



## *Condiciones Generales Asistencia Familia Diamante*

**ike**

 **banco popular**

## BANCO POPULAR CONDICIONES GENERALES

### CLAUSULADO ASISTENCIA FAMILIA DIAMANTE

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

#### 1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asistencia Familia Diamante:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por el contratista a los clientes y/o beneficiarios, según sea el caso, del BANCO POPULAR 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, el cual debe estar registrado y activo con el BANCO POPULAR.

**Clausulado:** Documento en el que se determinan los beneficios, alcances, condiciones y requisitos de operación de los servicios de asistencia correspondientes al Programa de Asistencia sujeto a modificaciones, el cual podrá solicitar comunicándose a la línea de atención de EL CONTRATISTA.

**Cliente:** Cliente del BANCO POPULAR que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al Programa de Asistencia y que sea registrado por el contratista en la base de clientes del programa.

**Beneficiarios:** Grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, padres, suegros, abuelos, mayores de 60 años. Los cuales podrá acceder a algunos de los servicios con extensión familiar y que se detallan en las condiciones de prestación de cada asistencia en el presente documento.

**Parágrafo:** Para efectos de los servicios de Asistencia Hogar se entenderán como beneficiarios, el grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad, que convivan con el cliente en el inmueble registrado. Esta manifestación se realiza en el momento de la adquisición del Programa de Asistencia.

**Inmueble registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el cliente y/o beneficiario requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, apartamento, 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 adquisición del Programa de Asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el cliente y/o beneficiario 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 cliente y/o beneficiario 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 contratista ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

**Vigencia:** Período durante el cual el cliente y/o beneficiario tienen derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere el contratista efectuado con resultado efectivo al medio de pago del cliente confirmado en el momento de la venta, el cual se encuentra registrado y activo con el BANCO POPULAR.

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

**Límite de Eventos:** Cantidad de servicios a la cual tiene derecho el cliente y/o beneficiario 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 cliente dentro de un servicio o evento, especificado en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio.

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

## 2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

**Ámbito Territorial para servicio Virtual - Telefónico:** El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentren en cualquiera de los 32 DEPARTAMENTOS DE COLOMBIA y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes y/o beneficiarios.

**Ámbito Territorial para servicios presenciales:** El derecho a los servicios señalados se extiende a los clientes y/o beneficiarios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

**ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **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, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

ASISTENCIA FAMILIA DIAMANTE				
SERVICIOS	SUBSERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS	
CUIDADO PERSONAL	Orientación médica telefónica	\$ 25.000	ilimitado	
	Médico a domicilio (pago \$20.000)	\$ 100.000	3	
	Orientación profesional telefónica para vivir con discapacidad	\$ 150.000	ilimitado	
	Ambulancia	\$ 190.000	ilimitado	
	Terapias físicas básicas y respiratorias a domicilio	\$ 60.000	2	
	Toma de exámenes médicos a domicilio	\$ 108.000	1	
	Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$ 50.000	1	
	Asistencia nutricional telefónica	\$ 25.000	ilimitado	
	Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia	\$ 25.000	ilimitado	
	Referenciación de red de farmacias	\$ 25.000	ilimitado	
	Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad			
	• Modificación o cambio de lavamanos	\$ 45.500	1	
	• Modificación o cambio de tasas	\$ 45.500		
	• Instalación de barras asideras para la ducha	\$ 45.500		
• Instalación de pasamanos para las escaleras	\$ 70.000			
• Mantenimientos a señalización en pisos	\$ 45.500			
BIENESTAR	Cuidador personal	\$ 75.000	1	
	Acuamotricidad	\$ 50.000	2	
	Activa tu mente	\$ 50.000		
	Activa tu vida	\$ 50.000		
	Club de día por incapacidad del cuidador	\$ 50.000		
	Taller tecnológico a domicilio o cursos presenciales	\$ 50.000	1	
	Taller psico gerontológicos presencial	\$ 50.000	1	
	Manejo del duelo	\$ 65.000		
VIAL	Grúa	\$ 150.000	2	
	Conductor elegido	\$ 80.000	1	

### 3. CUIDADO PERSONAL

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar los servicios incluidos en el programa de asistencias FAMILIA DIAMANTE. 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 los mismos, 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, tanto “EL CONTRATISTA” como su red de proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales.

1. 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.
2. Los proveedores 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, especialidades y/o de ambulancia.
3. Entre “EL CONTRATISTA” y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual “EL CONTRATISTA” 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.
4. 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

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

**Enfermedad:** Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del cliente 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 CONTRATISTA se compromete para con los clientes 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 Cuidado personal.

### 3.1 Orientación médica telefónica

En caso de que el cliente y/o beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la llamada con un proveedor de la red para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de

asistencia, 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.

**Exclusiones del servicio:**

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación médica telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.

**Monto límite:** \$ 25.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### 3.2 Médico a domicilio

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

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

**Exclusiones del servicio:**

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

**Parágrafo:** El cliente y/o beneficiario deberá realizar un pago por valor de \$ 20.000 por cada evento.

**Monto límite:** \$100.000

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

### 3.3 Orientación profesional telefónica para vivir con discapacidad

En caso de que el cliente y/o beneficiarios con discapacidad requieran una orientación profesional telefónica para vivir con discapacidad, la línea de EL

CONTRATISTA brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especialista, las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud.

**Exclusiones del servicio:**

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.

**Monto límite:** \$ 150.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### 3.4 Ambulancia

En caso de que el cliente y/o beneficiarios requieran traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del Ámbito Territorial a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, la línea de asistencia previo criterio y autorización del personal médico de call center de EL CONTRATISTA , brindará los servicios de coordinación logística de call center, coordinación y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al cliente y/o beneficiarios hasta el centro médico asistencial más cercano.

- **Transporte Asistencial Medicalizada (TAM):** En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.
- **Transporte Asistencial Básico (TAB):** En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.

Para cancelar la asistencia, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

**Parágrafo:** El servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del call center y se determinará teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Triage II:** Se prestará el servicio de ambulancia básico por determinación médica.
- **Triage I:** Se prestará el servicio de ambulancia medicalizada por determinación médica.
- El cliente y/o beneficiario deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.

**Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$ 190.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### 3.5 Terapias físicas básicas y respiratorias a domicilio

En caso de que el cliente y/o beneficiario lo requiera, el contratista brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo del servicio de terapias básicas respiratorias o físicas a domicilio, esto con el fin de rehabilitar el movimiento corporal cuando sea requerido o brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar por motivo de los climas variantes o que sufran problemas respiratorios.

- Este servicio se prestará previo envío de prescripción médica, que contenga el plan de tratamiento según hallazgos encontrados por algún médico especializado certificado, al correo electrónico suministrado al cliente y/o beneficiario por el call center.
- Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente y/o beneficiario (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del personal médico del call center Sujeto a disponibilidad de horarios.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del cliente y/o beneficiario.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado

**Exclusiones del servicio:**

- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

**Monto límite:** \$ 60.000

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

### **3.6 Toma de exámenes médicos a domicilio**

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera el servicio de toma de exámenes de laboratorio a domicilio, previa autorización médica, el contratista a solicitud del cliente y/o beneficiario, prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al cliente y/o beneficiario en la comodidad del inmueble registrado dentro del perímetro urbano.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente y/o beneficiario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país e intermedias que no superen un radio de 30 kilómetros. El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.

Este servicio se coordina para la toma de las siguientes muestras:

- La toma de muestra incluye: Perfil lipídico (Colesterol y Triglicéridos), Glicemia (Glucosa sanguínea) y Examen parcial de orina.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario refiera el motivo de la toma de exámenes, la dirección para la toma de muestras y la dirección del laboratorio destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recepción de muestras (Horarios y personas autorizadas para entrega de muestras).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio, el cliente y/o beneficiario debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.
- Es posible verificar la posibilidad de tomar otro tipo de muestras, excluyendo pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales, sin embargo, el cliente y/o beneficiario debe asumir el costo del material para la toma de estas muestras extra.
- El cliente y/o beneficiario podrá dirigirse 48 horas después al laboratorio indicado para recoger los resultados, el costo del examen corre por cuenta del cliente y/o beneficiario.

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

- No incluye Pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales.

- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No incluye la recolección de los resultados de las muestras solicitadas.

**Monto límite:** \$108.000

**Límite de eventos:** 1 evento por vigencia.

### 3.7 Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

En caso de que el cliente y/o beneficiarios requieran el servicio de mensajería para recoger exámenes médicos, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario proporcione copia de la cédula, carta de autorización para la recolección de resultados de laboratorio, la dirección para la recolección de los resultados de laboratorio y la dirección destino (el cliente y/o beneficiario deberá informar las políticas del laboratorio para la recolección de resultados en cuanto a horarios y requisitos de personas autorizadas para reclamar los resultados).

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- El servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega del laboratorio clínico.
- El servicio incluye el trayecto del laboratorio a la dirección indicada por el cliente y y/o beneficiario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos, el cliente y/o beneficiario debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.

**Monto límite:** \$50.000

**Límite de eventos:** 1 evento por vigencia.

### 3.8 Asistencia nutricional telefónica

En caso de que el cliente y/o beneficiarios requieran orientación nutricional telefónica, la línea de asistencia de EL CONTRATISTA, brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) las 24 horas, los 365 días del año 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 cliente y /o beneficiario.

**Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$ 25.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### **3.9 Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitados y fisioterapia**

En caso de que el cliente y/o beneficiario requiera una orientación telefónica para la referenciación de localización de equipos ortopédicos e información sobre rehabilitación y fisioterapia, la línea de EL CONTRATISTA brindará la orientación necesaria las 24 horas los 365 días del año.

**Monto límite:** \$ 25.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### **3.10 Referencia de red de farmacias**

El cliente y/o beneficiarios podrán acceder mediante una llamada telefónica a la línea de EL CONTRATISTA, para recibir información de red de farmacias a nivel nacional, las 24 horas los 365 días del año.

**Monto límite:** \$ 25.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### **3.11 Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad**

EL CONTRATISTA a solicitud del cliente y/o beneficiarios coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad en el inmueble registrado.

**Este servicio incluye un evento por vigencia de cualquiera de los siguientes subservicios:**

- **Modificación o cambio de lavamanos:** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del lavamanos, no cubre suministro de lavamanos. El cliente debe contar con

los elementos como son: lavamanos, fijaciones, tornillos, tacos, desagüe o grifería de desagüe, sifón, acoples plásticos, flexos metálicos o de la calidad y características que se necesite, mezclador propio del modelo a instalar. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo lavamanos. Este será dejado en un sitio que disponga el cliente y/o beneficiarios o la copropiedad para este tipo de elementos.

**Monto límite:** \$45.500

- **Modificación o cambio de tasas (monte y desmonte):** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del Inodoro, incluye materiales de instalación, no cubre suministro del inodoro. El cliente y/o beneficiarios debe de contar con todos los elementos: Inodoro, Árbol de entrada, Árbol de salida, agua stop, perilla, empaques, llave de avasto, tornillos, tacos, acoples plásticos, flexos metálicos. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo Inodoro. Este será dejado en un sitio que disponga el cliente y/o beneficiarios o la copropiedad para este tipo de elementos.

**Monto límite:** \$45.500

- **Instalación de barras asideras para la ducha:** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico, no se cubre suministro de barras. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra debe de ser sujeta, el valor adicional a la modificación será asumido por el cliente y/o beneficiarios. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

**Monto límite:** \$45.500

- **Instalación de pasamanos para las escaleras:** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico. No se cubre suministro de pasamanos. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra debe de ser sujeta, el valor adicional a la modificación será asumido por el cliente y/o beneficiarios. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

**Monto límite:** \$70.000

- **Mantenimiento a señalización en pisos:** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. No están dentro del amparo los materiales. No se cubre suministro de señalización como cintas, pinturas o epóxicos, o el plantillaje o diseño de señalización en nuevos espacios. La zona donde se realizará la señalización no debe estar obstruida por cualquier elemento.

**Monto límite:** \$45.500

**Parágrafo:** Se contará como evento un sólo subservicio de los mencionados anteriormente.

#### **Exclusiones Generales de Asistencia Cuidado personal:**

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del cliente y/o beneficiarios en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del cliente y/o beneficiarios en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios no se identifique como adquiriente del Programa de Asistencia.
- 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 adicionales que el cliente y/o beneficiarios haya contratado directamente con el proveedor, bajo su cuenta y riesgo, sin el previo consentimiento y autorización dada por el contratista.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas y/o de Alto Riesgo.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde el contratista no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al cliente y/o beneficiarios, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización de EL CONTRATISTA.
- Daños causados por mala fe del cliente y/o beneficiarios.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- Cuando se decreta oficialmente por los organismos de salud Nacionales o Internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación para efectos de la respectiva validación.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.

## 4. BIENESTAR

### 4.1. Cuidador personal

En caso de que los familiares del cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) no puedan acompañarlo a realizar una diligencia personal, el contratista coordinará y prestará el servicio de acompañamiento por un proveedor de la red.

- Este servicio contará con un máximo 4 horas de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años).
- El servicio incluye a un acompañante que se encontrará con el cliente y/o beneficiario en el punto de encuentro y finalizará en el mismo punto de encuentro inicial.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El cliente y/o beneficiario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
  
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad y debe ser informada la dirección de origen y la dirección de destino.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.
- Se excluye acompañamiento a diligencias bancarias
- El servicio no se podrá prestar a personas que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.

- Se excluye acompañamiento a realización de terapias o tratamientos cuya duración sea superior a 4 horas.

**Monto límite:** \$ 75.000  
vigencia.

**Límite de eventos:** 1 evento por

**El cliente tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, de cualquiera de los siguientes servicios: acuamotricidad, activa tu mente, activa tu vida o club de día por incapacidad del cuidador.**

#### 4.2. Acuamotricidad

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) desee realizar la actividad, EL CONTRATISTA coordinará la asignación de un profesional para acompañar al cliente y/o beneficiario a realizar la actividad de acuamotricidad; para ello se requiere que el cliente y/o beneficiario presente certificado médico no mayor a 30 días donde se dé el aval para la realización de la actividad.

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el cliente y/o beneficiario.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento, transporte, costo del uso de la piscina y los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

**Monto límite:** \$ 50.000

#### 4.3. Activa tu mente

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) desee realizar la actividad, el contratista coordinará y prestará el servicio, para ello se requiere que el cliente presente certificado médico no mayor a 30 días donde se dé el aval para la realización de la actividad.

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración.
- Incluye actividades de recreación como: gimnasia mental, taller del pensamiento y lenguaje, musicoterapia, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento, transporte y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y estará sujeto a la programación y disponibilidad de los centros de bienestar.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

**Monto límite:** \$ 50.000

#### **4.4. Activa tu vida**

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) desee realizar la actividad, el contratista coordinará y prestará el servicio, para ello se requiere que el cliente presente certificado médico no mayor a 30 días donde se dé el aval para la realización de la actividad.

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración.
- Incluye actividades de recreación como: clases de rumba, pilates, baile, estiramiento, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El cliente debe asumir los costos de desplazamiento, transporte y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y estará sujeto a la programación y disponibilidad de los centros de bienestar.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

**Monto límite:** \$ 50.000

#### **4.5. Club de día por incapacidad del cuidador**

En caso de que el cuidador del cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) se encuentre incapacitado por un periodo mayor a tres días, el contratista coordinará y brindará el servicio de club de día, hasta por un día, en un centro designado y autorizado por EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA se hace responsable por los costos de cuidado únicamente, entendiéndose que la alimentación, medicamentos, etc., del cliente y/o beneficiario corren por cuenta propia.

- Incluye actividades de recreación como: juegos de salón, bingo, parqués, crucigramas, entre otros.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades

detalladas en el ámbito territorial.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación de los centros de bienestar.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado

**Monto límite:** \$ 50.000

#### **4.6. Taller tecnológico a domicilio o cursos presenciales**

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) desee realizar el taller tecnológico a domicilio o curso presencial, EL CONTRATISTA coordinará y prestará el servicio.

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración.
- Incluye taller para manejo de: Tablet, celulares, portátil, redes sociales.
- Este servicio se prestará en el inmueble registrado, dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- El cliente y/o beneficiario debe contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.
- Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente y/o beneficiario (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.

**Monto límite:** \$ 50.000  
vigencia.

**Límite de eventos:** 1 evento por

**El cliente tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: taller psico gerontológico presencial o manejo del duelo.**

#### **4.7. Taller psico gerontológicos presencial**

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) requiera atención psico gerontológica para la búsqueda del sentido y propósito de la vida al encontrarse en la tercera edad. El contratista prestará el servicio, coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al cliente y/o beneficiario en la comodidad de su residencia (inmueble registrado) o se coordinará una cita en consultorio.

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración.
- Este servicio se prestará en el lugar de residencia del cliente y/o beneficiario (inmueble registrado), dentro del perímetro urbano.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y estará sujeto a la programación y disponibilidad de los centros de bienestar.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- No se prescriben medicamentos.
- Para cancelar la actividad programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

**Monto límite:** \$ 50.000

#### **4.8. Manejo del duelo**

En caso de que el cliente y/o beneficiario (mayor de 60 años) requiera atención psicológica por manejo de duelo por pérdida de un ser querido, el contratista prestará el servicio, coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al cliente y/o beneficiario en la comodidad de su residencia (inmueble registrado).

- Este servicio contará con un máximo 1 hora de duración.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

**Monto límite:** \$ 65.000

### **5. ASISTENCIA VIAL**

El beneficio de esta cobertura es válido en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo o moto de propiedad o no del cliente y/o beneficiario, siempre y cuando el cliente y/o beneficiario se encuentre dentro del vehículo o moto. 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 cliente y/o beneficiario. En el momento de solicitar asistencia por primera vez, quedará inscrita la placa del vehículo al cual se le prestará el servicio, si el cliente o beneficiario por algún motivo desea cambiar los datos del vehículo registrado, tiene la posibilidad de realizarlo después de finalizar cada año a través de la línea de atención al cliente.

### **Exclusiones generales Asistencia Vial:**

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el cliente y/o beneficiario autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de EL CONTRATISTA.
- 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.
- El contratista no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el cliente y/o beneficiario 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, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
  - Los vehículos utilizados para competencias.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

### **5.1 Grúa**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto propiedad o no del cliente y/o beneficiario, el contratista gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el cliente y/o beneficiario. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país. No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El excedente sobre el límite será pagado por el cliente y/o beneficiario. En todos los casos el cliente y/o beneficiario deberá acompañar, por sus propios medios, la grúa durante el traslado.

**Exclusiones del servicio:** No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto.

**Monto límite:** \$150.000

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

## 5.2 Conductor elegido

En caso de que el cliente y/o beneficiario se encuentre imposibilitado para conducir el automóvil de su propiedad por enfermedad, el contratista, a solicitud del cliente y/o beneficiario, prestará el servicio de coordinación logística y seguimiento del envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el lugar designado por el cliente y/o beneficiario que se encuentre máximo a 30 km de distancia.

- El servicio se debe solicitar con mínimo 4 horas de anticipación y no es posible modificar su ubicación, destino y hora programada.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programado.
- Los documentos del vehículo deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el cliente y/o beneficiario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- Este servicio se prestará las 24 horas los 365 días del año.

**Exclusiones del servicio:** No aplica para motos.

**Monto límite:** \$ 80.000

**Límite de eventos:** 1 evento por vigencia.

## SEGUNDA: EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA FAMILIA DIAMANTE”

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

- a. Cuando el cliente y/o beneficiario no se identifique como cliente del Banco Popular.
- b. Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- c. Cuando las situaciones de asistencia sean consecuencia directa o indirecta de huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya

- declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, manifestaciones públicas, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- d. Cuando las situaciones de asistencia sean consecuencia de actos de mala fe por parte del cliente y/o beneficiarios.
  - e. Los servicios adicionales que el cliente y/o beneficiarios hayan contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
  - f. 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.
  - g. Solicitud de servicios que requieran que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como zonas rojas y/o de Alto riesgo.
  - h. Daños o perjuicios ocasionados por actos terroristas, movimientos subversivos, grupos al margen de la ley, delincuencia común, huelgas, amotinamiento, asonadas o conmociones civiles. Se excluyen las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza causados directa o indirectamente por, resultante de, o en conexión con cualquier acción tomada para controlar, prevenir, recuperar, suprimir lo que se relacione de cualquier manera con un acto de sabotaje, delincuencia común o terrorismo.
  - i. Daños, pérdidas o perjuicios ocasionados por hechos propios de la naturaleza tales como pero no limitados a inundaciones, derrumbes, deslizamientos, terremotos etc.
  - j. Para los servicios de hogar se excluyen los establecimientos comerciales o residencias en parte utilizados para fines comerciales, ya sea por el cliente o por terceros.
  - k. Para los servicios de hogar, las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
  - l. Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
  - m. La participación del cliente y/o beneficiario en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
  - n. Autolesiones o la participación del cliente y/o beneficiario en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
  - o. Enfermedades mentales o alienación.
  - p. 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 cualesquiera declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
  - q. Cuando el cliente y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

### **TERCERA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

#### **a) Solicitud de asistencia.**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el cliente y/o beneficiario debe conocer las líneas donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia. Al **3905237** desde Bogotá y desde el resto del país: **018000 180 372**, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- a) Número de identificación y nombre del cliente y/o beneficiario.
- 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) En caso de peligro de la vida.**

En situación de peligro de muerte, el cliente y/o beneficiario 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 contratista para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, el contratista considerará al cliente y/o beneficiario como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

**c) Cumplimiento de la Cita Programada.**

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

**d) Pago de excedentes.**

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

**e) Actualización de información.**

El cliente es responsable de comunicar a el contratista la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

#### **CUARTA: NORMAS GENERALES**

##### **a) Mitigación.**

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

##### **b) Cooperación.**

El cliente, su representante o familiar, deberá cooperar con el contratista para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a el contratista 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 CONTRATISTA quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al cliente, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

##### **e) Notificaciones.**

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

**f)** En casos de que por causas imputables y comprobadas EL CONTRATISTA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "Servicios" que le hayan sido solicitados oportunamente por "NOMBRE DEL CLIENTE y/o los "CLIENTES", "EL CONTRATISTA " estará obligado a pagar a los clientes, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus "Clientes" le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la Ley establece.

#### **QUINTA: AUTORIZACIONES**

##### **a) Descuento.**

El cliente autoriza a el contratista 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 cliente sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora, el servicio se dará por cancelado.

**Parágrafo 2:** La activación de la asistencia quedará vigente a partir de las primeras 24 horas hábiles.

**Parágrafo 3:** El término máximo para ejercer el derecho de retracto de compra será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación del servicio contratado de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

#### **b) Renovación Automática.**

El cliente autoriza a EL CONTRATISTA la renovación automática al término de la vigencia según plan adquirido de la Asistencia por el mismo periodo de vigencia. Cada año se incrementarán las tarifas aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

**Parágrafo 1:** El cliente autoriza a EL CONTRATISTA seguir realizando el cargue del valor correspondiente del plan Asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial adquirido inicialmente o actualizado más reciente.

**Parágrafo 2:** El cliente autoriza a EL CONTRATISTA a realizar adecuaciones al plan de asistencia con previa notificación por escrito con mínimo (30) treinta días de anticipación a la fecha inicio de nuevas coberturas. La notificación se realizará a la dirección de correo electrónico o dirección confirmada en el momento de la venta inicial o actualizada más reciente. Debe existir una aceptación escrita o verbal del cliente sobre los términos y condiciones bajo las cuales se renueva el plan de asistencia. En caso de no existir una aceptación de las nuevas condiciones se cancelará el plan de asistencia.

**Parágrafo 3:** Cumplida la vigencia acordada, EL CONTRATISTA determinará la procedencia o no de la renovación según las condiciones ofrecidas inicialmente.

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

En virtud de la Ley 1581 de 2012, El cliente autoriza a EL CONTRATISTA para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en [www.ikeasistencia.com](http://www.ikeasistencia.com).

## SEXTA: LÍNEAS DE ATENCIÓN

**Solicitud de la asistencia:** En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el cliente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **3905237**; desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del cliente, número de identificación y nombre del cliente, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

### a) INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA

#### Servicio al cliente.

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia directamente, el cliente y/o beneficiario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas **3905237** desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**.

#### 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.

