Condiciones generales

ike, le damos significado.

CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA TARJETA DE CRÉDITO AUTÉNTICA

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

OBJETO

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

DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Asistencia: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por EL PRESTADOR, a los USUARIOS, reportador por EL BANCO POPULAR, como titulares de la Tarjeta de Crédito Auténtica.

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

Beneficiarios: Conformado por los beneficiarios del usuario de primer grado de consanguineidad; hijos con edad máxima de 12 años para la prestación de servicios.

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

Mascota: Mascota propiedad del usuario (perro o gato sin tamaño discriminado, máximo 1 mascota) y que resida en el inmueble registrado.

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 semanal que genere EL BANCO POPULAR y que sea entregado a EL PRESTADOR.

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

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

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 https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Ámbito Territorial para servicio Virtual – Telefónico: El derecho a los servicios virtuales o telefónicos se extiende a los usuarios que se encuentren en cualquiera de los 32 departamentos de Colombia y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los usuarios.

Ámbito Territorial para servicios presenciales: El derecho a los servicios señalados se extiende al USUARIO, mascota, vehículo e inmueble 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.

Parágrafo 1: aplican restricciones dependiendo del territorio y ubicación de prestación del servicio.

ASISTENCIAS	SERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
SALUD Y BIENESTAR	Medico a domicilio	$ 103.169	3
	Asesoría Nutricional y suplementos virtual	$ 67.173	2
	Referenciación Centros diagnósticos de imágenes y clínicas	NA	Ilimitado
	Clases de rumba, pilates, baile, estiramiento (virtual)	$ 121.432	6
	Teleorientación Médico General	$ 41.187	2
	Teleorientación Nutricional	$ 72.494	2
	Teleorientación Psicologica	$ 67.173	2
FAMILIA Y HOGAR	Empleada doméstica por incapacidad	$ 74.050	5
	Limpieza profunda de baños o cocina	$ 106.618	1
	Cerrajería	$ 103.519	1
	Tutor académico telefónico	$ 87.162	3
	Tutor académico a domicilio	$ 90.203	3
	Soporte al PC remoto	$ 50.569	3
	Orientación Veterinaria Telefónica	$ 32.838	3
	Paseo canino	$ 58.900	3
	Guardería canina	$ 173.682	1
	Baño y peluquería	$ 88.967	2
VEHÍCULO	Grúa por accidente o avería	$ 63.636	2
	Conductor	$ 44.702	2
	Suministro de gasolina	$ 31.818	3
	Cerrajería de auto	$ 42.290	1
	Paso corriente	$ 31.818	1
	Cambio de llantas	$ 31.818	1
100% MUJER	Asesoría virtual de medicina pediátrica	$ 77.635	2
	Teleconsulta virtual ginecología	$ 173.412	1
	Masajes de relajación para la	$ 173.412	1

	mamá (Presencial)		
	Asesoría Virtual técnicas de respiración y pujo	$ 41.187	2
	Asesoría Practica Lactancia (Virtual)	$ 77.635	2
	Asesoría Cuidados Post parto (Virtual)	$ 71.159	2
	Asesoría Cuidados del recién nacido (Virtual)	$ 77.635	2
PROFESIONAL Y LEGAL	Asesoría Legal Telefónica Laboral	$ 22.727	2
	Asesoría Legal Telefónica Familiar - Ante maltrato o agresión	$ 22.727	2
	Orientación Para Enfoque Profesional	$ 32.838	2

7. ASISTENCIA SALUD Y BIENESTAR

Para efectos de las asistencias de salud, entenderá por:

Enfermedad: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del cliente, que ocurra dentro del período de vigencia y en la territorialidad indicada.

Lesión súbita o traumatismo: Lesión o daño de los tejidos orgánicos o huesos producido por algún hecho accidental (Ejemplo: golpes o torceduras).

Parágrafo 1: Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores contratados por EL PRESTADOR (instituciones y/o profesionales habilitados), los cuales se definen así:

- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS): Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

- Profesional Independiente de salud: Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

- Los prestadores de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.

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

Parágrafo 2: EL PRESTADOR se compromete para con los usuarios domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de salud. Los servicios de asistencias de salud están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

Exclusiones Generales de las Asistencias de Salud:

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del usuario en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del usuario en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde EL PRESTADOR no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al USUARIO, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización EL PRESTADOR
- Daños causados por mala fe del USUARIO.
- 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.
- Cuando el USUARIO 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.

1.1. MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el USUARIO presente una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico, EL

PRESTADOR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, con el fin de asistir al USUARIO en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del call center.

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

Exclusiones del servicio:

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

Monto Limite: $ 103.169 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

1.2. ASESORÍA NUTRICIONAL Y SUPLEMENTOS - VIRTUAL

En caso de que el USUARIO requiera orientación nutricional virtual, la línea de asistencia de EL PROVEEDOR, brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa. La cita por programar se confirmará hasta un máximo de 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.

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 usuario haya contratado por su cuenta.
- No incluye los servicios que el usuario haya contratado directamente con el profesional, bajo su cuenta y riesgo.

Monto Limite: $ 67.173 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

1.3. REFERENCIACIÓN CENTROS DE DIAGNÓSTICO DE IMÁGENES Y CLÍNICAS

El USUARIO podrán solicitar información sobre centros de diagnósticos de imágenes y clínicas cuando lo requieran. El costo de los servicios concertados será a cargo del usuario según el caso.

Monto Limite: No Aplica **Limite de eventos:** ilimitados

1.4. CLASES DE RUMBA, PILATES, BAILE, ESTIRAMIENTO - VIRTUAL

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, EL PRESTADOR coordinará y prestará el servicio, para ello se requiere que el usuario presente certificado médico donde se dé el aval para la realización de la actividad.
La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar. Para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Incluye actividades de recreación como: clases de rumba, pilates, baile, estiramiento.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- Aplica únicamente para mujeres no gestantes de alto riesgo.

Monto Limite: $ 121.432 **Limite de eventos:** 6 eventos por año

1.5. TELEORIENTACIÓN MÉDICO GENERAL

En caso de que el USUARIO requiera una Teleorientación médica telefónica, EL PROVEEDOR 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 Limite: $ 41.187 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

1.6. TELEORIENTACIÓN NUTRICIONAL

En caso de que el usuario requiera orientación nutricional telefónica, la línea de asistencia de EL PROVEEDOR , brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en actividades de promoción de la salud relacionados con consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos e intolerancia a la lactosa. La cita por programar se confirmará hasta un máximo de 24 horas posterior a la solicitud por parte del cliente y/o beneficiario.

Exclusiones del servicio:

- El servicio se presta de lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm y sábados de 08:00am a 12:00pm
- 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 y/o beneficiario haya contratado por su cuenta.
- No incluye los servicios que el cliente y/o beneficiario haya contratado directamente con el profesional, bajo su cuenta y riesgo.

Monto Limite: $ 72.494 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

1.7. TELEORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

En caso de que el usuario requiera una orientación Psicotelefónica, la línea de asistencia de EL PROVEEDOR brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional (cita programada) y este lo podrá orientar en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir, garantizando actividades de promoción de la salud relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros. Adicional se brindará el servicio de referencia de red médica psicológica.

•El servicio se presta de lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm y sábados de 08:00am a 12:00pm

•La cita a programar se confirmará hasta un máximo 24 horas posteriores a la solicitud por parte del usuario.

•No se prescriben medicamentos.

•No se realizan diagnósticos.

•No se cambian protocolos de tratamiento ni consultas de control.

Monto Limite: $ 67.173 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

2. FAMILIA Y HOGAR

2.1. EMPLEADA DOMÉSTICA POR INCAPACIDAD

En caso de que el usuario se encuentre en periodo de convalecencia debido a enfermedad o cirugía que genere una incapacidad igual o mayor a 5 días, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red que adelantará las labores básicas de aseo dentro de la vivienda (inmueble registrado) del usuario, hasta por máximo 8 horas, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño. EL PRESTADOR no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo, ni por perdida de objetos de valor.
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 y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- No incluye labores adicionales a las mencionadas ni horas de espera.
- El proveedor realizará las labores únicamente dentro del inmueble y hasta por el tiempo estipulado.
- El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del usuario.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- El usuario deberá estar presente durante la visita del proveedor.

Monto Limite: $ 74.050 **Limite de eventos:** 5 eventos por año

2.2. LIMPIEZA PROFUNDA DE BAÑOS O COCINA

Cuando el usuario requiera, se pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda del baño principal o la cocina de la vivienda del usuario dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con el fin de remover residuos de grasa, hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre deberá estar presente el usuario y/o Familiar responsable del inmueble durante la permanencia del proveedor.

- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Aplica únicamente para un baño de la vivienda.
- No incluye labores adicionales a las mencionadas ni horas de espera.

- No se limpia elementos deteriorados por oxido, baldosas y muebles o vidrios vencidos.
- No incluye el costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio.
- EL PRESTADOR no se hace responsables por daños ocasionados durante el trabajo, ni por perdidas de objetos de valor.
- EL USUARIO deberá estar presente durante la visita del proveedor.
- El servicio se prestará en la dirección de la vivienda registrada, ubicada en las ciudades principales, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial.

Monto Limite: $ 106.618 **Limite de eventos:** 1 evento por año

2.3. 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 PROVEEDOR 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.

- 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.

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 descontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el USUARIO deberá acompañar en todo momento 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).
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico.

Garantías:

- 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 oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

Monto Limite: $ 103.519 **Limite de eventos:** 1 evento por año

2.4. TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO

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

- El evento será prestado hasta por 60 minutos, tiempo en el cual se deberán realizar todas las consultas.
- El proveedor es seleccionado directamente por EL PRESTADOR.
- Durante la llamada el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm, máximo 1 hora por evento.
- Se incluyen asesorías para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.
- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.

Monto Limite: $ 87.162 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

2.5. TUTOR ACADÉMICO A DOMICILIO

EL PRESTADOR pone a disposición de los hijos menores de 12 años, beneficiarios, del USUARIO, expertos profesores en educación prescolar y básica primaria, para realizar tutorías a domicilio por incapacidad del menor, hasta máximo dos (2) horas por tutoría, de lunes a sábado en horario hábil. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en el inmueble registrado.

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.

- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- Durante las tutorías el menor debe estar acompañado en todo momento

por un adulto.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- El proveedor realizará las labores únicamente dentro del inmueble y hasta por el tiempo estipulado.
- El costo de los materiales empleados para la realización del servicio corre por cuenta del USUARIO.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 12 p.m.

Monto Limite: $ 90.203 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

2.6. SOPORTE AL PC REMOTO

EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de coordinación y seguimiento de una consulta técnica remota para soporte técnico acerca de: Instalación de anti-spyware y antivirus, filtro de contenidos de páginas web, consulta sobre software o hardware, registro de dominios y eliminación de virus.

- No incluye labores adicionales.
- Sólo se realiza el servicio a un computador.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 12 p.m.
- Las licencias de antivirus deben ser compradas por el USUARIO

Monto Limite: $ 50.569 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

2.7. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

EL PRESTADOR brindará al USUARIO una orientación médica veterinaria telefónica por enfermedad para la mascota registrada. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá y orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario mascota.

Exclusiones del servicio:
- El servicio se prestará de lunes a viernes en horario hábil de 08:00am a 06:00pm y los sábados de 08:00am a 12:00pm
- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada por evento.

Monto Limite: $ 32.838 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

2.8. PASEO CANINO

EL PRESTADOR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un paseador canino al inmueble registrado, por una hora.

- El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carnet de vacunas e informar sobre el temperamento del canino.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control del paseador canino.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio debe ser solicitado con un tiempo mínimo de 48 horas de anterioridad.

Monto Limite: $ 58.900 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

2.9. GUARDERÍA CANINA

En caso de que el USUARIO, dueño de la mascota, requiera realizar un viaje de hasta 3 días, EL PRESTADOR brindará el servicio de guardería para la mascota. Se coordinará el servicio entre 1 día y hasta 3 días, en un centro designado y autorizado previamente.

- EL PRESTADOR se hace responsable por los costos de guardería únicamente, entendiéndose que la alimentación, medicamentos, vestuario, etc., de la mascota son responsabilidad del USUARIO dueño de la mascota y debe suministrarlo.
- Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del USUARIO, dentro del perímetro urbano. Incluye hospedaje y recreación.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- El servicio solo cubre una (1) mascota registrada por evento.

Monto Limite: $ 173.682 **Limite de eventos:** 1 evento por año

2.10. BAÑO Y PELUQUERÍA

Si el USUARIO requiere servicio de baño y peluquería para su mascota, EL PRESTADOR pondrá a su disposición un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del USUARIO, dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Monto Limite: $ 88.967 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

3. VEHÍCULO

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

Exclusiones generales Asistencia Vial:

- Motos
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el USUARIO autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de EL PRESTADOR.
- Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.
- Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.
- EL PRESTADOR no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el USUARIO por concepto de:
    - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
    - Hurto parcial o total de vehículos rentados.
    - 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.

3.1. GRÚA POR ACCIDENTE O AVERÍA

En caso de sufrir un accidente automovilístico o el vehículo presente una avería que no permita la circulación autónoma del automóvil propiedad o no del USUARIO, EL PROVEEDOR gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el USUARIO. 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 USUARIO. En todos los casos el USUARIO deberá acompañar la grúa durante el traslado.

Monto Limite: $ 63.636 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

3.2. CONDUCTOR

En caso de que el USUARIO se encuentre imposibilitado para conducir, por el consumo de bebidas alcohólicas, el automóvil propiedad o no del usuario, EL PRESTADOR, 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 USUARIO 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 programada.
- 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 USUARIO 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 Limite: $ 44.702 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

3.3. SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que vehículo propiedad o no del USUARIO, requiera suministro de combustible, EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo registrado pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de la gasolina ni las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por EL USUARIO.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- La cantidad máxima de combustible a trasportar será de 2 galones, costo que deberá ser reintegrado al técnico en el lugar de la asistencia.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas

en el ámbito territorial.
- EL USUARIO deberá acompañar en todo momento al proveedor durante la prestación de la asistencia e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del USUARIO.

Monto Limite: $ 31.818 **Limite de eventos:** 3 eventos por año

3.4. CERRAJERÍA DE AUTO

En caso de que el automóvil propiedad del usuario, requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando fuese posible sin causar daños adicionales dependiendo del vehículo.

- No se realiza reposición de llaves.
- El servicio incluye sólo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos EL USUARIO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Monto Limite: $ 42.290 **Limite de eventos:** 1 evento por año

3.5. PASO CORRIENTE

EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará los servicios de coordinación y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad de paso de corriente que requiera el vehículo propiedad o no del USUARIO, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- En todos los casos EL USUARIO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por los objetos que se encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del USUARIO.

Monto Limite: $ 31.818 **Limite de eventos:** 1 evento por año

3.6. CAMBIO DE LLANTAS

En caso de que el USUARIO requiera cambio de llanta por pinchada del vehículo propiedad o no del usuario, EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará los servicios de coordinaciónlogística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil (no aplica para motos) pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el USUARIO.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el USUARIO deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios e identificarse con su respectivo documento de identidad.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por los objetos quese encuentren dentro del vehículo los cuales estarán en todo momento bajo responsabilidad única del USUARIO.
- El vehículo deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.

Monto Limite: $ 31.818 **Limite de eventos:** 1 evento por año

4. 100% MUJER

4.1. ASESORÍA VIRTUAL DE MEDICINA PEDIÁTRICA

En caso de que los hijos beneficiarios del USUARIO requieran una asesoría virtual de medicina pediátrica, EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico pediatra en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 5:00 pm (horario de asignación de cita); un médico pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del Call Center de EL PRESTADOR.

- A través del servicio de Teleorientación, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del USUARIO ni del profesional de la salud.
- EL PROVEEDOR no se hará responsable de los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta y riesgo.
- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 12 años.

Monto Limite: $ 77.635 **Limite de eventos:** 2 evento por año

4.2. TELECONSULTA VIRTUAL GINECOLÓGIA

En caso de que el USUARIO requieran una asesoría virtual por ginecólogo, EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico ginecólogo en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (horario de asignación de citas); un médico ginecólogo le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.
El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del Call Center de EL PRESTADOR. A través del servicio de Teleconsulta, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

- No se incluye movilización del USUARIO ni del profesional de la salud.
- EL PROVEEDOR no se hará responsable de los servicios que el USUARIO haya contratado por su cuenta y riesgo.
- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 60 años.
- No cubre imágenes diagnósticas ni controles.

Monto Limite: $ 173.412 **Limite de eventos:** 1 evento por año

4.3. MASAJES DE RELACIÓN PARA LA MAMÁ

En caso de que el USUARIO lo requiera, la línea de asistencia de EL PROVEEDOR brindará la coordinación de una cita programada, para la realización de una sesión de masajes, realizando diferentes movimientos que se realizan para ayudar a eliminar tensiones y liberar al usuario de estrés.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar.
- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento, transporte y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.
- Aplica únicamente para mujeres no gestantes de alto riesgo.

Monto Limite: $ 173.412 **Limite de eventos:** 1 evento por año

4.4. ASESORÍA VIRTUAL TÉCNICA DE RESPIRACIÓN Y PUJO

A solicitud del usuario EL PROVEEDOR, coordinará una cita virtual programada, con nuestra red de especialistas que lo orientarán con diferentes técnicas de analgesia natural que ayudarán al usuario a través de la respiración abdominal a controlar los dolores producidos por las contracciones.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar.
- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- La cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tenga el usuario.

Monto Limite: $ 41.187 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

4.5. ASESORÍA PRÁCTICA LACTANCIA (VIRTUAL)

A solicitud del usuario EL PROVEEDOR, coordinará una cita virtual programada, con nuestra red de especialistas que lo orientarán mediante la enseñanza de técnicas y prácticas que permitan la alimentación del bebé de forma segura y sin dolores, en todas las etapas de la lactancia.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar.
- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- La cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tenga el usuario.

Monto Limite: $ 77.635 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

4.6. ASESORÍA CUIDADOS POST PARTO (VIRTUAL)

A solicitud del usuario EL PROVEEDOR, coordinará una cita virtual programada, con nuestra red de especialistas que lo asesorarán en cuidados post parto con aspectos como: cuidados de los puntos y cicatrices en caso de cesáreas o episiotomías; asesoramiento sobre extracción, almacenamiento y administración de leche materna, entre otros.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar.
- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.

- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- La cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tenga el usuario.

Monto Limite: $ 71.159 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

4.7. ASESORÍA VIRTUAL CUIDADOS DEL RECIÉN NACIDO

A solicitud del usuario EL PROVEEDOR, coordinará una cita virtual programada, con nuestra red de especialistas que lo asesorarán en cuidados de los primeros días del recién nacido. Brindando orientación en: horarios del bebé, el baño, corte de uñas, cambio de pañales, sacar gases, entre otros.

- La asignación de la cita estará sujeta a la programación, horarios y disponibilidad de los centros de bienestar.
- La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- La cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tenga el usuario.

Monto Limite: $ 77.635 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

5. PROFESIONAL Y LEGAL

5.1. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA LABORAL

Por solicitud del USUARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica relacionada con temas laborales, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de nuestra red de abogados especializados, con el fin de darle una asesoría al USUARIO para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad EL PRESTADOR de cualquier determinación que adopte EL USUARIO por la consulta jurídica.

Parágrafo 1: El servicio es netamente una asesoría telefónica, sin ningún compromiso por parte del abogado en diligenciar documento alguno al USUARIO, ni remisión de documentos del USUARIO al abogado o viceversa, se atiende únicamente de forma telefónica.
Parágrafo 2: Lo anterior no implica que el abogado deba prestar atención presencial en el despacho judicial que conoce del caso.

Monto Limite: $ 22.727 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

5.2. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA FAMILIAR ANTE MALTRATO O AGRESIÓN

EL PRESTADOR pondrá a solicitud del USUARIO, los servicios de asesoría legal inicial telefónica en caso de maltrato familiar o agresión, mediante conferencia telefónica en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. En la línea de atención, un abogado brindará la asesoría correspondiente frente a la interposición de la denuncia. Duración para la llamada de asesoría: una (1) hora.

Parágrafo 1: El servicio es netamente una asesoría telefónica, sin ningún compromiso por parte del abogado en diligenciar documento alguno al USUARIO, ni remisión de documentos del USUARIO al abogado o viceversa, se atiende únicamente de forma telefónica.
Parágrafo 2: Lo anterior no implica que el abogado deba prestar atención presencial en el despacho judicial que conoce del caso.

Monto Limite: $ 22.727 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

5.3. ORIENTACIÓN PARA ENFOQUE PROFESIONAL

Por solicitud del USUARIO, EL PRESTADORA se encargará de realizar una conferencia telefónica con un profesional en recursos humanos y psicología que oriente al USUARIO a encontrar el enfoque profesional más acertado a la hora de buscar empleo.

Monto Limite: $ 32.838 **Limite de eventos:** 2 eventos por año

EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE 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 adquiriente del plan asistencia.
- Cuando el USUARIO no brinde a la línea de atención su 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, EL PRESTADOR previa autorización del USUARIO coordinará la prestación y cobrará al USUARIO el excedente ocasionado por el servicio.

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) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el USUARIO o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con EL PRESTADOR para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al USUARIO como responsable de los hechos, costos y gastos ocurridos.

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 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.

d) Pago de excedentes.

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el USUARIO 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 USUARIO es responsable de comunicar a EL PRESTADOR la actualización de los datos de contacto para efectos de la prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

NORMAS GENERALES

a) Mitigación.

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

b) Cooperación.

El USUARIO o 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.

f) Política de Garantía.

En casos de que por causas imputables y comprobadas, EL PRESTADOR no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por EL USUARIO, EL PRESTADOR estará obligado a reintegrar al USUARIO, 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 USUARIOS le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

LÍNEAS DE ATENCIÓN

a) INFORMACIÓN, RECLAMOS

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.

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

@ike

www.ikeasistencia.com.co