

# Condiciones generales



**ike**, le damos significado.

**BANCO AV VILLAS**  
**CONDICIONES GENERALES**

**CONDICIONADO ASISTENCIA PREMIUM**

Mediante el presente condicionado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA, 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 Premium:** 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 mensualmente 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.

**Mascota:** Mascota propiedad del cliente (perro o gato) sin tamaño discriminado, que resida en el inmueble registrado.

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

**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.

**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 el 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 y/o de alto riesgo:** Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el país existen zonas consideradas como de alto riesgo donde el contratista 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 servicio Virtual – Telefónico:** El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los clientes 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.

El derecho a los servicios señalados se extiende a los clientes, vehículos, mascotas e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

**Antioquia:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **Atlántico:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **Bogotá D.C:** Bogotá. **Bolívar:** Córdoba, Cartagena. **Boyacá:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **Caldas:** Manizales, Chinchiná. **Caquetá:** Florencia, San Vicente del Caguán. **Casanare:** Yopal. **Cauca:** Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada. **Cesar:** Valledupar, Aguachica, San Martín. **Córdoba:** Montería. **Cundinamarca:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **Huila:** Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López. **Nariño:** Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco. **Norte de Santander:** Cúcuta, Los Patios, Villa Del Rosario, Pamplona. **Putumayo:** Orito, Mocoa. **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
	Conductor Elegido		
	Cambio de Llanta		
	Suministro de Gasolina	\$ 130.000	3
	Paso de Corriente		
	Cerrajería de Auto		
HOGAR	Servicio de Mudanza	\$ 230.000	
	Instalación de un electrodoméstico línea blanca por mudanza	\$ 230.000	1
	Armado de un mueble por mudanza	\$ 200.000	
	Empleada doméstica por incapacidad	\$ 100.000	1



	Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz	\$ 120.000	3
	Instalación de soporte para TV o artículos decorativos	\$ 120.000	
	Instalación de cortinas o persianas	\$ 120.000	
	Instalación de grifos	\$ 120.000	
	Instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$ 120.000	
<b>LEGAL</b>	Asesoría legal telefónica	\$ 30.000	Ilimitado
<b>KIDS</b>	Tutor a Domicilio	\$ 80.000	3
	Referenciación Académica Telefónica	NA	limitado
	Tutor académico telefónico	\$ 50.000	Ilimitado
	Mensajería por olvido de tareas	\$ 60.000	3
<b>MÉDICA</b>	Teleorientación Medicina General	\$ 30.000	Ilimitado
	Ambulancia	\$ 170.000	3
	Medicina General a Domicilio	\$ 100.000	
	Enfermera a Domicilio	\$ 90.000	limitado
	Coordinación de cita médica	\$ 30.000	
	Teleorientación Nutrición y Dietética	\$ 60.000	Ilimitado
	Toma de exámenes a domicilio	\$ 180.000	1
<b>ESPECIALIZADOS</b>	Transporte a cita médica	\$ 50.000	2
	Traslado para conciertos	\$ 50.000	2
	Barman o Mesero en casa	\$ 170.000	1
<b>MASCOTAS</b>	Chef en línea	\$ 100.000	limitado
	Teleorientación Veterinaria	\$ 30.000	Ilimitado
	Veterinario a domicilio	\$ 100.000 (pago \$15.000)	2
	Guardería para la mascota (2 días por viaje del cliente)	\$ 150.000	1
		\$ 700.000 (carencia 3 recaudos)	1
	Asistencia fúnebre	\$ 80.000	2
	Paseo Canino por hospitalización del cliente	(1 hora)	

#### 4. 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.

**El cliente tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, de cualquiera de los siguientes servicios: (Arrastre de Grúa - Conductor Elegido).**

#### **4.1 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

#### **4.2 Conductor elegido:**

En caso de que el cliente se encuentre imposibilitado para conducir el automóvil de su propiedad, (no aplica para motos) por el consumo de bebidas alcohólicas, a solicitud del cliente, Iké Asistencia coordinará y realizará el seguimiento el envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el Inmueble registrado 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.

**Monto límite:** \$ 130.000

**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).**

#### **4.3 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

#### **4.4 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

#### **4.5 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

#### **4.6 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

#### **Exclusiones generales para todos los servicios de la asistencia vial:**

- Cuando se trate de taxis, busetas, colectivos, autobuses o vehículos arrendados.

- Cuando se trate de labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el cliente o por un tercero.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Estos servicios se prestan sólo para automóviles. Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías o los vehículos utilizados para competencias o vehículos arrendados.
- Cada evento se presta en un sólo trayecto.
- No estará cubierta en ninguna circunstancia la carga transportada, ni los elementos, equipos o efectos 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 cliente autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de Iké Asistencia.
- Iké Asistencia no proporcionará en ningún caso los gastos de en qué incurra el cliente 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.

## **5 ASISTENCIA AL HOGAR**

### ***Condiciones generales del servicio de asistencia hogar:***

Este servicio se prestará en la dirección del inmueble registrado por el cliente 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 de que se trate. 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 la VIVIENDA 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 cliente/ 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:**

- 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 tendrá 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.

**El cliente tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: (Servicio de Mudanza, Instalación de un electrodoméstico línea blanca o Armado de un mueble por mudanza).**

#### **5.1 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.

**Monto límite:** \$ 230.000

### **5.2 Instalación de un electrodoméstico línea blanca 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

### **5.3 Armado de un mueble por mudanza:**

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

El técnico adelantará las labores de armado de un mueble básico del hogar tal como: cama, sofá, soportes de televisores, repisa, espejo o figura decorativa adosada a paredes.

#### **Exclusiones:**

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

- Planeación-integración o encastre del producto.
- Conexión de conductos de evaporación de secadoras.
- Acondicionamiento de huecos de encastre en encimeras de granito y mármol.
- Compatibilización de placas y hornos de modelos diferentes o conexiones a redes de suministro de gas.
- Instalación de frío que requiera de la intervención del Servicio Asistencia Técnica.
- Realización de acometidas, anulaciones, conexiones o instalaciones de gas natural, propano o butano y comprobación de fugas.
- Instalación de campanas, extractores, termos, calderas, fregaderos, grifería, aire acondicionado y calefacción.
- Montaje de muebles y kits nuevos o modificación de los existentes para ubicar el producto.
- Cada mueble instalado es contado como un evento.
- Iké Asistencia no se hace responsable por pérdida de objetos de valor.

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.

**Monto límite:** \$ 200.000

#### **5.4 Empleada doméstica por incapacidad:**

En caso de que el cliente 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 cliente, hasta por máximo de 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 cliente lo solicite con 48 horas de anticipación. 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 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 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.
- El cliente deberá estar presente durante la visita del proveedor.

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

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

**El CLIENTE tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos deportivos, instalación de cortinas o persianas, instalación de grifos y/o instalación de canaletas para cobertura de cableado)**

#### **5.5 Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz.**

El cliente podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o

instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el cliente. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

- El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.
- Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.
- Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del cliente.

**Monto límite por evento:** \$ 120.000

### ***5.6 Instalación de soporte para TV o artículos decorativos.***

Si el cliente necesita realizar la instalación de un soporte para tv o artículos decorativos, Iké Asistencia enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv, las cuales siempre deben ser provistas por el cliente.

- El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.
- Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.
- Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del cliente.

### ***Exclusiones:***

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del cliente, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

**Monto límite por evento:** \$ 120.000

### ***5.7 Instalación de cortinas o persianas.***

Cuando el cliente lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas, en la vivienda del cliente dentro del perímetro

urbano. Para esto, iKé Asistencia enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del cliente. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el cliente. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

- El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.
- Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.
- Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del cliente

***Monto límite por evento:*** \$ 120.000

### ***5.8 Instalación de grifos.***

En caso de que el cliente lo solicite, iKé Asistencia gestionará un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del cliente. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el cliente.

- El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.
- Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.
- Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del cliente

***Monto límite por evento:*** \$ 120.000

### ***5.9 Instalación de canales para cobertura de cableado.***

Cuando el cliente lo requiera, iKé Asistencia pondrá a disposición del cliente el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado.

- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará 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.
- El cliente deberá estar presente durante la visita del técnico.
- El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del cliente.
- Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del cliente, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

**Monto límite por evento:** \$ 120.000

## **6 ASISTENCIA LEGAL**

### **6.1 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

## **7 ASISTENCIA KIDS**

### **7.1 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

## **7.2 Referenciación académica telefónica**

Iké Asistencia pone a disposición de los hijos menores de 18 años del cliente, nuestros coordinadores del Call Center, para consultar telefónicamente dudas sobre:

- Información telefónica de páginas Web.
- Referencia de profesores para examen de ICFES.
- Información de librerías y papelerías. El servicio es ilimitado.
- Referencia con traductores (inglés, francés, alemán, portugués).
- Referencia de colegios y universidades.
- Infoescolar 24 horas (bibliotecas, museos, calendarios escolares, fechas de matrículas, etc.).

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** NA

## **7.3 Tutor académico telefónico**

Iké Asistencia pone a disposición del cliente, 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 cliente), para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

- Sólo se permite 1 evento por día.
- Sólo se permite 2 eventos por mes.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos, tiempo en el cual se deberán realizar todas las consultas.
- El proveedor es seleccionado directamente por Iké asistencia.
- Durante la llamada el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm, máximo 1 hora por evento.
- 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.

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$50.000

#### **7.4 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.

## **8 ASISTENCIA MÉDICA**

Para efectos de la asistencia médica se 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 (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 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 Asistencia Médica de consulta domiciliaria y transporte asistencial. Los servicios de asistencia médica están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

**Exclusiones generales:**

- 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 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.

**8.1 Teleorientación Medicina General:**

En situaciones de emergencia médica, el cliente y/o sus beneficiarios, tendrán 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

**El CLIENTE tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, en cualquiera de los siguientes servicios: (ambulancia, médico a domicilio y/o enfermera a domicilio)**

## **8.2 Servicio de ambulancia:**

En caso de que el CLIENTE y/o sus beneficiarios requiera 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 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

## **8.3 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

#### **8.4 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 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 por evento:** \$90.000

### **8.5 Coordinación de cita médica:**

Si el cliente y/o sus beneficiarios requieran 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)

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** NA

### **8.6 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.



**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$60.000

### **8.7 Toma de exámenes a domicilio:**

En caso de que el cliente y/o sus beneficiarios requieran la toma de exámenes de laboratorio a domicilio con previa autorización médica prescrita, Iké Asistencia prestará la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio.

La toma de muestras se realizará en horario de 7:00 a.m. - 12:00 p.m. en el inmueble registrado u oficina dentro del perímetro urbano. La toma de muestras incluye: glicemia (Glucosa sanguínea, perfil lipídico (Colesterol y Triglicéridos) y parcial de orina. No se incluyen en este servicio pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales. El cliente podrá dirigirse al laboratorio confirmado en la prestación del servicio, para recoger los resultados.

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 del examen corre por cuenta del cliente y deberá ser cancelado en el momento de la toma del examen.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente refiera el motivo de la toma de exámenes, la dirección para la toma de muestras y la dirección del laboratorio destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recepción de muestras (Horarios y personas autorizadas para entrega de muestras).
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del Call Center de Iké Asistencia Colombia.
- Este servicio sólo incluye a coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio.
- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- Es posible verificar la posibilidad de tomar otro tipo de muestras, (excluyendo pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales), el cliente debe asumir el costo del material para la toma de estas muestras extra.
- Este servicio no incluye la recolección de los resultados de las muestras solicitadas.

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

**Monto límite por evento:** \$ 180.000

### **8.8 Transporte a cita médica:**

En caso de que el cliente y/o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico, para controles, terapias, o exámenes médicos, Iké Asistencia enviará previo acuerdo con el cliente un conductor con vehículo, para transportarlo a un centro médico.

- Este servicio debe ser coordinado con 12 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- 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.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12.
- Servicio aplica para titular y/o beneficiarios (cónyuge e hijos hasta 18 años o sus padres en caso de ser soltero)
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

**Límite de eventos:** Hasta 2 eventos al año.

**Monto límite por evento:** \$50.000

## **9 ASISTENCIA ESPECIALIZADA**

### **9.1 Traslado para conciertos:**

En caso de que el cliente necesite ser llevado a un concierto o recogido del mismo, Iké Asistencia coordinará, el envío de un vehículo con conductor, que se encargará del traslado. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se deberá mostrar los tiquetes del concierto.

- El servicio se presta máximo hasta 10km a la redonda fuera del perímetro urbano.
- No incluye horas de espera.
- Se trasladará únicamente el cliente y hasta 2 acompañantes.
- El traslado se realizará desde la residencia registrada (Inmueble registrado) del cliente hasta el lugar del concierto o desde el lugar del concierto hasta la residencia (inmueble registrado) del cliente.
- Se realiza un traslado por día.

- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Límite de eventos:** Hasta 2 eventos al año.

**Monto límite por evento:** \$ 50.000

### **9.2 Barman o mesero en mesa:**

A solicitud del cliente, 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 cliente, servicios de un Barman o un Mesero.

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 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.

- Los costos de los materiales empleados corren por cuenta del cliente.
- Los ingredientes deben ser previamente comprados por cuenta del cliente.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de 2 horas máximo.
- El servicio de barman será prestado por personal calificado y certificado.
- 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.

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

**Monto límite por evento:** \$ 170.000

### **9.3 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

## **10 ASISTENCIA MASCOTAS**

Los servicios de Asistencia Mascota se prestarán en casos de emergencia únicamente para la mascota propiedad del cliente (perro o gato sin tamaño discriminado) y que resida dentro de las ciudades descritas en el Ámbito Territorial del presente documento.

### **Exclusiones generales de Asistencia Mascota:**

- Lesiones causadas a la mascota por sus dueños, de forma voluntaria.
- La participación de la mascota en actos criminales.
- Mascotas destinadas a fines comerciales.
- Enfermedades o estados patológicos producidos por el cliente y/o beneficiarios, por la ingestión o administración de alcohol, narcóticos, y/o utilización de medicamentos sin prescripción médica.

### **10.1 Orientación veterinaria telefónica:**

Iké Asistencia brindará al cliente una orientación médica veterinaria telefónica por enfermedad para la mascota perro o gato, las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Exclusiones del servicio:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio solo cubre una (1) mascota.

**Límite de eventos:** Eventos ilimitados.

**Monto límite por evento:** \$30.000

### **10.2 Veterinario a domicilio**

Si la mascota del cliente requiere consulta médica a consecuencia de un accidente o enfermedad, Iké Asistencia brindará y coordinará la consulta de un veterinario a domicilio. Este servicio se prestará en inmueble registrado por el cliente. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del Call Center de Iké Asistencia.

- El servicio solo cubre una (1) mascota.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.
- El servicio no incluye medicamentos para la mascota, solo la formula médica.

Parágrafo: El cliente deberá realizar un pago por valor de \$ 15.000 por cada evento.

**Límite de eventos:** Hasta 2 eventos al año.

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

### **10.3 Guardería para la mascota (2 días por viaje del cliente)**

En caso de que el cliente, dueño de la mascota, deba realizar un viaje, Iké Asistencia brindará el servicio de guardería para la mascota. Se coordinará el servicio entre un (1) día y hasta dos (2) días máximo, en un centro designado y autorizado previamente.

- Cliente dueño de la mascota debe presentar por correo electrónico, el soporte del viaje por el periodo igual o superior a los días solicitados para el servicio de guardería.
- Iké Asistencia se hace responsable por los costos de guardería únicamente, incluye hospedaje y recreación. Entendiéndose que la alimentación, medicamentos, vestuario, etc., de la mascota son responsabilidad del cliente dueño de la mascota y debe suministrarlo.
- Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del cliente, dentro del perímetro urbano.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- El servicio solo cubre una (1) mascota por evento.

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

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

### **10.4 Asistencia fúnebre**

En caso de fallecimiento de la mascota del cliente, Iké Asistencia a solicitud del cliente prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, quien acompañará y pondrá a disposición del cliente, los medios necesarios para el servicio de cremación de la mascota. Este servicio incluye atención telefónica para la coordinación del servicio y en la misma se darán indicaciones para el manejo del cadáver de la mascota.

- El cliente debe notificar el deceso de la mascota con un término no mayor a 12 horas desde el fallecimiento.
- El traslado de la mascota se realizará desde el lugar del deceso de esta, hasta el lugar donde se llevará a cabo la cremación y en todo momento la mascota debe estar acompañada por el cliente.



- Prestación del servicio solo en horario diurno de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. por motivos de acompañamiento por parte de la familia de la mascota, en el proceso de cremación.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El servicio incluye la entrega de cenizas de la mascota siempre que esto no supere el límite de cobertura.

Parágrafo 1: La prestación del servicio implica tres (3) meses de carencia; lo que quiere decir que aplica a partir del tercer mes de recaudada la asistencia.

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

**Monto límite por evento:** \$700.000

### **10.5 Paseo canino por hospitalización del cliente:**

En caso de que el cliente se encuentre hospitalizado, Iké Asistencia prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un paseador canino al inmueble registrado, por un máximo de 1 hora.

- El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carnet de vacunas e informar sobre el temperamento del canino.
- El cliente dueño de la mascota debe presentar por correo electrónico el soporte médico que soporte su estado de hospitalización.
- Iké Asistencia no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control del paseador canino.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio debe ser solicitado con un tiempo mínimo de 24 horas de anterioridad.
- El servicio solo cubre una (1) mascota por evento.

**Límite de eventos:** Hasta 2 eventos al año.

**Monto límite por evento:** \$80.000

## **11 EXCLUSIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PREMIUM:**

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 adquiriente del plan Asistencia Premium del BANCO AV. VILLAS.
- Cuando el Cliente no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del cliente.

- Cuando no esté pagado el costo mensual o anual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- 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.
- En lugares diferentes al ámbito territorial de las ciudades estipuladas en el 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 cliente, hasta los límites y condiciones establecidas en el condicionado.
- Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

## 12. 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 sus beneficiarios 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 beneficiario tendrá que recurrir a la prestación del servicio respectivo vía telefónica.

## **13. 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.

## 14. 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)

## 15. 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.

## 16. 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)