

# Condiciones generales



**ike**, le damos significado.

## BANCO AV VILLAS CONDICIONES GENERALES

### CLAUSULADO ASISTENCIA PLUS

Mediante el presente clausulado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S (Antes S.A), en adelante IKÉ ASISTENCIA, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

#### 1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asistencia plus:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por IKÉ ASISTENCIA, a los clientes de productos financieros del BANCO AV VILLAS que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente condicionado, cuyo costo será cargado anualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta, el cual debe estar registrado y activo con el BANCO AV VILLAS.

**Beneficiarios:** Conformado por los beneficiarios del cliente de primer grado de consanguinidad. Se entenderá como beneficiarios del cliente, si es casado: Conyugue e hijos menores de 18 años, y si es soltero, sus padres.

**Cliente:** Cliente del BANCO AV VILLAS mayor de 18 años y que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de Asistencia Plus del BANCO AV VILLAS y que sea registrado por IKÉ ASISTENCIA en la base de clientes al programa.

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

**Límite de eventos:** Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el cliente 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 cliente dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación cada servicio de asistencia.

**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.

**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 cliente 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.

**Teleconsulta:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

- ✓ **Parágrafo primero:** Cuando la atención en la modalidad de telemedicina se prescriban medicamentos por el profesional autorizado para ello, la prescripción se enviará escaneada y firmada por el médico tratante, mediante la plataforma digital que sea utilizada por el prestador de servicios de salud.
- ✓ **Parágrafo segundo:** Los pacientes podrán enviar la imagen del documento firmado en el que manifiesten el consentimiento informado. Cuando esto no sea posible, el profesional tratante dejará constancia en la historia clínica de la situación, de la información brindada sobre el alcance de la atención y de la aceptación del acto asistencial por parte del paciente, de forma libre, voluntaria y consiente.

Toda atención en la modalidad de telemedicina debe estar registrada en historia clínica del paciente. La prescripción de medicamentos solo puede realizarse si existe una atención en la modalidad de telemedicina de forma sincrónica, sin perjuicio de la continuidad de formulación de medicamentos en pacientes crónicos que requieran sus tratamientos previamente establecidos.

**Teleorientación:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

El teleorientador, en el marco de sus competencias, debe informar al usuario el alcance de la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita. El teléfono es una tecnología de uso común, que es adecuada para muchas actividades de teleorientación relacionadas con COVID-19. La teleorientación es una actividad de telesalud que no requiere habilitación ni autorización transitoria.



La prescripción de medicamentos solo puede realizarse si existe una atención en la modalidad de telemedicina de forma sincrónica, sin perjuicio de la continuidad de formulación de medicamentos en pacientes crónicos que requieran sus tratamientos previamente establecidos.

**Vigencia:** Período en el cual él cliente 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 o anual de descuento que genere IKÉ ASISTENCIA efectuado con resultado efectivo al medio de pago del cliente confirmado en el momento de la venta el cual se encuentra registrado y activo con el BANCO AV VILLAS.

**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 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>

## 2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

- **Ámbito Territorial para servicios virtuales – telefónicos:** El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentren en cualquiera de los 32 departamentos de Colombia y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes y/o beneficiarios.
- **Ámbito Territorial para servicios presenciales:** El derecho a los servicios señalados se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

**Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **Atlántico:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **Bogotá D.C:** Bogotá. **Bolívar:** Córdoba, Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **Caldas:** Manizales, Chinchiná. **Casanare:** Yopal. **Cauca:** Popayán. **Cesar:** Valledupar. **Cordoba:** Montería. **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **Huila:** Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera. **Magdalena:** Santa Marta. Meta: Villavicencio. **Nariño:** Pasto, Ipiales. **Norte De Santander:** Cúcuta, Los Patios, Villa Del Rosario, Pamplona. **Quindío:** 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.

ASISTENCIA	SERVICIO	MONTO LÍMITE	EVENTOS AL AÑO
VIAL	Arrastre de grúa	\$ 130.000	3
	Cambio de llanta		
	Suministro de gasolina	\$ 130.000	3
	Paso de corriente		
	Cerrajería de auto		
	Asistencia en choque simple (En sitio y telefónico)	\$ 130.000	3
HOGAR	Plomería	\$ 130.000	3
	Electricidad	\$ 130.000	3
	Vidriería	\$ 130.000	3
	Cerrajería	\$ 130.000	3
	Servicio de mudanza	\$ 230.000	3
	Servicio de alfombras	\$ 130.000	3
	Chef en línea	\$ 100.000	Ilimitado
	Instalación de electrodomésticos por mudanza	\$ 230.000	3
	Diagnóstico y reparación de electrodomésticos	\$ 230.000	3
LEGAL	Asesoría legal telefónica	\$ 30.000	Ilimitado
KIDS	Asistencia remota al PC	\$ 45.000	Ilimitado
	Tutor a domicilio	\$ 80.000	3
	Mensajería por olvido de tareas	\$ 60.000	3
	Teleconsulta Pediatría	\$ 80.000	1
MÉDICA	Ambulancia	\$ 170.000	3
	Médico General a Domicilio	\$ 100.000	3
	Teleorientación Médico General	\$ 30.000	Ilimitado
	Teleconsulta Medicina General	\$ 50.000	3
	Enfermera a domicilio	\$ 90.000	3
	Teleorientación Nutrición y Dietética	\$ 60.000	Ilimitado
	Teleconsulta Psicológica	\$ 50.000	2
	Coordinación de citas médicas	NA	Ilimitado
SENIOR	Teleorientación Psicológica al adulto mayor	\$ 65.000	3
	Terapia Física o Respiratoria a domicilio	\$ 80.000	2
	Alquiler de muletas o silla de ruedas	\$ 100.000	2
VIAJE NACIONAL	Estancia del conductor	\$ 130.000	3

### 3. ASISTENCIA VIAL

La cobertura de esta asistencia es válida en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo propiedad o no del CLIENTE. Solo se prestará el servicio dentro del perímetro urbano, siempre que exista carretera transitable en las ciudades principales donde se encuentre el lugar de residencia permanente del CLIENTE.

**Exclusiones generales asistencia vial:**

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el CLIENTE autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de IKÉ ASISTENCIA.
- Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.
- Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.
- IKÉ ASISTENCIA no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el CLIENTE por concepto de:
  - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
  - Hurto parcial o total de vehículos rentados.
  - Cualquier daño o perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
  - No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
- Cuando el vehículo cubierto sea conducido por alguna persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
- Los vehículos utilizados para competencias.
- Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
- Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

### 3.1. Arrastre de grúa:

En caso de sufrir un accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto propiedad o no del CLIENTE, IKÉ ASISTENCIA gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el CLIENTE. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país.

- Este servicio se presta para automóviles livianos particulares y motos
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial y con trayecto máximo hasta 30 KM a la redonda.
- No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto.
- El servicio no aplica para vehículos blindados.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- El CLIENTE deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia. e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- El excedente sobre el límite será pagado por el CLIENTE.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

**El CLIENTE tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (Cambio de llanta, suministro de gasolina, paso de corriente y/o cerrajería de auto).**

### **3.2. Cambio de llanta:**

En caso de que el CLIENTE requiera cambio de llanta por pinchada del automóvil, propiedad o no del CLIENTE, IKÉ ASISTENCIA a solicitud del CLIENTE 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 pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el CLIENTE.
- 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 CLIENTE deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- IKÉ ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del automóvil los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del CLIENTE.
- El automóvil deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto límite:** \$ 130.000

### **3.3. Suministro de gasolina:**

En caso de que el vehículo (automóvil o moto) propiedad o no del CLIENTE, requiera el suministro de combustible, IKÉ ASISTENCIA a solicitud del CLIENTE 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 pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye el traslado del técnico y mano de obra.
- El servicio no incluye reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el CLIENTE.
- La cantidad máxima de combustible será el equivalente a 2 galones y debe ser asumido por el cliente.
- 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 CLIENTE deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia. e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- IKÉ ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del CLIENTE.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto límite:** \$ 130.000

### **3.4. Paso de corriente:**

En caso de requerir reinicio de batería (paso de corriente), para el automóvil propiedad o no del CLIENTE, 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, pueda movilizarse por sus propios medios.

- No aplica para motocicletas.
- El servicio no incluye las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el CLIENTE.
- El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños adicionales, dependiendo del automóvil. No opera cuando el automóvil se encuentre con el motor sellado.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- El CLIENTE deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia. e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- IKÉ ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del CLIENTE.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- La prestación de este servicio agota un (1) evento.

**Monto límite:** \$ 130.000

### **3.5. Cerrajería de auto:**

En caso de que el automóvil propiedad del CLIENTE, requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo, IKÉ ASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad. La apertura del automóvil propiedad de EL CLIENTE 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 CLIENTE deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia, e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- IKÉ ASISTENCIA no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del CLIENTE.
- 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 límite:** \$ 130.000

### **3.6. Asistencia en choques simples (en sitio y telefónico):**

Para acompañamiento en el proceso de levantamiento del croquis frente a la autoridad de tránsito, cuando el accidente ocasionado se presente con el automóvil/moto propiedad del CLIENTE y este sea conducido por él.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.
- Aplica para choque simple y acompañamiento inicial, asesoría en levantamiento de croquis (lesiones y/u homicidio)

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

## **4. ASISTENCIA AL HOGAR**

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 CLIENTE en todo momento deberá acreditar que el inmueble registrado, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupado 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 CLIENTE con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

**Exclusiones generales 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 CLIENTE 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 tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el CLIENTE 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 CLIENTE al momento de solicitar la prestación del servicio, se agotará un evento del servicio solicitado.

#### **4.1. 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 CLIENTE prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el CLIENTE, 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, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste de este. (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 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; los cuales no tendrán cobertura a no ser que sean suministrados por el CLIENTE. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura.

#### **Exclusiones del servicio:**

- 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 de este no está dentro de la cobertura.
- IKÉ 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 CLIENTE.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **4.2. 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 a solicitud del CLIENTE 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 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 CLIENTE. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

**Parágrafo 2:** En el evento que la visita de IKÉ ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del CLIENTE al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el CLIENTE.

#### **Exclusiones del servicio:**

- 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.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **4.3. 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; a solicitud del CLIENTE se enviará con la mayor brevedad 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.
- En el evento que la visita de IKÉ ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del CLIENTE al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el CLIENTE.

#### **Exclusiones del servicio:**

- 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 con diseño especial o acabados.
- 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 CLIENTE.
- 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.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.



#### 4.4. 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 a solicitud del CLIENTE brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, previo acuerdo con el CLIENTE, 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.

- En el evento que la visita de IKÉ ASISTENCIA resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del CLIENTE al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el CLIENTE.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el CLIENTE.
- 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 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 CLIENTE deberá acompañar en todo momento IKÉ ASISTENCIA 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.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### 4.5. Servicio de mudanza:

*Iké asistencia a solicitud del cliente coordinará y realizará el seguimiento del envío de un 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 cliente (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 cliente.*

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente 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 cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente 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 cliente.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12 p.m.
- No incluye horas de espera.
- El servicio sólo incluye el transporte de los bienes, no aplica para armado, desarme, ni traslado de estos.
- Iké Asistencia no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Los gastos de depósito y custodia de los bienes serán por cuenta del CLIENTE.

**Monto límite:** \$ 230.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **4.6. Servicio de alfombras:**

En caso de que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería, se enviará un técnico especializado que realizará el secado de la alfombra.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **4.7. Chef en línea:**

El cliente podrá tener asesoría por un chef para solicitar recetas de gastronomía nacional e internacional y acceder a información de alimentos para una dieta balanceada.

Con tan solo una llamada, le harán llegar a su correo electrónico la información requerida.

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$100.000

#### **4.8. Instalación de electrodomésticos por mudanza:**

IKÉ ASISTENCIA, como consecuencia de una mudanza del hogar del CLIENTE, pondrá a disposición la mano de obra 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.)

El servicio cubre:

- La conexión eléctrica a la red siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante.
- LAVADO: La conexión de 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.
- Cada electrodoméstico instalado es contado como un evento.

#### **Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$ 230.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **4.9. Diagnóstico y reparación de electrodomésticos:**

IKÉ ASISTENCIA, como consecuencia de una avería súbita e imprevista en un electrodoméstico de línea blanca (Horno microondas, Lavadora, lavavajillas

eléctrico, Nevera, Secadora), pondrá a disposición la realización de un diagnóstico de la falla y cotización de arreglo.

Iké Asistencia asumirá el costo de mano de obra y reparación de electrodomésticos de línea blanca, 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 cliente, bajo las siguientes condiciones:

- En caso de avería mecánica, eléctrica o electrónica interna del producto durante su uso normal, no comercial.

#### EXCLUSIONES

- Aplica solo para Bogotá.
- No incluye repuestos.
- El excedente sobre el límite de los servicios debe ser pagado por el cliente.
- 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.
- No se reparan electrodomésticos que aún se encuentre cubiertos por la garantía del fabricante o garantía original.
- No se cubren los elementos de apariencia o estructurales y sus reparaciones; tales como envolturas, carcasas, cajas, partes decorativas, chasis, bastidor o el marco, etc.
- No se cubren 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 límite:** \$ 230.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

## 5. ASISTENCIA LEGAL

### **5.1. Asesoría legal telefónica:**

Iké Asistencia pondrá a disposición del cliente los servicios de asesoría legal telefónica, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm  
Duración para la llamada de asesoría: una (1) hora.

El servicio es netamente una asesoría telefónica, sin ningún compromiso por parte del profesional, en diligenciar documento alguno al afiliado. Se atiende únicamente de forma telefónica.

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$30.000

## **6. ASISTENCIA KIDS**

### **6.1. Asistencia remota al PC**

Iké Asistencia pone a disposición del cliente y/o beneficiario, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas remotas.

- El horario de atención para la prestación de los servicios será de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. Sólo se permite 1 evento por día.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos.
- Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.
- Esta asistencia brindará soporte para resolver incidentes relacionados con la configuración de sistemas ofimáticos, bloqueos de equipos.
- Deberá entenderse como un servicio de asistencia, orientación y asesoría técnica obteniendo respuesta especializada a inquietudes o consultas.

**La asistencia tecnológica se realizará sobre los siguientes aspectos:**

- La instalación de anti-spyware y antivirus.
- El filtro de contenidos de páginas web.
- Consulta sobre software o hardware.
- El registro de dominios y eliminación de virus.
- Asesoría en la configuración de periféricos.
- Asesoría en la instalación de anti-spyware y antivirus.
- Asesoría para el filtrado de contenidos de páginas WEB.
- Consulta sobre software o hardware.
- Asesoría en el registro de dominios.
- Referenciación de tiendas especializadas.



**Límite de eventos:** Ilimitado

**Monto límite por evento:** \$45.000

### **6.2. Tutor a domicilio:**

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

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente 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 cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- Se incluyen asesorías para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.
- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.
- 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 es seleccionado directamente por IKÉ ASISTENCIA.
- 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 cliente.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 4 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12 p.m.

**Límite de eventos:** Hasta 3 eventos al año.

**Monto límite por evento:** \$80.000

### **6.3. Mensajería por olvido de tareas**

Si el cliente requiere un servicio de entrega de documentos y/o elementos escolares para su hijo (a) menor de 18 años desde el inmueble de residencia al colegio, Iké Asistencia coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye solo un trayecto, dentro del perímetro urbano. También podrá solicitar el envío a domicilio de material escolar con costo al cliente.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

**Monto límite:** \$60.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **6.4. Teleconsulta Pediatría**

En caso de que el cliente requiera asesoría virtual de medicina pediátrica para sus beneficiarios hijos menores de 15 años, IKÉ ASISTENCIA, a solicitud del cliente, brindará la coordinación del direccionamiento del video consulta con un médico pediatra en horario hábil de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El médico pediatra 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 médico de Call center, quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en teleorientación o telemedicina.

- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del paciente y/o beneficiario ni del profesional de la salud.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 15 años.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- El menor de edad debe estar acompañado en todo momento por el cliente, cliente del programa de asistencia.

**Límite de eventos:** Hasta 1 eventos al año.

**Monto límite por evento:** \$80.000

### **7. ASISTENCIA SALUD**

Para efectos de las asistencias de salud, entenderá por:

**Enfermedad:** Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del cliente, 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 (Ejemplo: golpes o torceduras).

**Parágrafo 1:** Se deja constancia que todos 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.
- Los prestadores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.
- Entre IKÉ ASISTENCIA y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual IKÉ ASISTENCIA coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico y profesional para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

**Parágrafo 2:** IKÉ ASISTENCIA se compromete para con los CLIENTES 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 salud. Los servicios de asistencias de salud están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

**Exclusiones generales de las asistencias de salud:**

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del CLIENTE en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del CLIENTE en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde IKÉ ASISTENCIA no cuenta con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al CLIENTE, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización IKÉ ASISTENCIA
- Daños causados por mala fe del CLIENTE.
- 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 CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando el CLIENTE no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación para efectos de la respectiva validación.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.

### **7.1. Servicio de ambulancia:**

En caso de que el CLIENTE y/o sus beneficiarios requieran un traslado médico terrestre de emergencia dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial, a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que amerite atención médica y hospitalización, IKÉ ASISTENCIA coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al cliente y/o a sus beneficiarios 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 1: 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 básica por determinación médica.

El cliente deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.

Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)

Exclusiones del servicio:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.
- No se garantiza horas de espera, se estiman 30 minutos en la recepción del CLIENTE en el centro hospitalario. En consecuencia, si se generan horas de espera para la recepción del CLIENTE, este deberá asumir dichos costos.
- No incluye segundo traslado médico asistencial más cercano.

**Monto límite:** \$170.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

### **7.2. Medicina General a Domicilio**

En caso de que el cliente y/o sus beneficiarios presenten una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico, IKÉ ASISTENCIA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, con el fin de asistir al cliente en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del Call Center.

El cliente deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.

Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)

Exclusiones del servicio:

- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del cliente.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

**Monto límite:** \$100.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

### **7.3. Teleorientación Medicina General**

En situaciones de emergencia médica, el CLIENTE y/o sus beneficiarios tendrá acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional presencial médico- paciente.

- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- A través del servicio el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del paciente ni del profesional de la salud.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$30.000



#### **7.4. Teleconsulta Medicina General:**

En caso de que el cliente y/o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual de medicina general, Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento del video consulta con un médico para asesoría médica general para atención médica en horario hábil de lunes a viernes 6:00 am -10:00 pm y sábados 6:00 am-12:00m. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del Call center.

En la línea de atención, un médico 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.

- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del paciente y/o beneficiario ni del profesional de la salud.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- El menor de edad debe estar acompañado en todo momento por el cliente, cliente del programa de asistencia.

**Monto límite:** \$50.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

#### **7.5. Enfermera a domicilio:**

Cuando el CLIENTE y/o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo y posea una incapacidad superior a (3) tres días. Iké Asistencia enviará al domicilio del CLIENTE y/o sus beneficiarios una enfermera general (no especialista), para hacerle un chequeo y revisión en el 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).

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente lo soliciten con 24 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente y debe 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 cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del cliente, dentro del perímetro urbano.
- 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.
- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras 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.

**Monto límite:** \$90.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

## **7.6. Teleorientación Nutrición y Dietética:**

IKÉ ASISTENCIA brindará al CLIENTE y/o sus beneficiarios en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 5:00 pm, asistencia telefónica por parte de especialistas para 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, intolerancia a la lactosa, etc.

- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- No se incluye movilización del paciente ni del profesional de la salud.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.

**Monto límite:** \$60.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### **7.7. Teleconsulta Psicológica:**

En caso de que el CLIENTE o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual de Teleconsulta Psicológica como apoyo emocional a sus procesos médicos, Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento del video consulta con un médico en horario hábil de lunes a viernes 6:00 am -10:00 pm y sábados 6:00 am-12:00m. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del Call Center.

En la línea de atención, un médico 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.

- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No se incluye movilización del paciente y/o beneficiario ni del profesional de la salud.
- Iké Asistencia no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.

**Monto límite:** \$50.000

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

### **7.8. Coordinación de citas médicas:**

Si el CLIENTE y/o sus beneficiarios requiere la coordinación de una cita médica con su EPS, Iké Asistencia le prestará el servicio de búsqueda y programación de la cita, proporcionándole al cliente datos como nombre, cédula, EPS y disponibilidad. Un coordinador se comunicará para proporcionar los datos de la cita una vez se coordine satisfactoriamente.

Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)

**Monto límite:** NA

**Límite de eventos:** Ilimitado.

## **8. ASISTENCIA SENIOR**

### **8.1. Teleorientación Psicológica al adulto mayor:**

En caso de que el cliente mayor de 60 años o sus padres mayores de 60 años requieran, Iké Asistencia gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica, en horario hábil d lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados

de 8 am- 12 pm. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés postraumático, etc.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos continuos de duración.

**Monto límite:** \$65.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

## **8.2. Terapia física o respiratoria a domicilio**

**Terapia Física:** En caso de que el cliente mayor de 60 años o padres del cliente quienes deben ser mayores de 60 años lo requieran, Iké Asistencia prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los clientes programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia.

Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

**Terapias Respiratorias:** En caso de que el cliente mayor de 60 años o padres del cliente quienes deben ser mayores de 60 años lo requieran, Iké Asistencia prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios.

Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos. No se incluyen equipos diferentes a los aquí mencionados.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente 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 cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Este servicio se prestará previo envío de prescripción médica que contenga el plan de tratamiento según hallazgos encontrados por algún médico especializado certificado, al correo electrónico suministrado al cliente por el Call Center.

- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del cliente, dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neonatos lactantes mayores y menores).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del Call Center de Iké Asistencia, sujeto a disponibilidad de horarios.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am-12 pm

**Monto límite:** \$80.000

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

### **8.3. Alquiler de muletas o sillas de ruedas**

En caso de que el cliente mayor de 60 años o padres del cliente mayor de 60 años, requieran por causa de un accidente el uso de muletas o silla de ruedas, Iké asistencia contactará un proveedor que se encargue de alquilar dichas herramientas hasta el monto permitido.

Para retirar la silla de ruedas o las muletas, el cliente mayor de 60 años o padres del cliente quienes deben ser mayores de 60 años deberá realizar el pago de un depósito de \$360.000 para silla de rueda o de \$30.000 para muleta.

**Monto límite:** \$100.000

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

## **9. VIAJES NACIONALES**

### **9.1. Estancia del conductor:**

En caso de que el cliente se encuentre de viaje fuera de su ciudad de residencia y el vehículo de su propiedad presente una avería o accidente y la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y precise un



tiempo superior, según el criterio del responsable del taller elegido, Iké Asistencia sufragará el pago de la estancia del cliente en un hotel por una noche, hasta el límite de cobertura.

Será indispensable que el cliente se ponga en contacto con Iké Asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, Iké Asistencia considerará al cliente como responsable de los costos y gastos incurridos.

Exclusiones:

- ✓ Cuando el cliente no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación con el tipo de lesiones, mecanismo.
- ✓ Quedan excluidos los casos de enfermedades mentales.
- ✓ Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo.
- ✓ Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- ✓ Quedan excluidas cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, así como enfermedades mentales.
- ✓ Se entiende como hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como minibar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.

**Monto límite:** \$ 130.000

**Límite de eventos:** 3 eventos por año.

## 10. EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

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

- Cuando el CLIENTE no se identifique como adquirente del plan de asistencia.
- Cuando el CLIENTE no brinde a la línea de atención su número de documento de identificación del CLIENTE. 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 CLIENTE 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.
- Los servicios adicionales que el CLIENTE haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del CLIENTE.

- 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 CLIENTE 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, IKÉ ASISTENCIA previa autorización del CLIENTE coordinará la prestación y cobrará al CLIENTE el excedente ocasionado por el servicio.

“Recuerde que el producto de asistencia es por renovación automático con cargo a su tarjeta de crédito AV Villas. Por tal motivo, si desea cancelar el servicio debe comunicarse a la línea de servicio al cliente de Iké Asistencia, 30 días antes del cumplimiento anual de la vigencia para ser efectiva la cancelación.

El Banco Av Villas no es responsable por la prestación de los servicios mencionados en este clausulado.

## **11. OBLIGACIONES DEL “CLIENTE”**

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

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el cliente debe conocer y comunicar a su beneficiario sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al 6337739 desde Bogotá, y desde el resto del país: 01 8000 111 422, 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 cliente.
- 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 Cliente 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 cliente al momento de solicitar la prestación del servicio, si el cliente 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 cliente/ cliente 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 cliente 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.

**f) Medios Tecnológicos**

Teniendo en cuenta que se incluyen servicios que se prestan por medios virtuales, "EL CONTRATISTA" no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el cliente y/o beneficiarios deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la video llamada ya que de lo contrario el Cliente y/o beneficiarios tendrá que recurrir a la prestación del servicio respectivo vía telefónica.

## **12. NORMAS GENERALES**

**a) Mitigación:**

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

**b) Cooperación:**

El cliente, 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.

## **13. AUTORIZACIONES**

**a) Descuento:**

El cliente Autoriza a Iké Asistencia a cargar el valor correspondiente del plan contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

**Parágrafo 1:** El cliente 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 exitoso.

**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:**

El cliente autoriza a IKÉ ASISTENCIA la renovación automática al término de la vigencia según plan adquirido de la Asistencia por el mismo periodo de vigencia. Cada año se incrementarán las tarifas 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 cliente autoriza a Iké Asistencia seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan 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 cliente autoriza a Iké 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 cliente sobre los términos y condiciones bajo las cuales se renueva el plan de Asistencia premium. En caso de no existir una aceptación de las nuevas condiciones se cancelará el plan de Asistencia.

**Parágrafo 3:** Cumplida la vigencia acordada, IKÉ 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 cliente 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.co](http://www.ikeasistencia.com.co)

## **14. LÍNEAS DE ATENCIÓN**

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

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el cliente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas 6337739 desde Bogotá y desde el resto del país: 01 8000 111 422. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del cliente, número de identificación y nombre del cliente, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

## **15. INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA**

### **a) Servicio al cliente:**

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia directamente, el cliente y/o beneficiario

deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas 6337739 desde Bogotá y desde el resto del país: 01 8000 111 422.

***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.





@ike

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