



**banco
popular**



Condiciones Generales Asistencia Diamante





iké

Asistencia®



Iké Asistencia Colombia



@ikeAsistencia



Solicite ya su servicio de Asistencia a través de nuestra aplicación Móvil.

Recuerde descargarla gratis como Iké Asistencia desde:



Mediante el presente condicionado **IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA**, en adelante la compañía garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

OBJETO

En virtud del presente condicionado, la compañía garantiza la puesta a disposición del titular 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 titular, 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.



1. DEFINICIONES: Para efectos de este documento se entenderá por:

ASISTENCIA DIAMANTE: 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 Diamante” sujeto a modificaciones, el cual podrá solicitar comunicándose a la línea de atención de Iké Asistencia.

TOMADOR: Cliente del Banco Popular que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa “Asistencia Diamante” y que sea registrado por Iké Asistencia en la base de tomadores al programa.

BENEFICIARIOS: Parientes del tomador en primer grado (cónyuge, sus hijos menores de 18 años o en caso de ser soltero(a) sus padres). Para efectos del servicio de asistencia al hogar, se entenderán como beneficiarios, los familiares del tomador, en primer grado, que convivan en el lugar de residencia permanentemente del tomador. Esta manifestación se realiza en el momento de la afiliación al programa “Asistencia Diamante”.

RESIDENCIA: Lugar de residencia o domicilio habitual permanente del tomador, 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 Diamante”. 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 tomador 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 tomador 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.

EVENTOS: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el tomador dentro de su vigencia.

LÍMITES: El valor del tope máximo al que puede acceder el tomador dentro de una asistencia.

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 si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo>



2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de: **ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, 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.

CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

Al contratar el servicio “Asistencia Diamante”, el tomador y beneficiarios gozarán de asistencia ante situaciones de emergencia, las 24 horas del día, los 365 días del año. Con sólo una llamada IKÉ ASISTENCIA pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de las emergencias presentadas y reportadas dentro de las siguientes 48 horas, con base en las condiciones generales del presente documento.



CUIDADO PERSONAL

- Orientación Médica Telefónica
- Médico a Domicilio
- Orientación Profesional Telefónica para vivir con Discapacidad
- Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad:
 1. Modificación o cambio de lavamanos
 2. Modificación o cambio de tasas
 3. Instalación de barras asideras para la ducha
 4. Instalación de pasamanos para las escaleras
 5. Mantenimiento a señalización en pisos
- Ambulancia Básica por Urgencia
- Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia
- Referenciación de Red de Farmacias
- Acompañamiento Telefónico Nutricional para Enfermedades Crónicas

MONTO		
N/A	ilimitado	3
Pago \$20.000		
N/A	ilimitado	
\$45.500		1
\$45.500		
\$45.500		
\$70.000		
\$45.500		
Ambulancia Básica	ilimitado	1
N/A	ilimitado	
N/A	ilimitado	
N/A	ilimitado	



BIENESTAR

- Cuidador Personal (acompañante para diligencias personales por incapacidad)
- Acuatricidad
- Activa tu Mente (Gimnasia Mental, Taller de Pensamiento y Lenguaje, musicoterapia)
- Activa tu Vida (Clases de rumba, pilates, baile y estiramiento)
- Club de día por incapacidad del cuidador (Juegos de salón, bingo, parques, crucigramas, entre otros)
- Taller Tecnológico a Domicilio o Cursos Presenciales (Tablets, celulares, portátil y redes sociales)
- Taller Psico-gerontológicos (búsqueda del sentido y propósito de la vida al encontrarse en la tercera edad)
- Manejo del duelo

MONTO		
4 Horas		1
1 Hora		
1 Hora		1
1 Hora		
\$65.000		
1 Hora		1
1 Hora		
1 Hora		



VIAJES

- Orientación Telefónica por pérdida de documentos
- Consulta Médica Telefónica
- Envío de Medicamentos

MONTO		
N/A	ilimitado	1
N/A	ilimitado	
\$60.000		



3. CUIDADO PERSONAL

Para efectos de esta asistencia Cuidado Personal se entenderá por:

ENFERMEDAD: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del tomador o según el caso sus beneficiarios, 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 (Ejemplos: golpes o torceduras).

PARÁGRAFO 1: Se deja constancia que los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores contratados por Iké Asistencia (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.

PARÁGRAFO 2: Iké Asistencia 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 Asistencia Médica de consulta domiciliaria y transporte asistencial. Los servicios de asistencia médica están respaldados por una compañía aseguradora vigilada por la SFC.

Exclusiones Generales:

- 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 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.

3.1 Orientación Médica Telefónica

En situaciones de emergencia médica, el tomador y sus beneficiarios, tienen acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en el procedimiento a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente.

Eventos por año: ilimitado
Monto límite: N/A

3.2 Médico A Domicilio

En caso de que el tomador presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial, Iké prestará el servicio de médico a domicilio, con el fin de asistir al tomador desde la comodidad de la residencia. Dentro del perímetro urbano en ciudades principales. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del Call center de Iké Asistencia.

El médico deberá identificar correctamente y rápidamente la necesidad del asegurado determinando la respuesta más adecuada para resolverla en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir y en caso de ser necesario; administrar medicamentos para un tratamiento inmediato, como: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos.

Este servicio cubrirá las necesidades de tratamiento inicial mientras el paciente, según las indicaciones dadas por el médico, realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- El usuario deberá cancelar un pago de \$20.000 en el momento de la asistencia.
- Este servicio se prestará en el lugar de residencia del usuario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Iké Asistencia Colombia.
- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados

(antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos).

- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.

Eventos por año: 3

Monto Límite por evento: Pago \$ 20.000

3.3 Orientación Profesional Telefónica para vivir con Discapacidad

En caso de que el usuario con discapacidad requiera una orientación profesional telefónica para vivir con discapacidad, la línea de Iké Asistencia brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especialista, las 24 horas, los 365 días del año.

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

- 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.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: N/A

3.4 Instalación de Adaptaciones para vivir con Discapacidad

Iké Asistencia a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad. Este servicio incluye cualquiera de los siguientes sub-servicios:

- **Modificación o cambio de lavamanos:** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del lavamanos, no cubre suministro de lavamanos. Nuestro afiliado debe contar con los elementos como son: lavamanos, fijaciones, tornillos, tacos, desagüe o grifería de desagüe, sifón, acoples plásticos, flexos metálicos o de la calidad y características que se necesite, mezclador propio del modelo a instalar. Para la instalación

no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo lavamanos. Este será dejado en un sitio que disponga el usuario o la copropiedad para este tipo de elementos.

Monto Límite: \$ 45.500

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

Monto Límite: \$ 45.500

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

Monto Límite: \$ 45.500

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

Monto Límite: \$ 70.000

- **Mantenimiento a señalización en pisos:** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico.

No están dentro del amparo los materiales. No se cubre suministro de señalización como cintas, pinturas o epóxicos, o el plantillaje o diseño de señalización en nuevos espacios. La zona donde se realizará la señalización no debe estar obstruida por cualquier elemento.

Monto Límite: \$ 45.500

Se contará como evento un sólo sub-servicio de los mencionados.

Para el acceso a este servicio se requiere presentar certificado médico con puntuación de Barthel menor a 45.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de Iké Asistencia hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Iké Asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario será descontado como evento.

3.5 Servicio de Ambulancia por Urgencia

Cuando el usuario presente signos y síntomas que hagan sospechar lesión o enfermedad, por lo que requiere un traslado al servicio de urgencias, Iké, con previa validación y autorización del médico del Call Center, coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de ambulancia básica o transporte médico terrestre de acuerdo a pertinencia médica, para trasladar al tomador hasta el centro médico asistencial más cercano. En ciudades principales dentro del perímetro urbano.

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB): En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario
- El servicio será prestado en las principales ciudades
- Solicitudes de traslado derivadas de médico a domicilio cuando el paciente no cursa con una emergencia vital.

Eventos por año: Ilimitado

Monto Límite por evento: Ambulancia básica

3.6 Referenciación de Equipos Ortopédicos, Rehabilitación y Fisioterapia

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

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: N/A

3.7 Referenciación Red de Farmacias

Los usuarios podrán acceder mediante una llamada telefónica a la línea de Iké Asistencia, a información y referencia de farmacias a nivel nacional, las 24 horas los 365 días del año.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: N/A

3.8 Acompañamiento Telefónico Nutricional para Enfermedades Crónicas

El titular o sus beneficiarios tienen acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará indicándole tips médicos nutricionales para enfermedades crónicas.

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

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: N/A



4. BIENESTAR

El Usuario tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: Cuidador personal, Acuatricidad, Activa tu mente, Activa tu vida y Taller tecnológico.

4.1 Cuidador Personal

En caso de que los familiares del usuario no puedan acompañarlo a realizar una diligencia personal, Iké Asistencia coordinará y prestará el servicio de acompañamiento por un proveedor de la red.

- Este servicio contará con un máximo 4 horas de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el usuario.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad y debe ser informada la dirección de origen y la dirección de destino.
- Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.
- Se excluye acompañamiento a diligencias bancarias
- El servicio no se podrá prestar a personas que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.
- Se excluye acompañamiento a realización de terapias o tratamientos cuya duración sea superior a 4 horas.
- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: 4 horas

4.2 Acuamotricidad

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, Iké Asistencia coordinará la asignación de un profesional para acompañar al usuario a realizar la actividad de Acuamotricidad; para ello se requiere que el usuario presente certificado médico donde se dé el aval para la realización de la actividad.

- 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, costo del uso de la piscina y los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.
- Para cancelar la actividad programada, el 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.

- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: 1 hora

4.3 Activa Tu Mente

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, Iké Asistencia 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.

- Incluye actividades de recreación como: gimnasia mental, taller del pensamiento y lenguaje, musicoterapia, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- 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.
- La asignación de la cita estará sujeta a la programación 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.
- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: 1 hora

4.4 Activa Tu Vida

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, Iké Asistencia 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.

- Incluye actividades de recreación como: clases de rumba, pilates, baile, estiramiento, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- 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.
- La asignación de la cita estará sujeta a la programación 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.

- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: 1 hora

4.5 Club de Día por Incapacidad del Cuidador

En caso de que el cuidador del usuario se encuentre incapacitado por un periodo superior a tres días, Iké Asistencia coordinará y brindará el servicio de Club de día, hasta por un día, en un centro designado y autorizado por Iké Asistencia. Iké Asistencia se hace responsable por los costos de cuidado únicamente, entendiéndose que la alimentación, medicamentos, etc., del usuario corren por cuenta propia.

- Incluye actividades de recreación como: Juegos de salón, bingo, parqués, crucigramas, entre otros.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- La asignación de la cita estará sujeta a la programación de los centros de bienestar
- Para cancelar la actividad programada, el 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.
- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: \$85.000

4.6 Taller Tecnológico a Domicilio o Curso Presencial

En caso de que el usuario desea realizar taller tecnológico a domicilio o curso presencial, Iké Asistencia coordinará y prestará el servicio.

- Incluye taller para manejo de: Tablet, celulares, portátil, redes sociales.
- 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 contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.
- Para cancelar la actividad programada, el 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.

- Este servicio se activa con el tercer recaudo efectivo.

Monto límite: 1 hora

El Usuario tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: Taller Psico-gerontológicos y Manejo del duelo.

4.7 Taller Psico-Gerontológicos

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

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- No se prescriben medicamentos.
- 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.

Monto límite: 1 hora

4.8 Manejo del Duelo

En caso de que el usuario requiera atención psicológica por manejo de duelo por pérdida de un ser querido, Iké Asistencia prestará el servicio, coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al usuario en la comodidad de su residencia (inmueble registrado).

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.

Monto límite: 1 hora

EXCLUSIONES GENERALES SERVICIOS BIENESTAR. Para el

acceso a estos servicios: Acuamotricidad, Activa tu mente, Activa tu vida y Club de día, se requiere presentar certificado médico con vigencia no mayor a 30 días, donde se dé el aval para la realización de las actividades.

Iké Asistencia no será responsable de ningún tipo de accidente, efecto adverso o afectación que pueda derivarse del desarrollo las actividades descritas en el presente clausulado. En tal sentido, el usuario manifiesta haber sido informado y conocer los riesgos e implicaciones del desarrollo de tales actividades de manera que acepta y no hace responsable a Iké Asistencia de ningún tipo de situación que se genere como consecuencia del desarrollo de estas actividades.



5. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

5.1 Orientación Telefónica por Pérdida De Documentos

Una vez el usuario 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

Eventos por año: Ilimitada

Monto límite: N/A

5.2 Orientación Médica Telefónica

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran por emergencia una orientación médica telefónica cuando se encuentren en un viaje a nivel nacional, Iké Asistencia Colombia brindará al titular y beneficiarios; 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.

- 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.

Eventos por año: ilimitada

Monto límite: N/A

5.3 Envío de Medicamentos

A solicitud del usuario Iké Asistencia prestará la coordinación logística y monitoreo para envío de medicamentos a nivel nacional.

- El servicio está sujeto a las condiciones y en horario hábil.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario proporcione la fórmula médica, refiera la dirección para la recolección y la dirección destino.
- El valor del medicamento debe ser asumido por el usuario.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.
- El servicio se prestará en un plazo máximo de 48 horas.
- No se envían medicamentos dentro de la misma ciudad de

residencia

- Se excluye el traslado de medicamentos que requieran condiciones especiales de almacenamiento y transporte por ejemplo cadena de frío, foto protección, etc.

Eventos por año: 1

Monto límite: \$60.000

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:

- Cuando el tomador no se identifique como titular de Banco Popular
- Cuando el tomador o beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- 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.
- Cuando las situaciones de Asistencia sean consecuencia de actos de mala fe por parte del tomador o beneficiarios.
- Los servicios adicionales que el tomador o beneficiarios hayan contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- 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.
- Solicitud de servicios que impliquen que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como "zonas rojas".*
- 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.
- Daños, pérdidas o perjuicios ocasionados por hechos propios de la naturaleza tales como pero no limitados a inundaciones, derrumbes, deslizamientos etc.

***Zonas Rojas:** Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde EL PRESTADOR intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo,

de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/>



6. 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. Al **3905237** desde Bogotá y desde el resto del país: **018000 180 372**, deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

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

b) En caso de peligro de la vida: En situación de peligro de muerte, el cliente 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 a 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



7. 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 cliente, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.



8. AUTORIZACIONES

a) **Descuento:** El usuario Autoriza a Iké asistencia a cargar el valor correspondiente del plan Asistencia Diamante 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:** Las asistencias contratadas tendrán 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.



9. 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.



10. 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 6 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.

