los servicios están garantizados 30 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el titular/ usuario con sus propios recursos de acuerdo a las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

### Exclusiones Generales a servicios 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 titular o por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.  
Trabajos de mantenimiento

### Garantías a servicios Hogar:

Los trabajos realizados por el personal autorizado por Iké Asistencia tendrá una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por Iké Asistencia sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, se agotará un evento del servicio solicitado.

## 14. 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, Iké Asistencia a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el titular, 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 destaponamiento 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:** Se deja expresa constancia que Iké 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; no tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura.

Las reparaciones se entregan hasta resane.

#### **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 emboquillamientos.
- 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 destaponamientos no detallados en la cobertura.

### **15. 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 de la vivienda (inmueble registrado) y que ponga en riesgo la seguridad del inmueble registrado, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el

titular, para iniciar las labores de sustitución de los vidrios o espejos.

**PARÁGRAFO:** 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 de arreglo de marcos de ventana ni espejos o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. Para la cobertura de Espejos el límite máximo establecido es de 1mt<sup>2</sup>.

#### **Exclusiones a la Servicio de vidrios:**

- Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- Vidrios o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o sandblasteados, de igualmente todo tipo de películas.

### **16. 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, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el usuario, 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.

#### **Exclusiones al Servicio de Cerrajería:**

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el usuario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o 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 usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

## 17. 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, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío 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 mts 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, switches 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:** Se deja expresa constancia que Iké 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 usuario. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

### Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, 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.

Los servicios de plomería, electricidad, vidriería y cerrajería tendrán un Límite de Eventos, de hasta 2 Eventos al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$ 150.000

## 18. INSTALACIÓN DE UN ELECTRODOMÉSTICO LÍNEA BLANCA POR MUDANZA:

Iké Asistencia a solicitud del titular coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de instalación de electrodomésticos línea blanca por mudanza (nuevo inmueble a registrar en la línea de asistencia) o armado de un mueble nuevo con las siguientes características:

Instalación de un electrodoméstico línea blanca por mudanza: por motivos de una mudanza del titular a una nueva vivienda (nuevo inmueble a registrar en la línea de asistencia) para colocar en marcha el aparato de línea blanca (Estufa doméstica, Horno, Lavadora, Lavaplatos, lavavajillas, Nevera, Secadora) que lo requiera y comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación existente lo permita y no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.).

- Conexión eléctrica a la red siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante.
- **LAVADO:** Toma de agua y de desagüe siempre que sea suficiente la manguera proporcionada por el fabricante.
- **LAVADO/FRÍO:** Suprimir tapa superior, quitar anclaje y nivelar aparato.
- **COCCIÓN:** Montar placa, horno y mandos adquiridos. Siempre que no se requiera del desmontado del equipo sustituido o de la colocación de soportes, regletas o calces adicionales.

### Exclusiones:

Sólo se presta la mano de obra, los materiales adicionales deben ser comprados por el titular. 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

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

### 19. PROFESIONAL EN CASA O TRANSPORTE PARA MUEBLES POR MUDANZA

Iké Asistencia a solicitud del titular coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de Profesional en casa o Transporte para muebles por mudanza con las siguientes características:

**Profesional en casa:** proveedor para arreglos locativos menores en la vivienda por motivo de mudanza que le ayudará con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes.

### Transporte para muebles por mudanza:

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 titular (nuevo inmueble a 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 titular.

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

- ♦ El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del usuario.
- ♦ El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 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. Iké Asistencia no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor.
- ♦ La prestación de cualquier servicio agota el evento.

**Los servicios de instalación de electrodomésticos línea blanca por mudanza, y profesional en casa o transporte de muebles por mudanza, tendrán un límite de Eventos:** de Hasta 1 Eventos al año; **Monto Límite:** Monto Límite por evento \$ 208.000

### 20. EMPLEADA SUSTITUTA

En caso de que el titular se encuentre en periodo de convalecencia debido a enfermedad o cirugía que genere una incapacidad igual o mayor a 5 días, Iké 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 titular, 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. Iké 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 titular lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de Iké Asistencia hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Iké 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 usuario.
- ♦ El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- ♦ El titular deberá estar presente durante la visita del proveedor.

**Límite de Eventos:** Hasta un límite de 1 Evento al año;  
**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$80.000



# ASISTENCIA EDUCATIVA



## 21. ORIENTACIÓN ACADÉMICA TELEFÓNICA

Iké Asistencia pone a disposición del usuario, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red en educación preescolar y básica primaria (hijos menores de 12 años del titular), para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA

## 22. TUTOR A DOMICILIO

Iké Asistencia pone a disposición de los hijos menores de 12 años del titular, expertos profesores en educación preescolar y básica primaria, para realizar tutorías a domicilio hasta máximo dos (2) horas por tutoría, de lunes a sábado en horario hábil. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en el inmueble registrado.

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

- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- Durante las tutorías el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- El proveedor realizará las labores únicamente dentro del inmueble y hasta por el tiempo estipulado.
- El costo de los materiales empleados para la realización del servicio corre por cuenta del usuario.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm

## 23. TRANSPORTE POR PERDIDA DE RUTA ESCOLAR

Cuando el hijo (a) menor de 15 años del titular pierda la ruta escolar, Iké Asistencia prestará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el inmueble de residencia del usuario hasta el colegio.

El servicio incluye sólo 1 trayecto, el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y debe ser solicitado por el titular con 3 horas de anticipación.

Los servicios de tutor a domicilio y transporte por pérdida de ruta escolar tendrán un límite de eventos de hasta 2 Eventos al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA



# ASISTENCIA AL PC



## 24. ASESORÍA TELEFÓNICA/ REMOTA AL PC

Iké Asistencia pone a disposición del usuario, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas telefónicas y/o 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 ni horas de espera. Sólo se permite 1 evento por día. Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados; Monto Límite: Monto Límite por evento NA

## 25. ENVÍO DE UN TÉCNICO A DOMICILIO

Iké Asistencia pone a disposición del titular la coordinación del envío de un proveedor de la red especializado para brindar los siguientes servicios de reparación, mantenimiento y actualización de computadores hasta el límite de cobertura.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el titular lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de Iké Asistencia hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.
- El usuario deberá estar presente durante la visita del técnico.
- El servicio sólo se prestará en el lugar de residencia permanente del titular (inmueble registrado).
- Sólo se permite 1 evento por día. Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.
- Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el titular debe contar con las respectivas licencias.
- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del titular y deberán ser cancelados de acuerdo a las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

El servicio de técnico a domicilio y eventos sociales tendrán un límite de Eventos de Hasta 1 Evento al año; Monto Límite: Monto Límite por evento **\$ 208.000**



# ESPECIALIZADOS



## 26. ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES

A Solicitud del titular, Iké 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 titular, servicios de un Barman, un Chef, un Mesero, o un vigilante. 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 titular lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de Iké Asistencia hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El costo de los materiales empleados corre por cuenta del usuario.
- Los ingredientes deben ser previamente comprados por cuenta del titular.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de horas máxima: 5 hrs vigilante, 4 horas barman, 4 horas mesero y 2 horas chef.
- El servicio de vigilante no cuenta con arma, ni con canino.
- El servicio de chef y barman; serán prestado por un auxiliar o asistente.  
Iké Asistencia no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor.
- La prestación de cualquier servicio agota un evento y sólo podrá utilizarse un servicio por evento social
- Atención a máximo 20 personas a atender en la reunión social.

El servicio de técnico a domicilio y eventos sociales tendrán un límite de Eventos de Hasta 1 Evento al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$ 208.000

Estos servicios tendrán un precio preferencial para el usuario de \$20.000 que deben ser cancelados en el momento de la prestación del mismo.

## 27. REFERENCIACIÓN/ CONCIERGE

Iké Asistencia pone a disposición del titular o su grupo familiar, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Reservas en restaurantes
- Referencia de talleres mecánicos
- Referenciación médica
- Transmisión de mensajes urgentes
- Mensajería por emergencia
- Referenciación de tiendas especializadas de tecnología
- Referencia de traductores, colegios, universidades, bibliotecas, museos, calendarios escolares, páginas web, papelerías, etc.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento NA.

## 28. ENTRADAS A CINE 2X1

Iké Asistencia premia la lealtad de los titulares de la Asistencia Esencial. Por esto, a solicitud del titular coordinará el envío al correo electrónico, de un bono de entrada a Cine, para ser redimidos en las salas de la red.

Para redimir el cine bono el titular debe:

- Presentar en la taquilla el cine bono impreso para hacer válido el beneficio.
- Es válido por una entrada el usuario para reclamarlo deberá pagar una boleta a precio comercial y se le entregarán 2.
- Los precios preferenciales no aplican en esta promoción.
- El beneficio lo posee el portador del cine bono y es válido una sola vez.
- No aplica con otras promociones.
- No aplica en premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
- Sujeto a disponibilidad de horarios, cupos y ubicaciones de acuerdo a la programación de carteleras de cada sala dentro del país.
- Por seguridad de la empresa, las salas de cine se reservan el derecho de admisión.
- Los beneficios no son válidos en: salas XD, ni salas Premier, ni sillas D-BOX, ni sillas BISTRO.
- No se realizan reembolsos, ni entregas extras por extravío.
- Aplica de lunes a viernes excepto días festivos, no se

realiza cambio de fechas de vencimiento, no se realiza devolución de dinero si el cupón se vence, no se aceptan copias en mal estado.

- El cupón no es válido para compras de boletas por internet, ni taquillas automáticas ni aplicaciones móviles.
- En caso de que el titular realice reservas por las boletas el costo debe ser pagado por el usuario del cupón en la taquilla en el momento de realizar la redención.
- El cupón está sujeto a una fecha máxima de redención que se encontrara registrada en este.
- Prohibida su venta o canje por dinero.
- Es redimible en ciudades que cuenten con salas de cine de la red, en ciudades donde no haya presencia, el usuario debe acercarse al teatro más cercano dentro del territorio colombiano.
- El usuario no puede presentar en la taquilla un acumulativo de cine bonos.
- El usuario sólo puede canjear un folio por visita al teatro por día.
- Información adicional respecto a restricciones irán en el cupón suministrado al titular.
- El usuario debe comunicarse a la línea de asistencia para solicitar el cine bono 2x1; En ningún caso Iké Asistencia realizará el envío sin previa solicitud del usuario.

El horario de atención para la solicitud de bonos es de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.

**Límite de Eventos:** 1 Evento al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento N/A.



# MASCOTAS



## 29. LOCALIZACIÓN DE LA MASCOTA:

Iké Asistencia coordinará y gestionará la búsqueda y localización de mascotas perdidas a través de redes sociales especializadas, haciendo la publicación respectiva de la foto y características de la mascota.

**Límite de Eventos:** Eventos ilimitados;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$25.000

## 30. ASISTENCIA FUNEBRE

En caso de fallecimiento de la mascota propiedad del titular, Iké Asistencia acompañará y pondrá a disposición de él, los medios necesarios para el servicio de cremación o inhumación de la mascota. Este servicio incluye el traslado de la mascota desde el lugar del deceso de esta, hasta el lugar donde se llevará a cabo la inhumación o cremación.

- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano de las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El usuario debe notificar el deceso de la mascota con un término no mayor a 12 horas desde el fallecimiento.
- Iké Asistencia no realizará la entrega de las cenizas de la mascota.
- Quedará bajo criterio del call center de Iké Asistencia si se realizara inhumación o cremación de la mascota, de acuerdo con a la disponibilidad de recurso en el momento de la solicitud.

**Límite de Eventos:** Hasta 1 Evento al año;

**Monto Límite:** Monto Límite por evento \$120.000.

## **EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA ESENCIAL:**

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, Iké Asistencia no dará amparo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el usuario no se identifique como adquirente del plan Asistencia esencial del BANCO COLPATRIA
- Cuando el usuario no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del titular. 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 beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por Iké Asistencia.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- En lugares diferentes a cobertura ámbito territorial, donde Iké Asistencia no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de reembolso al titular, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado.
- Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del beneficiario.
- 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 el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

## **OBLIGACIONES DEL "TITULAR":**

### **a) Solicitud de asistencia:**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el titular debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al 6337738 desde Bogotá, y desde el resto del país: 01 8000 111 423, 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 titular.
- b) Número de identificación y nombre del llamante.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Asistencia que precisa
- e) Demás información necesaria de acuerdo al servicio.

### **b) En caso de peligro de la vida:**

En situación de peligro de muerte, el cliente 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 Iké Asistencia para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Titular como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

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

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

### **d) Pago de excedentes:**

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

#### **e) Actualización de información:**

El titular es responsable de comunicar a Iké 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:**

#### **a) Mitigación.**

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

#### **b) Cooperación con "Iké Asistencia"**

El titular, su representante o familiar, deberá cooperar con Iké Asistencia para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a Iké 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.**

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

### **AUTORIZACIONES:**

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

El titular Autoriza a Iké asistencia a cargar el valor correspondiente del plan Asistencia Integra esencial contratado (mensual o anual) mensual o anualmente al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial, o a cualquier producto financiero (tarjeta de crédito, debito o cuenta) que tenga vigente con el Banco Scotiabank Colpatria al momento del cobro.

El banco Scotiabank Colpatria tiene unos costos financieros para las compras superiores a una cuota.

**Parágrafo 1:** El titular 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:** La activación de la asistencia quedará vigente a partir del primer recaudo.

**Parágrafo 3:** El término máximo para ejercer el derecho de retracto 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**

El titular autoriza a Iké Asistencia la renovación automática al término de la vigencia anual o mensual según plan adquirido de la Asistencia esencial por el mismo periodo de vigencia. Los valores de su asistencia se incrementarán el primero (1) de enero de cada año, aplicándose el incremento del IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior el SMMLV el mayor de estos dos.

**Parágrafo 1:** El titular autoriza a Iké Asistencia seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan Asistencia esencial contratado (mensual o anual) al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial adquirido inicialmente o actualizado más reciente, o a cualquier producto financiero (tarjeta de crédito, debito o cuenta) que tenga vigente con el Banco Scotiabank Colpatria al momento del cobro, o cualquier otro medio de pago contratado con otra entidad financiera que desee utilizar para la realización del pago correspondiente.

**Parágrafo 2:** El titular autoriza a Iké Asistencia a realizar adecuaciones al plan de Asistencia ESENCIAL con previa notificación por escrito con mínimo (45) Cuarenta y cinco 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.

**Parágrafo 3:** Cumplida la vigencia acordada, Iké Asistencia determinará si es posible seguir ofreciendo el producto contratado bajo las condiciones ofrecidas inicialmente o es necesario realizar un ajuste sobre las mismas.

#### **c) Autorización uso de datos:**

En virtud de la Ley 1581 de 2012, El usuario autoriza a Iké 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](http://www.ikeasistencia.com).



### LÍNEAS DE ATENCIÓN SOLICITUD DE LA ASISTENCIA ESENCIAL:

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **6337738**; desde Bogotá, y desde el **resto del país: 01 8000 111 423**. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del titular, número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

### INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA ESENCIAL :

#### a) Servicio al cliente:

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de Asistencia ESENCIAL, directamente el titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 6 PM, a las líneas **6337738** desde Bogotá, y desde el **resto del país: 01 8000 111 423**.

#### b) Reversión de pago:

Para que proceda la reversión del pago, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, se deberá presentar una reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación.

