



***Condiciones Generales  
Asistencia Familia Vital  
+ Plus Kids***



## BANCO POPULAR CONDICIONES GENERALES

### CLAUSULADO ASISTENCIA FAMILIA VITAL + PLUS KIDS

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

#### 1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asistencia Familia Vital + Plus Kids:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por EL CONTRATISTA a los clientes y/o beneficiarios, según sea el caso, del BANCO POPULAR que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta, el cual debe estar registrado y activo con el BANCO POPULAR.

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

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

**Beneficiarios:** Grupo familiar del cliente, en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, 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.

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

**Inmueble registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el cliente y/o beneficiario requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose por tal su casa, apartamento, inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la

dirección se realiza en el momento de la adquisición del Programa de Asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el cliente y/o beneficiario solicite asistencia.

**Situaciones de emergencia:** Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al cliente y/o beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

**Red de proveedores:** Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales EL CONTRATISTA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

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

**Telemedicina:** Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.<sup>1</sup>

**Telesalud:** Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en Salud.<sup>2</sup>

**Teleorientación:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al ASEGURADO información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. **Límite de Eventos:** Cantidad de servicios a la cual tiene derecho el cliente y/o beneficiario dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

---

<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley 1419 de 2010.

<sup>2</sup> Artículo 2 de la Ley 1419 de 2010.

**Monto Límite:** El valor máximo al que puede acceder el cliente dentro de un servicio o evento, especificado en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio.

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

## 2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

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

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

**ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CASANARE:** Yopal, Aguazul. **CAUCA:** Popayán. **CESAR:** Valledupar **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Campo alegre, Garzón, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

ASISTENCIA FAMILIA VITAL + PLUS KIDS			
SERVICIOS	SUBSERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS
HOGAR	Vidriería	\$ 150.000	4
	Cerrajera	\$ 150.000	4
	Electricidad	\$ 150.000	4
	Plomería	\$ 150.000	4
	Desinfección para el hogar	\$ 90.000	1
	Empleada doméstica	\$ 80.000	1
	Todero en casa	\$ 120.000	
MÉDICA	Consulta virtual médico general	\$ 30.000	ilimitado
	Orientación médica telefónica	\$ 25.000	ilimitado
	Médico a domicilio	\$ 100.000	3
	Ambulancia	\$ 190.000	ilimitado
	Toma de exámenes médicos a domicilio	\$ 108.000	2
KIDS	Consulta virtual pediátrica	\$ 70.000	ilimitado
	Médico pediatra a domicilio	\$ 100.000	2
	Tutor a domicilio	\$ 70.000	4
	Tutor académico telefónico	\$ 35.000	24
	Conductor por perdida de ruta escolar	\$ 45.000	2
	Referencias académicas	\$ 20.000	ilimitado
	Soporte técnico telefónico/remoto al pc	\$ 35.000	ilimitado
	Técnico a domicilio para el pc	\$ 80.000	2
	Orientación en seguridad infantil Cibernética	\$ 35.000	ilimitado
VIAL	Grúa	\$ 150.000	4
	Envío de auxilio básico	\$ 80.000	4
	Conductor elegido	\$ 80.000	3
	Referencia de talleres mecánicos	\$ 20.000	ilimitado

### 3. ASISTENCIA HOGAR

Los servicios de **Asistencia Hogar** están relacionados con emergencias. El cliente y/o beneficiario podrá acceder a este servicio las 24 horas del día y los 365 días del año en las ciudades principales. En condiciones normales, los servicios de emergencia se atenderán en un máximo de 60 a 90 minutos dentro de los límites de la ciudad en que se presente la emergencia. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del cliente y/o beneficiario, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. Todos los servicios están garantizados 30 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El cliente y/o beneficiario en todo momento deberá acreditar que el inmueble registrado, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y, además, supervisar la prestación de los servicios. Los servicios de emergencia incluyen costos de mano

de obra y materiales hasta el límite de la cobertura detallada en las condiciones de prestación de cada asistencia del presente documento; el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el cliente y/o beneficiario con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

**Exclusiones generales de la Asistencia Hogar:**

- Cuando el daño sea generado por una reforma locativa o sea causado por razones diferentes a un hecho súbito e imprevisto.
- Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el cliente o por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Trabajos de mantenimiento.

**3.1 Servicio de vidriería**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del inmueble registrado, EL CONTRATISTA, a solicitud del cliente y/o beneficiario, brindará el servicio de coordinación y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

- El servicio incluye solo el costo de los materiales dentro del monto límite de cobertura, traslado del operario y la mano de obra.

**Parágrafo 1:** Se deja expresa constancia que EL CONTRATISTA no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, así mismo de arreglo de marcos de ventana ni espejos o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

**Parágrafo 2:** Para la cobertura de espejos el límite máximo establecido es de 1m<sup>2</sup>.

**Exclusiones del servicio:**

- Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- Vidrios o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o semblanteados, de igualmente todo tipo de películas.

**Monto límite:** \$150.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 3.2 Servicio de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal y puertas internas (habitación, closet, baños, etc.) del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares que superen la emergencia.

#### Exclusiones del servicio:

- No habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas, depósitos, puertas de baños, terrazas y apertura de candados, y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- Realizar adaptaciones a la puerta derivado de cerraduras discontinuadas, con diseño exclusivo o importadas.
- Realizar la reposición de cerraduras por mantenimiento, desgaste natural o que hayan cumplido su vida útil.
- Daños en el enchapado o estructura de la puerta derivados del proceso de apertura y perforación de las cerraduras.
- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el cliente y/o beneficiario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el cliente y/o beneficiario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

**Monto límite:** \$150.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 3.3 Servicio de electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red a la mayor brevedad, que

realizará la asistencia de emergencia necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación y restableciendo el servicio de energía eléctrica con un tope máximo de 12 mts de alambre de cualquier calibre y un accesorio básico que solucionará la emergencia.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos y accesorios: tomas, switches de cuchillas, breakes, rosetas, tacos o fusibles dañados a consecuencia por sobre carga o cortó circuito, se sustituiría solo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

**Parágrafo:** Se deja expresa constancia que EL CONTRATISTA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el cliente y/o beneficiario. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

**Exclusiones del servicio:**

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.

**Monto límite:** \$150.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 3.4 Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble se produzca una falla que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, EL CONTRATISTA a solicitud del cliente y/o beneficiario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un

proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo. (Accesorios de las extensiones que no sean flexo-metálicos)
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, patios o terrazas, siempre que no involucre cajas de inspección, trampa-grasas y/o desagües de aguas lluvias. Emboquillamiento de mesones de cocina y lavamanos.

**Parágrafo 1:** Se deja expresa constancia que EL CONTRATISTA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; no tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el cliente y/o beneficiario. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura.

**Parágrafo 2:** Las reparaciones se entregan hasta resane.

**Exclusiones del servicio:**

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.

- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamientos.
- Cuando el daño se presente en tuberías que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- Cuando se trate del cambio de llaves de paso, llaves tipo jardín, mezcladores de ducha, lavamanos, lavaplatos, vástagos, o pomos.
- Cambio de desagüe del lavaplatos, lavamanos, empaques o rejillas.
- Cambio o restitución de duchas.
- Cuando el daño se produzca en redes en hierro galvanizado (HG).

**Monto límite:** \$150.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 3.5 Desinfección para el hogar

A solicitud del cliente y/o beneficiario, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, que realizará la asistencia de desinfección hogar, el cual prestará el servicio de aplicación de Amonio Cuaternario de quinta generación (Producto avalado por la Secretaría de Salud) que corresponde a un agente químico que no genera afectaciones en los hogares. La aplicación de este producto se realiza mediante una nebulización al interior del hogar (inmueble registrado) y la aspersión en el exterior de este.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario lo solicite con 4 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención con una (1) hora de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.

Esta asistencia se brindará bajo las siguientes condiciones:

- Para la prestación del servicio, el área máxima del inmueble registrado debe ser de 200 mts. En caso de que el inmueble cuente con una dimensión superior a los 200 mts, se aplicará un valor adicional por metro cuadrado el cual deberá ser asumido por el cliente y/o beneficiario al momento de la coordinación del servicio o durante la prestación del servicio.
- El cliente y/o beneficiario es responsable de solicitar con anterioridad las respectivas autorizaciones de acceso para el técnico e insumos, en caso de requerir el paso a través de porterías en conjuntos cerrados indicando el horario permitido para la prestación del servicio. En caso de presentar algún

inconveniente ajeno al proveedor, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del cliente y/o beneficiario asumir el costo del servicio por desplazamiento del técnico al sitio.

- Los muebles, electrodomésticos y demás elementos dentro del inmueble registrado deben estar cubiertos o protegidos.
- El cliente y/o beneficiario deberá guardar alimentos y no dejar elementos de aseo o uso personal que puedan tener contacto con los químicos.
- El cliente y/o beneficiario deberá tomar las medidas de cuidado pertinentes que considere respecto a los elementos de valor como joyas, dinero u otros durante la prestación del servicio.
- El proveedor no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del hogar, ni por pérdida de objetos de valor.
- El cliente y/o beneficiario deberá poner a disposición del proveedor tomas eléctricas y contar con el servicio de electricidad funcional, para la prestación del servicio.
- Ninguna persona o mascota debe estar presente dentro del inmueble durante la aplicación del producto.
- El cliente y/o beneficiario deberá estar presente de forma externa en el inmueble registrado durante la prestación del servicio para monitoreo del técnico.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 7:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- El servicio incluye la mano de obra, materiales, insumos y desinfección para la aplicación Amonio cuaternario de quinta generación.
- La duración del servicio es de aproximadamente 90 minutos; una vez terminado el servicio se debe establecer un tiempo de reposo de 60 minutos, durante el cual ningún integrante o mascota del inmueble puede acceder a este por seguridad.
- El efecto residual del servicio tiene una duración de 72 horas conservando sus propiedades activas del producto en el ambiente.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

**Parágrafo:** Los materiales e insumos utilizados en la prestación del servicio no son corrosivos, no son perjudiciales para la salud y no presentan contraindicaciones.

**Exclusiones del servicio:**

- En caso de que alguna de las redes o servicios públicos como gas, acueducto o luz esté presentando alguna alteración o genera riesgo y no garantice la prestación del servicio.
- La sanitización no incluye la movilización de muebles, camas, colchones o espacios y demás elementos de difícil acceso.
- Cuando el cliente y/o beneficiario no cumpla con las condiciones establecidas en el presente condicionado.

**Monto límite:** \$90.000

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

**El cliente tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, de cualquiera de los siguientes servicios: empleada doméstica o todero en casa.**

### **3.6 Empleada doméstica**

A solicitud del cliente y/o beneficiario, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, que adelantará las labores básicas de aseo dentro del inmueble registrado, hasta por máximo 8 horas, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño. EL CONTRATISTA no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo, ni por pérdida de objetos de valor. Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del personal del call center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del cliente. Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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

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

**Monto límite:** \$80.000

### **3.7 Todero en casa**

A solicitud del cliente y/o beneficiario, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el cliente y/o beneficiario, para que este preste los servicios de arreglos locativos menores en la vivienda, quien le ayudará al cliente y/o beneficiario con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas, adosadas a paredes, instalación de televisores, reparación de puertas, pinturas mínimas, colocación y sustitución de lámparas, montaje de muebles kit, colocación de accesorios de baños; Instalación, arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres. La prestación del servicio tiene un máximo de tres (3) horas continuas de mano de obra.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del personal

del Call Center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del cliente y/o beneficiario. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse con la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

**Exclusiones del servicio:** No cubre materiales ni repuestos.

**Monto límite:** \$120.000

#### 4 ASISTENCIA MÉDICA

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar. De igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco hacen parte de una operación activa de seguros, por lo cual los derechos de los clientes respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, EL CONTRATISTA y los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios, contenido en los siguientes numerales:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Entre EL CONTRATISTA y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual la CONTRATISTA coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

Para efectos de la Asistencia Médica se entenderá por:

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

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

**Parágrafo 1:** EL CONTRATISTA se compromete para con los clientes y/o beneficiarios domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de Asistencia Médica.

#### 4.1 Consulta virtual médico general

En caso de que el cliente y/o beneficiario requieran una asesoría virtual de medicina general, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la 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 línea de atención, 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 teleorientación o telemedicina. A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.

**Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$ 30.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

#### 4.2 Orientación médica telefónica

En caso de que el cliente y/o beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la llamada con un proveedor de la red para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.

**Exclusiones del servicio:**

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

- orientación médica telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.

**Monto límite:** \$ 25.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

#### 4.3 Médico a domicilio

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

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

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

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

**Monto límite:** \$100.000

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

#### 4.4 Ambulancia

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

- **Transporte Asistencial Medicalizada (TAM):** En situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.

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

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

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

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

**Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$ 190.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

#### 4.5 Toma de exámenes médicos a domicilio

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

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

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

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

**Exclusiones del servicio:**

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

**Monto límite:** \$108.000

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

**Exclusiones Generales de 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 cliente y/o beneficiarios en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.

- Autolesiones o la participación del cliente y/o beneficiarios en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios no se identifique como adquirente del Programa de Asistencia.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Los servicios adicionales que el cliente y/o beneficiarios haya contratado directamente con el proveedor, bajo su cuenta y riesgo, sin el previo consentimiento y autorización dada por el contratista.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas y/o de Alto Riesgo.
- En lugares diferentes a cobertura Ámbito Territorial, donde el contratista no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de pago al cliente y/o beneficiarios, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización de EL CONTRATISTA.
- Daños causados por mala fe del cliente y/o beneficiarios.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o Internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando el cliente y/o beneficiarios no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación para efectos de la respectiva validación.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa

## 5 KIDS

### 5.1 Consulta virtual pediátrica

En caso de que el cliente requiera asesoría virtual de medicina pediátrica para sus beneficiarios hijos menores de 15 años, EL CONTRATISTA, a solicitud del cliente, brindará la coordinación del direccionamiento de la videollamada con un médico pediatra en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El médico pediatra le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del personal médico de call center, quienes al recibir la llamada categorizarán el servicio en teleorientación o telemedicina.

- A través del servicio de teleorientación, el profesional sólo podrá hacer recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- A través del servicio de telemedicina, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del paciente 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.
- La edad máxima de prestación del servicio es hasta los 15 años.
- EL CONTRATISTA no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.

**Monto límite:** \$ 70.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

## 5.2 Médico pediatra a domicilio

En caso de que el cliente requiera una asesoría médica pediátrica, para sus beneficiarios hijos menores de 15 años y que no requiera ser tratado en un centro asistencial, EL CONTRATISTA brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un médico pediatra, con el fin de asistir al paciente en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del call center.

Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con 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 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 cliente.

**Monto límite:** \$100.000

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

### 5.3 Tutor académico a domicilio

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

Para la coordinación del servicio, es necesario que el 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 EL CONTRATISTA y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- Durante las tutorías el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- Sólo se permite 1 evento por día.
- Se incluyen asesorías para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.
- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.
- El proveedor realizará las labores únicamente dentro del inmueble y hasta por el tiempo estipulado.
- El costo de los materiales empleados para la realización del servicio corre por cuenta del cliente.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 12 p.m.

**Monto límite:** \$ 70.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 5.4 Tutor académico telefónico

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

- Sólo se permite 1 evento por día.
- Sólo se permite 2 eventos por mes.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos, tiempo en el cual se deberán realizar todas las consultas.
- El proveedor es seleccionado directamente por EL CONTRATISTA.

- Durante la llamada el menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 4pm y los sábados de 8 am- 12 pm, máximo 1 hora por evento.
- Se incluyen asesorías para las materias: matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, religión, español, informática e inglés.

Exclusiones:

- No se incluyen asesorías para otras materias en idiomas extranjeros o para materias que el menor tome en inglés.

**Monto límite:** \$ 35.000

**Límite de eventos:** 24 eventos por vigencia.

### 5.5 Conductor por pérdida de ruta escolar

En el evento que el hijo (a) menor de 12 años del cliente no pueda abordar la ruta escolar por motivos de retardos, EL CONTRATISTA brindará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi que movilizará al menor desde el inmueble de residencia del cliente registrado hasta el colegio del menor.

- El servicio incluye sólo 1 trayecto, dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país.
- El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable.
- El tiempo estimado para el contacto del servicio es de 90 minutos.

**Monto límite:** \$ 45.000

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

### 5.6 Referencias académicas

El cliente podrá acceder a los siguientes servicios de referencias:

- Referencia de colegios y universidades.
- Información telefónica de páginas web.
- Referencias para examen ICFES.

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 pm

**Monto límite:** \$ 20.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### 5.7 Soporte técnico telefónico/ remoto al PC

EL CONTRATISTA pone a disposición del cliente y/o beneficiario, la coordinación y seguimiento de contactarlo telefónicamente con un proveedor de la red para consultas técnicas telefónicas y/o remotas.

- El horario de atención para la prestación de los servicios será de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. Sólo se permite 1 evento por día.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos.
- Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.
- Esta asistencia brindará soporte para resolver incidentes relacionados con la configuración de sistemas ofimáticos, bloqueos de equipos. Deberá entenderse como un servicio de asistencia, orientación y asesoría técnica obteniendo respuesta especializada a inquietudes o consultas.

**La asistencia tecnológica se realizará sobre los siguientes aspectos:**

- La instalación de anti-spyware y antivirus.
- El filtro de contenidos de páginas web.
- Consulta sobre software o hardware.
- El registro de dominios y eliminación de virus.
- Asesoría en la configuración de periféricos.
- Asesoría en la instalación de anti-spyware y antivirus.
- Asesoría para el filtrado de contenidos de páginas WEB.
- Consulta sobre software o hardware.
- Asesoría en el registro de dominios.
- Referenciación de tiendas especializadas.

**Monto límite:** \$ 35.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

### **5.8 Técnico a domicilio al PC**

EL CONTRATISTA prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red especializado para brindar los servicios de reparación, mantenimiento y actualización de computadores hasta el límite de cobertura.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el cliente y/o beneficiario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del call center hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del cliente y/o beneficiario. Para cancelar la asistencia programada, el cliente y/o beneficiario debe comunicarse a la línea de atención y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- Este servicio se prestará en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. y sábados 8:00 a.m. a 12 m.
- El cliente y/o beneficiario deberá estar presente durante la visita del técnico.
- El servicio sólo se prestará en el lugar de residencia permanente del cliente y/o beneficiario (inmueble registrado).

- Sólo se permite 1 evento por día.
- Sólo se realiza el servicio a un computador por evento.
- Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el cliente y/o beneficiario debe contar con las respectivas licencias.
- No incluye labores adicionales ni horas de espera.
- El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del cliente y/o beneficiario y deberán ser cancelados de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

**Monto límite:** \$80.000

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

### 5.9 Orientación en seguridad infantil cibernética

EL CONTRATISTA a solicitud del cliente brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de orientación telefónica en seguridad infantil cibernética, capacitando al cliente sobre herramientas de control parental en los dispositivos, para evitar el acceso a sitios no aptos para menores de 18 años.

- Disponibilidad 24 horas del día, los 365 días del año.
- El evento será prestado hasta por 60 minutos.

**Monto límite:** \$ 35.000

**Límite de eventos:** Ilimitado.

## 6 ASISTENCIA VIAL

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

### Exclusiones generales Asistencia Vial:

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el cliente y/o beneficiario autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de EL CONTRATISTA.
- Quedan excluidas los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.
- Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.

- EL CONTRATISTA no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el cliente y/o beneficiario por concepto de:
  - Gasolina consumida durante el período de renta de un vehículo.
  - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
  - Hurto parcial o total del vehículo rentado.
  - Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
  - No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
  - Cuando el vehículo cubierto sea conducido por alguna persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
  - Los vehículos utilizados para competencias.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del hecho o suceso, se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
  - Las solicitudes de servicios para vehículos que, al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho, suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

### 6.1 Servicio de Grúa

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

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

**Monto límite:** \$150.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### 6.2 Envío de auxilio básico

En caso de requerir cambio de llanta por pinchada, envío de gasolina, cerrajería o reiniciación de batería (paso de corriente), para el automóvil propiedad o no del cliente y/o beneficiario, EL CONTRATISTA coordinará y realizará el seguimiento del

envío de un proveedor de la red para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

- El servicio incluye sólo el traslado del técnico y mano de obra.
- El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños adicionales, dependiendo del vehículo. No opera cuando el vehículo se encuentre con el motor sellado.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el cliente deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- Incluye \$20.000 pesos en gasolina ya sea Diesel, Extra o Corriente.
- La prestación de alguno de los subservicios (cambio de llanta por pinchada, envío de gasolina, cerrajería o reiniciación de batería) agota un (1) evento.

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

- No aplica para motos.
- El servicio no incluye las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el cliente.
- No incluye horas de espera.

**Monto límite:** \$80.000

**Límite de eventos:** 4 eventos por vigencia.

### **6.3 Conductor elegido**

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

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

**Exclusiones del servicio:**

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- No aplica para motos.

**Monto límite:** \$ 80.000**Límite de eventos:** 3 eventos por vigencia.**6.4 Referencia de talleres mecánicos**

El cliente y/o beneficiario podrán solicitar información sobre talleres y concesionarios cuando lo requieran. El costo de los servicios concertados será a cargo del cliente y/o beneficiario según el caso.

**Monto límite:** \$ 20.000**Límite de eventos:** ilimitado.**SEGUNDA: EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA FAMILIA VITAL + PLUS KIDS”**

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

- Cuando el cliente y/o beneficiario no se identifique como cliente del Banco Popular.
- Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- 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 cliente y/o beneficiarios.
- Los servicios adicionales que el cliente y/o beneficiario 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 requieran que la asistencia sea prestada en o que implique el paso por lugares que estén catalogados como zonas rojas y/o de Alto riesgo.
- 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, terremotos etc.
- Para los servicios de hogar se excluyen los establecimientos comerciales o residencias en parte utilizados para fines comerciales, ya sea por el cliente o por terceros.
- Para los servicios de hogar, las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Para los servicios de hogar, los trabajos de mantenimiento.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del cliente y/o beneficiario en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del cliente y/o beneficiario en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cuando se decreta oficialmente por los organismos de salud nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquiera declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el cliente y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

## TERCERA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

### a) Solicitud de asistencia.

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

- a) Número de identificación y nombre del cliente y/o beneficiario.
- b) Número de identificación y nombre del llamante.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Asistencia que precisa
- e) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

### b) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el cliente y/o beneficiario o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las

medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con EL CONTRATISTA para notificar la situación.

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

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

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

**d) Pago de excedentes.**

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

**e) Actualización de información.**

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

**f) Medios Tecnológicos**

Teniendo en cuenta que se incluyen servicios que se prestan por medios virtuales, "EL CONTRATISTA" no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad de imagen o de audio, por lo que el cliente y/o beneficiarios deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la video llamada ya que de lo contrario el cliente y/o beneficiario tendrá que recurrir a la prestación del servicio respectivo vía telefónica.

**CUARTA: NORMAS GENERALES**

**a) Mitigación.**

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

**b) Cooperación.**

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

**c) Prescripción de las Reclamaciones.**

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

**d) Subrogación.**

EL CONTRATISTA quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al cliente, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

**e) Notificaciones.**

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

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

**QUINTA: AUTORIZACIONES**

**a) Descuento.**

El cliente autoriza a EL CONTRATISTA a cargar el valor correspondiente del plan de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta del plan asistencial.

**Parágrafo 1:** El cliente sólo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en sus pagos, si se completa tres (3) meses de mora, el servicio se dará por cancelado.

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

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

#### **b) Renovación Automática.**

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

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

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

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

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

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

### **SEXTA: LÍNEAS DE ATENCIÓN**

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

y nombre del cliente, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

## **SÉPTIMA: 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 cliente y/o beneficiario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas **3905237** desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**.

### **b) 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.

