



Una empresa PROMIGAS

Asistencia Esencial



By: **ike**

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA ESENCIAL

Mediante el presente clausulado IKE ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S, en adelante EL PRESTADOR, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

OBJETO

En virtud del presente condicionado, el prestador garantiza la puesta a disposición del USUARIO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al USUARIO; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia Esencial: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, prestado por EL PRESTADOR a los USUARIOS que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente a la factura de gas domiciliario

Usuario: Persona mayor de 18 años que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de Asistencia Esencial y que sea registrado por EL PRESTADOR en la base de USUARIOS del programa.

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

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

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

Red de proveedores: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales PRESTADOR 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 USUARIO 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.

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.

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

Zonas rojas: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde el PRESTADOR intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por sí o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html>

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Ámbito Territorial para servicio Virtual – Telefónico: El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los usuarios 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 usuarios y/o beneficiarios.

Ámbito Territorial: El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de:

Atlántico: Barranquilla, Soledad, Malambo, Puerto Colombia. **Bolívar:** Cartagena, Turbaco, Magangué, Arjona., Carmen de Bolívar **Caldas:** Manizales, Villa María, Chinchiná. **Cauca:** Popayán, Santander de Quilichao, El Tambo, Piendamó, Tunia, Bolívar, Timbío, Cajibío, Miranda, Caloto **Cesar:** Valledupar, Bosconia, El Copey, La Paz, La Loma **Córdoba:** Montería, Cereté, Sahagún, Montelíbano, Lorica, Planeta Rica, Ciénaga de Oro, Chinú **Magdalena:** Santa Marta, Rodadero, Ciénaga, Fundación, Aracataca, Plato, Pivijay, El difícil (Ariguani), El Reten, Orihueca. **Quindío:** Armenia, Calarcá, Montenegro **Risaralda:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa De Cabal. **Sucre:** Sincelejo, Corozal, San Marcos, Since, Tolú, Coveñas, Sampués, San Onofre **Valle Del Cauca:** Cali, Palmira, Tuluá, Jamundí, Cartago, Buga, Yumbo, Navarro, Florida, Pradera, EL Cerrito, Villa Gorgona. **La Guajira:** Riohacha, Maicao, Fonseca, San Juan del Cesar, Villanueva, Barrancas, Hato Nuevo, Uribia

ASISTENCIAS	SERVICIOS	EVENTOS POR AÑO	MONTO LIMITE DE COBERTURA
VIAL	Cambio de Llanta para automóvil	2	\$ 50.000
	Suministro de Gasolina carro/moto		\$ 50.000

	Paso de Corriente		\$ 50.000
HOGAR	Plomería	1	\$ 120.000
	Cerrajería		\$ 120.000
	Electricidad		\$ 120.000
	Vidriería		\$ 120.000
SALUD	Teleconsulta Medicina General	3	\$ 50.000
	Medicina General a Domicilio	1	\$ 120.000
	Teleorientación Nutrición y Dietética	1	\$ 70.000
PC	Asistencia PC Remoto	2	\$ 50.000
KIDS	Orientación Telefónica Educativa	2	\$ 50.000

1. VIAL

El beneficio de esta cobertura es válido en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo o moto propiedad o no del usuario. Solo se presta el servicio dentro del perímetro urbano, siempre que exista carretera transitable en las ciudades principales donde se encuentre el lugar de residencia permanente del usuario.

Exclusiones del servicio:

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el USUARIO autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de PRESTADOR.
- 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.
- PRESTADOR no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el usuario por concepto de:
 - Gasolina consumida durante el período de renta de un vehículo.
 - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
 - Hurto parcial o total del vehículo rentado.
 - Cualquier daño, 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.
 - 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 USUARIO tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos por emergencia en cualquiera de los siguientes servicios a su elección: Cambio de llanta para automóvil, suministro de gasolina carro/moto, paso corriente

1.1. CAMBIO DE LLANTA PARA AUTOMÓVIL:

En caso de que el automóvil propiedad o que este siendo conducido por el USUARIO requiera el servicio de cambio de llanta, PRESTADOR 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. En todos los casos el USUARIO deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el USUARIO cuenta con la llanta de repuesto.

Exclusiones del servicio:

- La prestación de este servicio agota un (1) evento.
- Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso
- No aplica para moto ni bicicleta.

Límite de cobertura: \$50.000

1.2. SUMINISTRO DE GASOLINA CARRO/MOTO:

En caso de que el automóvil o moto propiedad o no del USUARIO requiera suministro de gasolina, PRESTADOR organizará y asumirá el costo del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil o moto pueda movilizarse por sus propios medios. El suministro de gasolina es hasta veinte mil pesos (\$20.000) de gasolina, este servicio será prestado en ciudades principales dentro del perímetro urbano.

Exclusiones del servicio:

- El servicio no incluye el costo de la gasolina y las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el tomador.
- En todos los casos el tomador deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Límite de cobertura: \$50.000

1.3. PASO CORRIENTE:

En caso de que el automóvil propiedad o no del USUARIO requiera paso de corriente, PRESTADOR organizará y asumirá el costo del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Este servicio será prestado en ciudades principales dentro del perímetro urbano.

Exclusiones del servicio:

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el tomador.
- En todos los casos el tomador deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Límite de cobertura: \$50.000

2. ASISTENCIA AL HOGAR

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

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 usuario o por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Trabajos de mantenimiento.

El Usuario tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería

2.1. 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, EL PRESTADOR a solicitud del usuario prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el usuario, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
- Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste 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: Se deja expresa constancia que EL PRESTADOR no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; no tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura. Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos. Las reparaciones se entregan hasta resane.

Exclusiones al Servicio de Plomería:

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

Monto límite: \$120.000

2.2. 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, EL PRESTADOR a solicitud del usuario brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de

un proveedor de la red, previo acuerdo con el usuario, que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares que superen la emergencia.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería:

- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el usuario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento a EL PRESTADOR 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).
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda del afiliado, tanto externas como internas
- No aplica para cerraduras de alta seguridad como cajas fuertes o puertas de seguridad.

Garantías

Los trabajos realizados por el personal autorizado por el proveedor de EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR 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 de EL PRESTADOR resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el usuario.

Monto límite: \$120.000

2.3. 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, EL PRESTADOR a solicitud del usuario 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: Se deja expresa constancia que EL PRESTADOR no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.

Monto límite: \$120.000

2.4. 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 usuario 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.

Exclusiones:

- 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 empujadas.
- 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 usuario.
- 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: \$120.000

3. ASISTENCIA SALUD

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar. De igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de estos, tampoco hacen parte de una operación activa de seguros, por lo cual los derechos de los usuarios respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, EL PRESTADOR y los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios, contenido en los siguientes numerales:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Entre EL PRESTADOR y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual la PRESTADOR coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

Para efectos de la Asistencia Médica se entenderá por:

Enfermedad:

Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del usuario y/o beneficiario, 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: EL PRESTADOR se compromete para con los usuarios y/o beneficiarios 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.

3.1. Teleconsulta medicina general

En caso de que el USUARIO y/o beneficiario requiera asesoría virtual de medicina general, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de una videollamada con un proveedor de la red. El horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la videollamada, 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. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del Call Center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en Teleconsulta. A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

Exclusiones del servicio:

- No incluye movilización del USUARIO y/o beneficiario ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el USUARIO y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de medicina general, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 30 minutos por evento.

Monto Límite: \$50.000

Límite de eventos: 3 eventos al año

3.2. Medicina general a domicilio

En caso de que el USUARIO y/o beneficiario presente 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, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, las 24 horas del día los 365 días del año, con el fin de asistir al USUARIO 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 USUARIO deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
- Para cancelar la asistencia programada, el USUARIO debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.
- El USUARIO debe cancelar un pago de \$25.000 en el momento de la asistencia.

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 USUARIO.

Monto Límite: \$120.000

Límite de eventos: 1 evento al año

3.3. Teleorientación nutrición y dietética

En caso de que el USUARIO y/o beneficiario requiera orientación nutricional telefónica, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a solicitud del usuario brindará la coordinación del direccionamiento de la conferencia telefónica con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa.

- La cita por programar se confirmará hasta un máximo de 12 horas posterior a la solicitud por parte del USUARIO.
- El servicio será prestado en horario hábil de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm

Exclusiones del servicio:

- El profesional no realizará recomendación y/o formulación de medicamentos.
- No incluye movilización del USUARIO ni del profesional.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta.
- No incluye los servicios que el USUARIO haya contratado directamente con el profesional, bajo su cuenta y riesgo.

Monto Límite: \$70.000

Límite de eventos: 1 evento al año

4. ASISTENCIA PC

4.1. Asistencia al PC remoto/telefónico

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA pone a disposición del USUARIO y/o beneficiarios, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas telefónicas y/o remotas.

- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- 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.

Monto Límite: \$50.000

Límite de eventos: 2 eventos al año

5. ASISTENCIA KIDS

5.1. Orientación Telefónica educativa

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

- Sólo se permite 1 evento por día.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos, tiempo en el cual se deberán realizar todas las consultas.
- El proveedor es seleccionado directamente por LA COMPAÑÍA DE 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.

Exclusiones del servicio:

- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.

Monto Límite: \$50.000

Límite de eventos: 2 eventos al año

6. EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA

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

- Cuando el usuario no se identifique como adquirente del plan Asistencia.
- Cuando el usuario no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del usuario. 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 usuario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por EL PRESTADOR.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios adicionales que el usuario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del usuario.
- 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 usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, la compañía previa autorización del usuario coordinará la prestación y cobrará al usuario el excedente ocasionado por el servicio.

PARAGRAFO: Se otorga el pago bajo previa autorización de EL PRESTADOR única y exclusivamente en caso tal de no contar con la disponibilidad para la prestación del servicio por parte de EL PRESTADOR dentro de la cobertura de ámbito territorial expuesta en el presente clausulado.

7. OBLIGACIONES DEL "USUARIO"

a) Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia (601)7565034 o al Celular 3009193991; adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

1. Número de identificación y nombre del usuario.
2. Número de identificación y nombre del llamante.
3. Número telefónico de contacto.
4. Asistencia que precisa
5. Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) Cumplimiento de la Cita Programada:

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de

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

c) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el USUARIO 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 EL PRESTADOR para notificar la situación. A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al USUARIO como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

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 usuario/ beneficiario con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia en cuanto a los pagos vigentes (Consignación directa, Pago electrónico) antes de la prestación del servicio.

e) Actualización de información:

El usuario es responsable de comunicar a EL PRESTADOR 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 PRESTADOR" no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el usuario y/o beneficiarios deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la video llamada.

8. NORMAS GENERALES:

a) Mitigación.

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

b) Cooperación.

El usuario, su representante o familiar, deberá cooperar con EL PRESTADOR para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a EL PRESTADOR 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.

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

e) Notificaciones.

El usuario en caso de que EL PRESTADOR realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado, su decisión de continuar o no con el programa.

9. AUTORIZACIONES

a) Descuento.

El USUARIO autoriza a EL PRESTADOR a cargar el valor correspondiente del plan de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

Parágrafo 1: El USUARIO sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora consecutivos, el servicio se dará por cancelado.

Parágrafo 2: La activación de la asistencia quedará vigente con la confirmación 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 USUARIO autoriza a EL PRESTADOR 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 USUARIO autoriza a EL PRESTADOR 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 USUARIO autoriza a EL PRESTADOR 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 USUARIO sobre los términos y condiciones bajo las cuales se renueva el plan de asistencia. En caso de no existir una aceptación de las nuevas condiciones se cancelará el plan de asistencia.

Parágrafo 3:

Cumplida la vigencia acordada, EL PRESTADOR determinará la procedencia o no de la renovación según las condiciones ofrecidas inicialmente.

c) 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

d) Autorización uso de datos:

En virtud de la Ley 1581 de 2012, EL PRESTADOR para cumplir con sus fines comerciales, requiere contar con su autorización para el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.ikeasistencia.com.co

10. INFORMACIÓN, RECLAMOS

a) Información, reclamos y cancelaciones de la asistencia

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el usuario deberá comunicarse en el horario de lunes a viernes de 8:00 am. a 5:00 pm a través de las líneas asignadas para la alianza.

b) Solicitud de reembolsos:

- El USUARIO debe comunicarse a la línea de asistencia a solicitar el servicio, y desde allí debe haber sido autorizado el estudio de reembolso, dado que no se hubiese podido prestar el servicio.
- El USUARIO debe contar con factura electrónica emitida por el proveedor de servicio, con los costos desglosados, la actividad económica debe estar relacionada al servicio contratado de forma particular.
- En caso de no contar con factura electrónica, debe aportar cuenta de cobro y RUT del proveedor no mayor a un año, la actividad económica debe estar relacionada al servicio contratado de forma particular.
- Si el reembolso es para servicio veterinario, debe aportar epicrisis emitida por el proveedor contratado de forma particular.
- La fecha del servicio particular debe ser posterior a la autorización dada desde el Call Center y no debe ser superior a 8 días de esta.
- El producto del usuario debe estar vigente en nuestro sistema, es decir al día en pagos o reportado por el usuario corporativo en las bases.

- El reembolso estará sujeto a estudio conforme a las condiciones contempladas en el clausulado de asistencia.
- Una vez el reembolso sea autorizado desde el Call Center, el usuario recibirá por correo electrónico el formato de reembolso para que lo diligencie y envíe la documentación para el estudio.
- Los pagos se realizarán dentro los diez (10) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la recepción total de los documentos.

Es importante que el usuario tenga en cuenta lo siguiente:

- Durante el proceso es posible que se efectúen descuentos de costos generados durante la prestación de la asistencia, por ende, el valor a reembolsar dependerá del estudio realizado.
- La recepción de documento no significa la aceptación ni el pago del reembolso, ya que el resultado de procedencia estará sujeto al análisis de la documentación aportada por el usuario y conforme a lo estipulado en el clausulado de asistencia vigente.

Condiciones generales



ike, le damos significado.