

 **banco popular**



Silver 50+

**¡Nos alegra tenerte
con nosotros!**

By: **ike**

CLAUSULADO ASISTENCIA SILVER 50 +

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

OBJETO

En virtud del presente condicionado, la compañía garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al cliente, inmueble, y 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 Silver 50 +: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por Iké Asistencia Colombia a los tomadores de 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 "Asistencia Silver 50 +" sujeto a modificaciones, el cual podrá solicitar comunicándose a la línea de atención de Iké Asistencia.

Cliente: Cliente del Banco Popular que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa "Asistencia Silver 50 +" y que sea registrado por Iké Asistencia en la base de tomadores al programa.

Beneficiarios: Grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, hijos, padres, suegros, yernos, nueras, abuelos, hermanos, nietos y cuñados). 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

Residencia: Lugar de residencia o domicilio habitual permanente del cliente, entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa "Asistencia Silver 50 +". 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 tomador 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 o beneficiarios a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

Vigencia: Período durante el cual un cliente o beneficiarios tienen derecho a obtener los Servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere Iké Asistencia. Efectuado con resultado efectivo al medio de pago del tomador confirmado en el momento de la venta el cual se encuentra registrado y activo con el Banco Popular.

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

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

Teleconsulta: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un cliente, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

Atención en consultorio: atención que brinda el profesional de la salud de manera presencial interactuando con el cliente, permitiendo la realización del examen físico, diagnóstico y definición de tratamiento, en un sitio que cumpla con los requerimientos normativos de la resolución 3100 del 2019, el cual debe ser seleccionado por El Contratista, garantizando la disponibilidad del profesional en el horario ofertado.

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

Ámbito Territorial para servicios de Teleconsulta: El derecho a los servicios de Teleconsulta se extiende a los clientes que se encuentren en cualquiera de los 32 departamentos de Colombia y la cobertura dependerá del acceso a internet y señal que tengan los clientes

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Cobertura territorial: los servicios ofrecidos, se prestan a nivel nacional, excepto en zonas de conflicto armado, de tolerancia o de difícil acceso vehicular o peatonal.

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

| ASISTENCIA | SERVICIO | EVENTOS AL AÑO | MONTO LÍMITE |
|------------------|--|----------------|--------------|
| MÉDICA | Teleconsulta medicina general | Ilimitado | \$ 50.000 |
| | Medicina general a domicilio o en consultorio | 2 | \$ 130.000 |
| | Teleconsulta medicina interna para el control de enfermedades crónicas comunes (hipertensión, diabetes, artritis) | 2 | \$ 90.000 |
| | Teleconsulta nutrición enfocada al control de peso, alimentación balanceada y recomendaciones nutricionales con enfermedades crónicas | 2 | \$ 50.000 |
| | Teleconsulta Psicológica | | \$ 70.000 |
| | Examen antígeno prostático/antígeno para cáncer de seno y cáncer de ovarios | 1 | \$ 300.000 |
| | Fisioterapia a domicilio para el manejo del dolor o acondicionamiento físico | 2 | \$ 100.000 |
| BIENESTAR | Clase virtual: taller de cocina, arte, manualidades | 4 | NA |
| | Clases virtual de: yoga, pilates, gimnasia | | NA |
| | Clase virtual: alfabetización digital | | NA |
| | Clase virtual: Activa tu mente (Gimnasia mental, taller de pensamiento y lenguaje, musicoterapia) | | NA |
| LEGAL | Asesoría en planeación financiera | 2 | \$ 100.000 |
| | Asesoría en redacción de documentos legales: Derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa bienes muebles e inmuebles | 3 | \$ 130.000 |
| | Asesoría legal telefónica/virtual en pensiones | 3 | \$ 100.000 |
| | Asesoría legal telefónica por pérdida o robos de documentos personales | 3 | \$ 100.000 |
| | Referenciación y coordinación de medicina alterativa | Ilimitado | \$ 20.000 |
| | Asesoría en oferta turística | 1 | \$ 50.000 |
| | Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia | Ilimitado | \$ 20.000 |

1. ASISTENCIA MÉDICA

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 CONTRATISTA (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.

Parágrafo 2: EL CONTRATISTA se compromete para con los clientes domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de salud. Los servicios de asistencias de salud están respaldados por una compañía 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 cliente en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del cliente en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- 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, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización EL CONTRATISTA

- Daños causados por mala fe del cliente o suplantación.
- 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 incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando el cliente 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.
- Ponga en riesgo su salud por omisión o no información veraz de su estado de salud, patologías o tratamientos en curso o finalizados.
- Falta a las atenciones de salud programadas de manera reiterada, sin cancelar o reprogramar de manera oportuna

1.1. Teleconsulta Medicina General

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran una asesoría virtual de medicina general, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de una videollamada con un proveedor de la red. El horario de asignación de citas será de 6:00 a.m. a 10:30 p.m. En la videollamada, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal de salud del Call Center quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en Teleconsulta. A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

Exclusiones del servicio:

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

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

Monto Limite: \$50.000

Límite de eventos: Ilimitado

1.2. Medicina general a domicilio o en consultorio

En caso de que el cliente y/o beneficiario presente una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial y que amerite la visita presencial de un profesional médico o la atención en consultorio, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, las 24 horas del día los 365 días del año, con el fin de asistir al cliente en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano o que el cliente se traslade por sus propios medios para la cita en el consultorio. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del Call Center.

- El cliente y/o beneficiario deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.
- En caso de que la atención se efectúe en un consultorio, la misma se podrá realizar en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 05:00 pm y el agendamiento dependerá de la oportunidad y disponibilidad de la especialidad, que no exceda los tiempos estipulados en la resolución 155
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 2 horas de anticipación, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

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.

Monto Limite: \$130.000

Límite de eventos: 2 eventos por año

1.3. Teleconsulta medicina interna para el control de enfermedades crónicas comunes (hipertensión, diabetes, artritis)

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en medicina interna, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico revisará el caso clínico y enviará las ordenes pertinentes para cada caso. Con base en una valoración integral, el Médico internista evaluará antecedentes médicos personales y familiares del paciente con el objetivo de brindar orientación para la prevención y/ o detección de posibles enfermedades. Patologías cardiovasculares no quirúrgicas, dislipidemias, metabólicas, enfermedades renales y pacientes con múltiples patologías.

- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta.
- A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional de la salud
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnósticas o paraclínicas se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye valoración de pacientes en procesos de diálisis, hemodiálisis y trasplantes
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios ni estudios diagnósticos adicionales.
- No incluye movilización del cliente y del profesional al domicilio del paciente.
- No aplica para patologías agudas o urgencias.

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

Monto Limite: \$90.000

Límite de eventos: 2 eventos por año

El Cliente y/o beneficiario tendrá derecho hasta un límite de dos (2) eventos al año, de cualquiera de los siguientes servicios: Teleconsulta nutrición enfocada al control de peso, alimentación balanceada y recomendaciones nutricionales con enfermedades crónicas, Teleconsulta Psicológica

1.4. Teleconsulta nutrición enfocada al control de peso, alimentación balanceada y recomendaciones nutricionales con enfermedades crónicas

En caso de que el cliente o sus beneficiarios requieran el servicio, el contratista brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico especialista en medicina interna, para atención médica en un máximo de 72 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un 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.

- El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del call center del contratista, quien determinará de acuerdo con la sintomatología manifestada por el cliente o sus beneficiarios, si el servicio será prestado por Teleconsulta.
- A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional de la salud

- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnósticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye valoración de pacientes en procesos de diálisis, hemodiálisis y trasplantes
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios ni estudios diagnósticos adicionales.
- No incluye movilización del cliente y del profesional al domicilio del paciente.
- No aplica para patologías agudas o urgencias.

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de nutrición, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 20 minutos por evento.

Monto Limite: \$50.000

1.5. Teleconsulta psicológica

En caso de que el cliente requiera atención como apoyo emocional a sus procesos médicos el contratista prestará el servicio, coordinación logística del direccionamiento de una videollamada con un profesional en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. El profesional le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal médico de Call Center, quienes al recibir la llamada categorizarán en Teleconsulta. A través del servicio de Teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

Exclusiones del servicio:

- No incluye movilización del cliente y/o beneficiario ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el cliente y/o beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.
- En caso de requerir imágenes diagnósticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS
- No incluye medicamentos suplementos o insumo
- No se realiza psicoterapia individual o familiar

Parágrafo 1: El servicio de consulta virtual de psicología, mediante videollamada, tendrá una duración límite de 20 minutos por evento.

Monto Limite: \$70.000

1.6. Examen antígeno prostático/antígeno para cáncer de seno y cáncer de ovarios

En caso de que el cliente y/o beneficiario lo requiera, se prestará la coordinación y examen de antígeno prostático o antígeno para cáncer de seno y cáncer de ovarios, límite de edad desde los 50 años en adelante, el cliente y/o beneficiario debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el cliente o beneficiario debe comunicarse con EL CONTRATISTA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El servicio se prestará en el laboratorio indicado en los días y horarios de atención de este.
- El usuario debe presentar la formula vigente no mayor a 30 días que indique la prescripción del servicio otorgado en la asistencia.
- El usuario debe presentar para el servicio la formula vigente y documento de identidad que lo acredite como beneficiario del servicio.
- El usuario debe garantizar la preparación previa a la toma de la muestra

Exclusiones del servicio:

- La prestación del servicio no se realizará a usuarios con diagnóstico de alto costo ya definidos por su aseguramiento en salud.
- El servicio no incluye toma de muestras y/o entrega de resultados a domicilio

Monto Límite: \$300.000

Límite de eventos: 1 evento por año

1.7. Fisioterapia para el manejo del dolor o acondicionamiento físico 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 fisioterapia para el manejo del dolor o acondicionamiento físico, esto con el fin de rehabilitar el movimiento corporal cuando sea requerido.

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 por el Call Center.

- Este servicio se prestará en el lugar de residencia del CLIENTE dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para CLIENTE 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 DEL CONTRATISTA. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el CLIENTE 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. Para cancelar la asistencia

- programada, el CLIENTE debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Monto Límite: \$100.000

Límite de eventos: 2 eventos por año

2. ASISTENCIA BIENESTAR

2.1. Cursos virtuales

EL CONTRATISTA pondrá a disposición del CLIENTE y sus beneficiarios una plataforma Wellness que le permitirá disfrutar hasta cuatro (4) eventos durante el año de clases en vivo en formato virtual las cuales serán programadas mensualmente y podrían ser:

- Clase virtual: taller de cocina, arte, manualidades
- Clases virtual de: yoga, pilates, gimnasia
- Clase virtual: alfabetización digital (Tablet, Celulares, Portátil, redes sociales)
- Clase virtual: Activa tu mente (Gimnasia mental, taller de pensamiento y lenguaje, musicoterapia).

3. ASISTENCIA LEGAL

3.1. Asesoría en planeación financiera

EL CONTRATISTA pone a disposición del usuario, expertos en servicios de finanzas telefónicas, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Asesoría en planeación financiera

Monto Límite: \$100.000

Límite de eventos: 2 eventos por año

3.2. Asesoría legal telefónica/ virtual en redacción de documentos legales: Derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa bienes muebles e inmuebles

Cuando el cliente o miembro del grupo familiar lo requiera EL CONTRATISTA a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente o en videollamada una asesoría jurídica en redacción de documentos legales, mediante opiniones verbales y escritas en

relación con el asunto indicado para la elaboración de documentos legales tales como derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa de bienes muebles e inmuebles. no aplica adelantamiento, gestión de trámites o costos de este. solo aplica para documentos de carácter laboral, civil y personal del usuario o miembro del grupo familiar.

Monto Límite: \$130.000

Límite de eventos: 3 eventos por año

3.3. Asesoría legal telefónica/virtual en pensiones

Cuando el cliente o miembro del grupo familiar lo requiera EL CONTRATISTA a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente o en videollamada una asesoría jurídica sobre trámites y documentos a realizar por temas referentes a pensiones. El servicio se limita a la orientación telefónica/ virtual respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. EL CONTRATISTA deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el cliente acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el usuario

Monto Límite: \$100.000

Límite de eventos: 3 eventos por año

3.4. Asesoría legal telefónica por pérdida o robos de documentos personales

Una vez el cliente/ o beneficiario solicite la asistencia telefónica por pérdida de documentos, el profesional en derecho le brindará las pautas para que el usuario sepa cómo proceder y a donde acudir para la reposición de estos en el marco de la siguiente información:

- Le indicará que tan pronto el usuario se entere de la pérdida de sus documentos de identificación o sea víctima de un robo, es recomendable diligenciar la constancia de pérdida de documentos a través La página web de la Policía Nacional la cual ha dispuesto el servicio en línea de expedición de constancias por pérdida de documentos.
- En caso de robo, es necesario presentar la denuncia ante una CASA DE JUSTICIA, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN o LA POLICÍA NACIONAL, de manera que quede demostrado que usted no tenía los documentos en su poder, por si terceros inescrupulosos los utilizan para cometer delitos como fraudes, suplantación de identidad u otros robos.
- Igualmente, la Policía Nacional ofrece a los ciudadanos un servicio de consulta en línea, que le permitirá conocer si los documentos extraviados o robados fueron entregados o recuperados por la Policía.
- Para obtener el duplicado de la cédula de ciudadanía o de la tarjeta de identidad, podrá consultar la información que ofrece la Registraduría Nacional y Gobierno en Línea. El usuario debe tener en cuenta que el documento de identidad es el primero que debe sacar pues de este documento depende la expedición del resto de los documentos como tarjetas bancarias, licencias de tránsito, documentos de

- afiliación a salud etc.
- Si se ha perdido o le han robado el pasaporte, deberá adelantar un trámite ante las Oficinas de Pasaporte dispuestas por la Cancillería.
- Cuando se trate de pérdida o robo de la tarjeta militar, deberá acercarse al distrito militar ubicado en su municipio y solicitar un duplicado.
- En los casos de pérdida o robo de licencia de conducción, la persona deberá adelantar un trámite sencillo ante el organismo de tránsito de la ciudad respectiva

Monto Límite: \$100.000

Límite de eventos: 3 eventos por año

3.5. Referenciación y coordinación de medicina alternativa

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran referenciación y coordinación de medicina alternativa, EL CONTRATISTA brindará al usuario y sus beneficiarios la referencia y coordinación telefónica las 24 horas, los 365 días del año. EL CONTRATISTA no se hace responsable por los tratamientos aplicados

Monto Límite: \$20.000

Límite de eventos: Ilimitado

3.6. Asesoría en oferta turística

EL CONTRATISTA pone a disposición del cliente y/o beneficiario, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Restaurantes: recomendación y reservación en los mejores restaurantes a nivel nacional
- Espectáculos: recomendación de las mejores puestas en escena a nivel nacional o eventos especiales
- Cine: localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/ compra en complejos con dicha facultad
- Museos y galerías de arte: recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías a nivel nacional
- Hoteles: información, recomendación y reservaciones.
- Tours: recomendación, reservación de tours nacionales
- Viajes: recomendación, reservación en cualquier destino turístico a nivel nacional

Monto Limite: \$50.000

Límite de eventos: 1 evento por año

5.7. Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

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

Monto Limite: \$20.000

Límite de eventos: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES

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

- a. Cuando el tomador no se identifique como cliente de Banco Popular
- b. Cuando el tomador o beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- 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 tomador o beneficiarios.
- e. Los servicios adicionales que el tomador 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 impliquen que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como "zonas rojas".
- 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 etc.

OBLIGACIONES DEL "USUARIO":

a) Solicitud de asistencia:

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer sobre las líneas donde deberá llamar para solicitar los servicios de asistencia que operara 7x24. Al **3905237** desde Bogotá y desde el resto del país: **018000 180 372**, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlistan 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 Iké Asistencia para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, Iké Asistencia 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/ 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 Iké Asistencia la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago

NORMAS GENERALES:**a) Mitigación.**

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

b) Cooperación con "Iké Asistencia"

El usuario, su representante o familiar, deberá cooperar con Iké Asistencia para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a Iké Asistencia los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) Prescripción de las Reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) Subrogación.

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

AUTORIZACIONES:

a) Descuento:

El usuario Autoriza a Iké asistencia a cargar el valor correspondiente del plan Asistencia Silver 50 + contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

Parágrafo 1: El usuario sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora, 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

La asistencia contratada tendrá renovación automática al término de la vigencia mensual según plan adquirido, por el mismo periodo de duración inicialmente contratado. Los valores de las asistencias se incrementarán el primero (1) de enero de cada año, aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

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

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

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

c) Autorización uso de datos:

En virtud de la Ley 1581 de 2012, El usuario autoriza a Iké Asistencia para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.ikeasistencia.com.

LÍNEAS DE ATENCIÓN

SOLICITUD DE LA ASISTENCIA:

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **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 usuario, número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA:

a) Servicio al cliente

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del producto de asistencia, directamente el usuario 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**.

b) Reversión de pago:

El usuario podrá solicitar la reversión de los pagos para lo cual deberá cumplir con la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011