



Condiciones Generales Asistencia TC Hogar



**BANCO POPULAR
CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA TC HOGAR**

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

1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido 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 al medio de pago confirmado en el momento de la venta.

Usuario: Persona mayor de 18 años y hasta 80 años, tarjetahabientes del Banco Popular.

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.

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.

Red de Proveedores: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales EL PRESTADOR ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

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 EL PRESTADOR efectuado con resultado efectivo al medio de pago del usuario confirmado en el momento de la venta.

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 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 cada servicio de asistencia.

Zonas Rojas: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde 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 si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/>

2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

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:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CASANARE:** Yopal, Aguazul. **CAUCA:** Popayán. **CESAR:** Valledupar **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Campo alegre, Garzón. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, **QUINDIO:** 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	EVENTOS AL AÑO	MONTO LÍMITE
HOGAR	Plomería	2	\$ 132.211
	Vidriería	2	\$ 127.418
	Electricista	2	\$ 117.000
	Cerrajería	2	\$ 102.484
	Recogida de escombros por remodelación	2	\$ 229.053
	Todero en casa (3 horas)	2	\$ 121.806
	Gastos de mudanza y bodegaje por inhabilitabilidad del inmueble	ilimitado	\$ 398.908
	Instalación de cortinas	4	\$ 124.531
	Lavado de cortinas	4	\$ 249.061
	Desinundación y secado de alfombras	4	\$ 209.777
	Instalación línea café	4	\$ 145.349
	Instalación de electrodomésticos por mudanza	4	\$ 147.736
	Fumigación de plagas por emergencia	2	\$ 169.175
	Diagnóstico línea blanca	1	\$ 45.113
	Desinfección para el hogar	1	\$ 115.630
	Referenciación de profesionales	ilimitado	NA
TECNOLÓGICO	Orientación telefónica al PC	ilimitado	\$ 38.757
	Orientación remota al PC	ilimitado	\$ 50.063
	Asistencia PC a domicilio	2	\$ 91.347
LEGAL	Asesoría legal telefónica en caso de robo en el hogar	ilimitado	\$ 22.500
VIAL	Desinfección para el vehículo	1	\$ 73.784

3. 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.

3.1. 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, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo. (Accesorios de las extensiones que no sean flexo-metálicos)
- Cuando se trate de 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.

3.1.2 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.

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 132.211

3.2.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.

3.2.1 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 empotradas.
- Vidrios vencidos con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia.
- Vidrios provisionales o cualquier tipo de cubierta provisional previo a la instalación del vidrio final.
- Materiales que no estén a la venta en la ciudad del inmueble registrado, en caso de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad el costo será a cargo del 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.

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 127.418

3.3. 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.

3.3.1 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.

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 117.000

3.4. CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal y puertas internas del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, 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.

3.4.1 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).

3.4.2 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.

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 102.484

3.5 RECOGIDA DE ESCOMBROS POR REMODELACIÓN

Cuando por razones de una remodelación o arreglos por emergencias de plomería o electricidad y el usuario requiera el retiro de escombros, EL PRESTADOR a solicitud del usuario brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para el envío de un vehículo que realizará el transporte de lonas de escombros desde el inmueble registrado hasta un lugar autorizado por cada municipio dentro del territorio colombiano para desecharlos.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial y en el lugar del inmueble registrado del usuario.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario y estará sujeto a la entrega de los permisos sanitarios de los entes de regulación de cada municipio. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El servicio se realizará siempre y cuando el vehículo transportador tenga acceso hasta el lugar de retiro de los escombros.
- El traslado se realizará hasta 3 o 5 m³ dependiendo del volumen que pueda ser transportado en una volqueta con capacidad mínima.
- El servicio cubre únicamente 1 trayectoria.
- El retiro de escombros debe ser en medias lonas que deben ser proporcionadas por el usuario y debe estar previamente empacado por el usuario.
- La prestación de cualquier servicio agota el evento.
- El usuario deberá revisar previamente las restricciones correspondientes que tenga la propiedad horizontal en la que se ubique el inmueble registrado

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 229.053

3.6 TODO EN CASA

EL PRESTADOR a solicitud del usuario brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para que este realice los arreglos locativos menores en la vivienda por motivo de mudanza que le ayudará con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas, adosadas a paredes, instalación de televisores, reparación de puertas, pinturas mínimas, colocación y sustitución de lámparas, montaje de muebles kit, colocación de accesorios de baños; Instalación, arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- No cubre materiales ni repuestos.
- La prestación del servicio tiene un máximo de tres (3) horas de mano de obra.

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 121.806

3.7 GASTOS DE MUDANZA Y BODEGAJE POR INHABILIDAD DEL INMUEBLE

En caso de que el inmueble registrado por el usuario presente cualquier de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres; EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de transporte para muebles básicos del hogar tales como: camas, sofás, y comedores por razón de mudanza hasta el sitio designado por el usuario, y de regreso hasta el inmueble terminadas las reparaciones; este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial desde del inmueble registrado del usuario.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- No incluye horas de espera.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor.
- El servicio de Bodega cubre un máximo de 5 días continuos.
- El usuario deberá revisar previamente las restricciones correspondientes que tenga la propiedad horizontal en la que se ubique el inmueble registrado

Límite de eventos: eventos ilimitados. Monto límite: \$ 398.908

3.8 INSTALACIÓN DE CORTINAS

EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red especializado para la instalación de cortinas que incluye: revisión de la cortina a instalar para validar que no tenga ningún tipo de daño, medición de

distancias para apertura de huecos en la pared, colocación de chazos y soporte de la cortina e instalación.

- La duración máxima de servicio es de tres (3) horas continuas.
- El servicio solo se prestará en el inmueble registrado.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- El usuario deberá revisar previamente las restricciones correspondientes que tenga la propiedad horizontal en la que se ubique el inmueble registrado.

Límite de eventos: 4 eventos al año. Monto límite: \$ 124.531

3.9 LAVADO DE CORTINAS

En caso de que el inmueble registrado por el usuario presente cualquier de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación; EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para el servicio de lavado de cortinas.

- El servicio solo incluye traslado del profesional y el trabajo de limpieza.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm

Límite de eventos: 4 eventos al año. Monto límite: \$ 249.061

3.10 DESINUNDACIÓN Y SECADO DE ALFOMBRAS

En caso de que el inmueble registrado por el usuario resulte afectado por daños por agua e inundaciones, EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para que este preste los servicios al interior del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario, y se realizará la desinundación y secado de hasta 30 m2 de alfombra.

- El servicio no incluye materiales ni insumos para el lavado.
- El servicio solo incluye mano de obra y desplazamiento de maquinaria y del técnico.
- Para dimensiones adicionales a los 30 m2 de alfombra y horas adicionales se requiere previa autorización del usuario para el cobro del excedente.

Límite de eventos: 4 eventos al año. Monto límite: \$ 209.777

3.11 INSTALACIÓN LÍNEA CAFÉ

EL PRESTADOR enviará al inmueble registrado, previo acuerdo con el usuario, un técnico especializado que adelantará labores de armado e instalación de muebles nuevos. El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del usuario.

3.12 INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS POR MUDANZA

EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de instalación de electrodomésticos línea blanca (Estufa doméstica, Horno, Lavadora, Lavaplatos, lavavajillas, Nevera, Secadora) por mudanza (nuevo inmueble a registrar en la línea de asistencia).

Estos electrodomésticos se colocarán en marcha siempre que el aparato de línea blanca que lo requiera se compruebe su correcto funcionamiento, la instalación existente lo permita y no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.).

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

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

3.12.1 Exclusiones:

Sólo se presta la mano de obra, los materiales adicionales deben ser comprados por el usuario. 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 electrodoméstico es contado como un evento.
- Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario por mano de obra y materiales, 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.

Límite de eventos: 4 eventos al año. Monto límite: \$ 147.736

3.13 FUMIGACIÓN DE PLAGAS POR EMERGENCIA

EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará el envío al inmueble registrado de un técnico especializado, que adelantará las labores de fumigación de la vivienda por emergencia en su totalidad, ante la detección de plagas tales como; ratas, pulgas, cucarachas, gorgojos, zancudos y moscas.

- Incluye la mano de obra y materiales.
- Para la coordinación del servicio es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm

Límite de eventos: 2 eventos al año. Monto límite: \$ 169.175

3.14 DIAGNÓSTICO LÍNEA BLANCA

EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red en un tiempo estimado de 48 horas, para que realice el diagnóstico de línea blanca de electrodomésticos al interior del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario; se realizará la valoración y diagnóstico para modificaciones, reparaciones y ubicación de posibles fallas o cortos de línea blanca.

- El servicio es realizado por personal calificado y certificado.
- El servicio no cubre ningún tipo de reparación o modificación.
- Servicios adicionales serán cotizados, acordados y pagados.
- EL PRESTADOR no se hace responsable de gastos o arreglos de cualquier índole que el usuario autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de EL PRESTADOR.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm

Límite de eventos: 1 evento al año. Monto límite: \$ 45.113

3.15 DESINFECCIÓN PARA EL HOGAR (AMONIO CUATERNARIO DE QUINTA GENERACIÓN)

El prestador a solicitud del usuario, prestará el servicio de aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaria de Salud), el cual corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los hogares. La aplicación de este producto se realiza mediante una nebulización al interior del hogar (inmueble registrado) y la aspersion en el exterior de este.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con el prestador con una (1) hora de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.

- Para la prestación del servicio, el área máxima del inmueble registrado debe ser de 200 mts. En caso de que el inmueble cuente con una dimensión superior a los 200 mts, se aplicará un valor adicional por metro cuadrado el cual deberá ser asumido por el usuario al momento de la coordinación del servicio o durante la prestación del servicio.
- El servicio será prestado únicamente en: ANTIOQUIA: Medellín. ATLANTICO: Barranquilla. BOGOTA D.C: Bogotá. BOLIVAR: Cartagena. CALDAS: Manizales. CESAR: Valledupar. CORDOBA: Montería. HUILA: Neiva. MAGDALENA: Santa Marta. META: Villavicencio. QUINDIO: Armenia. RISARALDA: Pereira. SANTANDER: Bucaramanga. SUCRE: Sincelejo. TOLIMA: Ibagué. VALLE DEL CAUCA: Cali.
- Considerando los límites del casco urbano de cada ciudad principal mencionada anteriormente, se aplicará una tarifa adicional por cada kilómetro recorrido y hasta un máximo de 30 kilómetros.
- El usuario es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso para el técnico e insumos, en caso de requerir el paso a través de porterías en conjuntos cerrados indicando el horario permitido para la prestación del servicio. En caso de presentar algún inconveniente ajeno a el prestador, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del usuario asumir el costo del servicio por desplazamiento del técnico al sitio.
- Los muebles, electrodomésticos y demás elementos dentro del inmueble registrado deben estar cubiertos o protegidos.
- El usuario deberá guardar alimentos y no dejar elementos de aseo o uso personal que puedan tener contacto con los químicos.
- El usuario deberá tomar las medidas de cuidado pertinentes que considere respecto a los elementos de valor como joyas, dinero u otros durante la prestación del servicio.
- El prestador no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del hogar. ni por pérdida de objetos de valor.
- El usuario deberá poner a disposición el prestador tomas eléctricas y contar con el servicio de electricidad funcional, para la prestación del servicio.
- Ninguna persona o mascota debe estar presente dentro del inmueble durante la aplicación del producto.

- El usuario deberá estar presente de forma externa en el inmueble registrado durante la prestación del servicio para monitoreo del técnico.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 7:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- El servicio incluye la mano de obra, materiales, insumos y desinfección para la aplicación Amonio cuaternario de quinta generación.
- La duración del servicio es de aproximadamente 90 minutos; una vez terminado el servicio se debe establecer un tiempo de reposo de 60 minutos, durante el cual ningún integrante o mascota del inmueble puede acceder a este por seguridad.
- El efecto residual del servicio tiene una duración de 72 horas conservando sus propiedades activas del producto en el ambiente.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

Nota: Los materiales e insumos utilizados en la prestación del servicio no son corrosivos, no son perjudiciales para la salud y no presentan contraindicaciones.

Protocolo operativo:

1. Arribo del técnico a sitio y preparación de elementos de protección personal (Traje antifluido, guantes de nitrilo calibre 15, tapabocas tipo N-95, protección facial y botas de caucho).
2. En presencia del usuario se efectúa el registro en vídeo o fotográfico antes de dar inicio al proceso de desinfección.
3. Se ejecuta el proceso de desinfección.
4. Nuevamente se efectúa el registro en video y fotográfico luego de haber finalizado el proceso de desinfección.

Exclusiones del servicio:

- En caso de que alguna de las redes o servicios públicos como gas, acueducto o luz esté presentando alguna alteración o genere riesgo y no garantice la prestación del servicio.
- La sanitización no incluye la movilización de muebles, camas, colchones o espacios y demás elementos de difícil acceso.
- Cuando el usuario no cumpla con las condiciones establecidas en el presente condicionado.

Límite de eventos: 1 eventos al año. Monto límite: \$ 115.630

3.16 REFERENCIACIÓN DE PROFESIONALES

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Referenciación de profesionales de los siguientes oficios: albañiles, pintores, plomeros, arquitectos.

Límite de eventos: eventos ilimitados al año. Monto límite: NA

4. ASISTENCIA AL PC

4.1 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA AL PC

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario las 24 horas del día, los 365 días del año consulta técnica telefónica acerca de: la instalación de antispyware y antivirus, el filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, el registro de dominios y eliminación de virus.

Límite de eventos: eventos ilimitados. Monto límite: \$ 38.757

4.2 ORIENTACIÓN REMOTA AL PC

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario consulta técnica remota acerca de: la instalación de antispyware y antivirus, el filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, el registro de dominios y eliminación de virus.

Límite de eventos: eventos ilimitados. Monto límite: \$ 50.063

4.3 ASISTENCIA PC A DOMICILIO

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario el envío de un técnico a domicilio especializado para brindar los siguientes servicios de reparación, mantenimiento y actualización de computadores hasta el límite de cobertura.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Mantenimiento preventivo hardware, software e impresoras, configuración de periféricos, diagnóstico de fallos, reinstalación de sistema operativo y/o software*, formateo y eliminación de virus.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.
- El usuario deberá estar presente durante la visita del técnico.
- El servicio solo se prestará en el inmueble registrado del usuario.

- El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del Usuario y deberán ser cancelados directamente al técnico en el momento de la visita.
- No incluye laboras adicionales, ni horas de espera.
- Solo se permite un (1) evento por día y solo se realiza el servicio a un (1) computador por evento.

*Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el usuario debe contar con las respectivas licencias.

Límite de eventos: 2 eventos por año. Monto límite: \$ 91.347

5. ASISTENCIA LEGAL

5.1 ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN EL HOGAR

EL PRESTADOR pondrá a disposición del usuario, los servicios de asesoría legal telefónica en caso de robo en el hogar las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada. Este servicio se realiza mediante una conferencia telefónica jurídica en los siguientes aspectos:

- Procedimientos a seguir y documentos a diligenciar en la denuncia ante las autoridades.

Límite de eventos: eventos ilimitados Monto límite: \$ 22.500

6. ASISTENCIA VIAL

6.1. DESINFECCIÓN PARA EL VEHÍCULO

A solicitud del usuario, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, el cuál prestará el servicio de esterilización interna del vehículo informado al momento de la solicitud del servicio de asistencia; mediante un proceso basado en rayos UVC (Luz ultravioleta tipo C), garantizando en este proceso liberar la carga viral mediante la eficacia de longitud de onda corta ya que este proceso cumple la función de germicida.

O en caso de así preferirlo, EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, el cuál prestará el servicio de aplicación de Amonio Cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaría de Salud), el cual corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los vehículos. La aplicación de este

modelo se realiza mediante una nebulización al interior del vehículo registrado y la aspersión en el exterior del vehículo.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 4 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con la línea de atención con una (1) hora de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.

- La prestación del servicio es para vehículos livianos: automóviles, camperos y camionetas.
- La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en lugares con flujos de aire constante, garantizando la apertura de todas las puertas del vehículo y espacio suficiente para la movilización del técnico.
- El usuario es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso del técnico e insumos, en caso de requerir el paso a través de porterías en conjuntos cerrados indicando el horario permitido para la prestación del servicio. En caso de presentar algún inconveniente ajeno al proveedor, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del afiliado asumir el costo del servicio por desplazamiento del técnico al sitio.
- El usuario deberá poner a disposición del proveedor tomas eléctricas y contar con el servicio de electricidad funcional, en caso de que las tomas se encuentren retiradas de la ubicación del vehículo, el usuario deberá disponer de extensiones eléctricas para la prestación del servicio.
- El vehículo deberá encontrarse limpio a la hora de la aplicación del producto, con el fin de percibir los efectos desinfectantes.
- Para efectuar el servicio se requiere que el vehículo se encuentre libre de elementos que no hagan parte de este.
- El usuario deberá tomar las medidas de cuidado pertinentes que considere respecto a los elementos de valor como joyas, dinero u otros durante la prestación del servicio.
- El proveedor no se hará responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo, ni por pérdida de objetos de valor.
- No se permite la presencia de ninguna persona o mascota dentro del vehículo, durante la aplicación del producto y prestación del servicio.
- El usuario deberá estar presente en todo momento durante la prestación del servicio a una distancia mínima de 3 metros del vehículo y contar con elementos de seguridad como tapabocas y gafas de protección, los cuales deben ser asumidos por el usuario.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 7:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- El servicio incluye la mano de obra y materiales para la aplicación ya sea de los rayos UVC (Luz ultravioleta tipo C) o para la aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación.
- La duración del servicio es de aproximadamente 40 minutos.
- El efecto residual del servicio tiene una duración de 72 horas conservando sus propiedades activas del producto en el ambiente.
- La presente asistencia no se refiere a lavado interno y/o externa del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

Eventos límite: 1 evento al año

Monto límite: \$ 73.784

7. 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 decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa : epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas
- Cuando el 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.

8. 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; 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 usuario.
- b) Número de identificación y nombre del llamante.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Asistencia que precisa
- e) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) 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) 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.

d) 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.

9. 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.

10. LÍNEAS DE ATENCIÓN

10.1. SOLICITUD DE LA ASISTENCIA

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas 3905223 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000185223. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

10.2. INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA

a) **Servicio al cliente**

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m por teléfono a las líneas 3905223 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000185223.

