



**banco  
popular**



# Portafolio Asistencia Familiar Básico del Banco Popular



[www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co)





**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 **IKE 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 económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al titular, o beneficiarios registrados; como consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones incluidas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.



### 1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

**ASISTENCIA FAMILIAR BÁSICO:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA a los titulares de productos financieros del BANCO POPULAR que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente condicionado, 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.

**TITULAR:** Cliente del BANCO POPULAR que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de asistencia familiar básica del banco popular y que sea registrado por IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA en la base de titulares al programa.

**GRUPO FAMILIAR:** Parientes del tomador en primer grado (cónyuge, sus hijos menores de 18 años o en caso de ser soltero(a) sus padres).

**INMUEBLE REGISTRADO:** Dirección de residencia o domicilio donde el titular requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano. 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 titular solicite asistencia. Quedan excluidas las residencias de veraneo.

**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 titular a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en la cláusula tercera.

**VIGENCIA:** Período en el cual él titular tiene 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 COLOMBIA efectuado con resultado efectivo al medio de pago del titular 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 titular dentro de su vigencia.

**LÍMITES:** El valor máximo al que puede acceder el titular 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 [www.ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/](http://www.ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo/)

*Aplica para titular mayor de 18 años y menor de 75 años y su grupo familiar básico, máximo 4 beneficiarios.*



## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, mascotas e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rio Negro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella, Bogotá, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, girón, Pie de Cuesta, San Gil, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, Ibagué, Espinal, Melgar, Montería, Cereté, Manizales, Chinchiná, Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera, Pereira, Dos Quebradas, Santa Rosa de Cabal, Santa Marta, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, Armenia, Calarcá, Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, Pasto, Ipiales, Tumaco, Arauca, Tame, Florencia, San Vicente del Caguán, Orito, Mocoa.



## 3. ASISTENCIA MÉDICA

**Para efectos de esta asistencia se entenderá por:**

**ENFERMEDAD:** Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del titular o 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).

**RED DE PROVEEDORES MÉDICOS DE IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA.** Proveedores de servicios de salud con los cuales IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del contrato con sus clientes.

Se deja constancia que los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), los cuales se definen más adelante:

### • **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.

IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA se compromete para con los titulares domiciliados en el territorio colombiano a brindar los SERVICIOS propios de coordinación logística de centro de atención de llamadas y monitoreo de la red de proveedores 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.



## 4. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, 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, que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico, en caso de que lo requiera.

- 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.

**Sin límite de eventos.**



## 5. MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una consulta médica a domicilio, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará; la coordinación logística y monitoreo del servicio de consulta de un médico general (no especialista) a domicilio con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (Que no requiera ser asistida en una institución médica).

El médico deberá identificar correcta 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.

- 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.

**Hasta 2 eventos al año.**



## 6. ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el usuario requiera el servicio de una enfermera a domicilio, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará para el titular; la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) a domicilio en turnos máximos de 8 horas con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (Que no requiera ser asistida en una institución médica).

- Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser recientes (Máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
  - Membrete de la institución médica.
  - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
  - Cuidados necesarios para el paciente.
  - Nombre, firma y cédula del médico.
- 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.
- Turnos máximos de 8 horas.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

**Hasta 2 eventos al año.**



## 7. SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una ambulancia terrestre por emergencia, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará para el titular y beneficiarios; la coordinación logística y monitoreo del servicio de un traslado asistencial básico (TAB) o traslado asistencia medicalizado (TAM) con el fin de cubrir la necesidad de traslado de emergencia.

- Este servicio trasladará al paciente del sitio de emergencia al centro de asistencia médica más cercano, dentro del perímetro urbano y con la infraestructura mínima necesaria para asistir el padecimiento de emergencia del usuario.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA.
- Los servicios TAB solo serán coordinados en los casos donde si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención en un centro de asistencia médica, para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.
- Los servicios TAM solo serán coordinados en los casos donde el peligro de muerte es inminente.
- No incluye horas extras (El usuario debe asumir con el costo las horas extras, a menos que la cobertura de la póliza especifique la cobertura de las mismas).
- No incluye segundos traslados (El usuario debe asumir con el costo de los segundos traslados, a menos que el centro de asistencia médica no cuente con la infraestructura mínima necesaria para asistir el padecimiento de emergencia del usuario).
- No incluye la asistencia por especialistas.

### Hasta 2 eventos al año.

#### **-TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADA (TAM):**

Solo serán coordinados en los casos donde el peligro de muerte es inminente.

**-TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB):** Solo serán coordinados en los casos donde si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención en un centro de asistencia médica, para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.



## 8. ORIENTACIONES TELEFÓNICAS

### ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA.

En caso de que el usuario requiera una orientación nutricional telefónica, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA brindará al titular y beneficiarios ; orientación nutricional telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un nutriólogo 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.

### ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.

En caso de que el usuario requiera una orientación psicotelefónica, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA brindará al titular y beneficiarios ; orientación psicotelefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un psicólogo 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.



## 9. COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

En caso de que el usuario o sus beneficiarios lo requieran, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará; la coordinación logística de citas médicas con centros especializados.

**Sin límite de eventos.**



## 10. TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO A DOMICILIO

En caso de que el usuario y/o sus beneficiarios requieran el servicio de toma de exámenes de laboratorio a domicilio, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará para el titular y beneficiarios ; la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio.

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

- Perfil lipídico (Colesterol y Triglicéridos).
- Glicemia (Glucosa sanguínea).
- Examen parcial de orina.

•Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario refiera el motivo de la toma de exámenes, la dirección para la toma de muestras y la dirección del laboratorio destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recepción de muestras (Horarios y personas autorizadas para entrega de muestras)).

•Este servicio se prestará en el lugar de residencia del usuario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

•Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.

•Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

•El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a 12:00.

•Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA.

•Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de personal calificado para la toma de exámenes de laboratorio a domicilio, el usuario debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.

•No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

•Es posible verificar la posibilidad de tomar otro tipo de muestras, excluyendo pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales, sin embargo, el usuario debe asumir el costo del material para la toma de estas muestras extra.

•Este servicio no incluye la recolección de los resultados de las muestras solicitadas.

**Hasta 2 eventos al año.**



### **11. MENSAJERÍA PARA RECOGER EXÁMENES MÉDICOS**

En caso de que el usuario requiera el servicio de mensajería para recoger exámenes médicos, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará para el titular; la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos.

•El servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega del laboratorio clínico.

•Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario proporcione copia de la cedula del paciente, carta de autorización para la recolección de resultados de laboratorio, refiera la dirección para la recolección de los resultados de laboratorio y la dirección destino (Se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recolección de resultados (Horarios y personas autorizadas para recolectar los resultados)).

•El servicio incluye el trayecto del laboratorio a la dirección indicada por el usuario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

•Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

•Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

•Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos, el usuario debe asumir los costos de los exámenes de laboratorio.

**Sin límite de eventos.**

### **EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA MÉDICA**

•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 titular en carreras de autos u otros deportes peligrosos.

•Autolesiones o la participación del titular en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.

•Enfermedades mentales o alienación.



### **12. JORNADA DE ASEO**

En caso que el usuario o su conyugue lo requieran y presenten una incapacidad comprobada superior a 3 días, se enviará una empleada doméstica calificada para realizar las labores de aseo interior de la vivienda, con un máximo de hasta cuatro (4) horas de asistencia. Este servicio debe ser coordinado con 24 Horas de anterioridad y la cita debe

ser acordada previamente con el usuario. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am - 5pm y los sábados desde las 8 am - 12pm



### 13. ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA

En caso de que el usuario y sus beneficiarios requieran una orientación dental telefónica, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA prestará el servicio las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un odontólogo le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto profesional odontólogo, en caso de que lo requiera.

- 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.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

**Sin límite de eventos.**



### 14. URGENCIA ODONTOLÓGICA POR ENFERMEDAD O TRAUMA

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran asistencia odontológica urgente derivado de una enfermedad o accidente traumático, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA brindará al titular y beneficiarios; la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado afiliado a la red de proveedores afín de brindar el servicio de cobertura, incluyendo examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento; con la finalidad de solucionar el estado inmediato derivado de la urgencia primaria inmediata con base con los tratamientos a continuación descritos hasta por el máximo del monto autorizado:

- Eliminación de caries (\$48.600,00).
  - Exodoncias no quirúrgicas (\$75.000,00).
  - Curetajes radiculares (\$150.000,00 por diente).
  - Recubrimiento Pulpar directo e indirecto (\$55.000,00).
  - Resina fotocurada o vidrio ionomérico de acuerdo al caso (\$125.000,00 una superficie).
  - Cementado provisional o definitivo de prótesis fijas (\$50.000,00).
  - Endodoncias uniradicular (\$300.000,00).
  - Endodoncias biradicular (\$400.000,00).
  - Endodoncias multiradicular (\$500.000,00).
  - Reparación de la prótesis removible (Únicamente sustitución de piezas dentales - \$200.000,00).
  - Curetajes postexodoncia y control de hemorragias y suturas en labios, paladar, encías y lengua (\$80.000,00).
  - Radiografías periapicales y/o coronales (\$15.000,00).
- Se excluyen de cobertura los tratamientos posteriores requeridos a causa de urgencia derivado de accidente traumático.

**Hasta 1 eventos al año, limite por evento: \$200.000.**



### 15. FLUORIZACIÓN POR ACCIDENTE

En caso de que los beneficiarios del usuario requieran fluorización derivado de un accidente, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA brindará a los beneficiarios; la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado afiliado a la red de proveedores a fin de brindar el servicio de fluorización (1 sesión).

- Se excluyen de cobertura los tratamientos posteriores requeridos.
- El servicio incluye solamente la primera sesión de fluorización, no se cubren consultas para seguimiento o padecimiento con preexistencias.
- En caso de requerir exámenes, el costo debe ser asumido por el titular del servicio.
- No se cubren los tratamientos o procedimientos adicionales.



## 16. PULIDO DENTAL POR IMPLANTACIÓN

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran pulido dental derivado de una implantación, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA brindará al titular y beneficiarios; la coordinación logística y monitoreo de un centro especializado afiliado a la red de proveedores a fin de brindar el servicio de pulido dental por implantación (1 sesión).

- Se excluyen de cobertura los tratamientos posteriores requeridos.
- El servicio incluye solamente la primera sesión de fluorización, no se cubren consultas para seguimiento o padecimiento con preexistencias.
- En caso de requerir exámenes, el costo debe ser asumido por el titular del servicio.
- No se cubre el tratamientos o procedimientos adicionales.

Los servicios de fluorización y pulido dental tienen un límite por evento de \$200.000 por Hasta 2 eventos al año entre los dos servicios.



## 17. EXCLUSIONES GENERALES

### Quedan excluidos del servicio de Asistencia:

- a. Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y Autorización dado por La Compañía.
- b. Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
- c. Para los servicios de hogar, se excluyen los establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el titular o por terceros.
- d. Para los servicios de hogar, las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.

e. Para los servicios de hogar, los trabajos de mantenimiento.

Además quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

f. Los que tuviesen su origen o fueran 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.

g. Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el Inmueble o remodelación del mismo.

h. Daños ocasionados por cimentación de la construcción

i. Daños preexistentes.

j. Daños atribuidos a errores de diseño y/o construcción

k. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de los Materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento

l. Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, De derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

m. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de Cuerpos de Seguridad.

n. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.

o. Los derivados de la energía nuclear radiactiva

p. Actos u omisiones dolosas del titular o de personas por las que sea civilmente responsable.

q. Daños ocasionados por problemas de la empresa prestadora de servicios públicos.

**Parágrafo:** En los lugares catalogados como zona roja, se prestará el servicio en horarios de libre acceso y en compañía del titular, hasta finalizar la prestación del servicio.



### 18. OBLIGACIONES DEL "TITULAR"

#### 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. Al 3905237 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000 180 372, adicional deben tener claro que 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



### 19. 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.



### 20. AUTORIZACIONES

#### a) Descuento:

El usuario Autoriza a Iké asistencia a cargar el valor correspondiente del plan Popular Familiar Básico 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:** Retracto de compra. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación del servicio contratado de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

### **b) Renovación Automática**

El usuario autoriza a Iké Asistencia la renovación automática al término de la vigencia según plan adquirido de la Asistencia por el mismo periodo de vigencia. Cada año se incrementarán los valores contratados y las tarifas en el equivalente a lo determinado por el IPC (índice de precios al consumidor) certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

**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 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](http://www.ikeasistencia.com).



## **21. 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.



## **22. INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA**

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.

**Reversión de pago:** Para que proceda la reversión del pago, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, se deberá presentar una reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación.

