banco popular

Exprés

Portafolio Asistencia Plus del Banco Popular.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Agosto 2017

www.bancopopular.com.co

Grupo AVAL

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:

Consíguelo en el App Store

ANDROID APP ON Google play

Bogotá: 390 52 37
En el resto del país:
01 8000 180 372.

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 de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al titular, inmueble, y vehículo registrado; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

ASISTENCIA PLUS: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por Iké Asistencia Colombia a los tomadores de Banco Popular que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta, el cual debe estar registrado y activo con el Banco Popular.

CLAUSULADO: Documento en el que se determinan los beneficios, alcances, condiciones y requisitos de operación de los servicios de asistencia correspondientes al programa "Asistencia Plus" sujeto a modificaciones, el cual podrá solicitar comunicándose a la línea de atención de Iké Asistencia.

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

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

RESIDENCIA: Lugar de residencia o domicilio habitual permanente del tomador, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa "Asistencia Plus". En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los Servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el tomador solicite asistencia.

SITUACIONES DE EMERGENCIA: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al tomador o beneficiarios a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

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

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

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

ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La Estrella, Bolívar, Caldas. **ARAUCA:** Arauca, Tame. **ATLÁNTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTÁ D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACÁ:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá, Ciénaga. CALDAS: Manizales, Chinchiná, Risaralda. **CAQUETÁ:** Florencia, San Vicente del Caguán. **CASANARE:** Yopal, Aguazul. **CAUCA:** Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada. **CESAR:** Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi. **CÓRDOBA:** Montería, Cereté, Planeta Rica. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta, Ciénaga. **META:** Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco.
NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña. **PUTUMAYO:** Orito, Mocoa. **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

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

ASISTENCIA HOGAR

Para efectos de esta asistencia se entenderá por:

CONDICIONES GENERALES: Los servicios de "Asistencia Hogar" están relacionados con emergencias asociadas con las siguientes profesiones: Electricista, Plomero, Cerrajero y/o vidriería.
El tomador 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 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 tomador, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. Todos los servicios están garantizados 60 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. La cobertura incluye mano de obra y materiales sin cargo para el tomador.

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 de la vivienda del usuario, la compañía enviará al inmueble reportado, previo acuerdo con el titular, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios o espejos.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía 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 descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Para la cobertura de Espejos el límite máximo establecido es de 1mt².

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE VIDRIOS:
Quedan excluidas del presente Servicio:
1. 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.
2. Vidrios o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o semblanteados, igualmente todo tipo de películas.

GARANTÍAS: Los trabajos realizados por el personal autorizado por Iké Asistencia tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por Iké Asistencia sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

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, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el usuario.

Eventos por año: 4, Monto límite por evento $ 150.000

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 o puertas interiores, tales como habitación, alacenas, closet, baños etc. , la compañía enviará al inmueble, previo acuerdo con el titular, un técnico especializado 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.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:

En caso de requerirse el cambio de la cerradura de seguridad esta no estará cubierta por la asistencia.

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 150.000

SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, 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:
1. 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.

2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios:

Tomas, switches de cuchillas, breakes, rosetas, tacos o fusibles dañados a consecuencia por sobre carga o corto circuito, se sustituiría solo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el asegurado. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:
No habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

1. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
2. 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.
3. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
4. 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.

5. 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 trasformador de la zona.

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 150.000

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, la compañía enviará previo acuerdo con el titular en la mayor brevedad un técnico especializado 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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).
4. 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: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este desmonte no está dentro de la cobertura.
Las reparaciones se entregan hasta resane.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE PLOMERÍA

- 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

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 150.000

ASISTENCIA DE PROFESIONALES: Iké Asistencia a solicitud del tomador, hará conexión y coordinará el envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentador, decorador, arquitecto, ingeniero civil, o técnicos de instalación de sistemas de sonido que sean requeridos por el tomador. Según la solicitud, Iké coordinará el envío del técnico, asesorará en aspectos relacionados con costos y hará seguimiento a los trabajos realizados, sin embargo, la responsabilidad del contrato con el prestador del servicio y su costo serán por cuenta del tomador. La emergencia será atendida dentro del perímetro urbano, en ciudades principales.

Eventos por año: Ilimitado

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).

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

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

Eventos por año: 3, Monto Límite por evento $ 100.000

ENFERMERA A DOMICILIO: Cuando se requiera cuidados primarios de enfermería, relacionados con enfermedades de bajo riesgo que no son emergencia vital ni comprometen la vida del tomador, Iké enviará a la residencia una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del Call center de Iké Asistencia. Se cubrirá por evento máximo hasta ocho (8) horas de asistencia. Únicamente ciudades principales dentro del perímetro urbano.

Eventos por año: 3, Monto Límite por evento $ 80.000

SERVICIO DE AMBULANCIA: Cuando a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital, el tomador requiera un traslado medico de emergencia, Iké, contando con previa autorización del médico del Call center, coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de una unidad médica para trasladar al tomador hasta el centro médico asistencial más cercano. En ciudades principales dentro del perímetro urbano.

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.

Exclusiones:
- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario.
- El servicio será prestado en las principales ciudades.
- No están cubiertos segundo traslado y/o interhospitalario, este servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 150.000

REFERENCIAS MÉDICAS:
El tomador y beneficiarios podrán solicitar información sobre servicios de referenciación de profesionales de la salud y de centros de atención, clínicas, laboratorios, centros médicos e información de red de la salud a nivel nacional cuando lo requiera. El costo de los servicios concertados por el tomador será a cargo del mismo.
Eventos por año: Ilimitado

TOMA DE EXÁMENES MÉDICOS A DOMICILIO:
En caso que el tomador requiera toma de muestra de laboratorio con previa autorización médica, Iké Asistencia coordinará el envío de personal calificado.
La toma de muestras se realizará en horario de 7:00 am -12:00 m en la residencia del tomador u oficina. La toma de muestras incluye: glicemia, perfil lipídico y parcial de orina. El costo del examen corre por cuenta del tomador. Estos servicios serán prestados en las principales ciudades del país e intermedias que no superen un radio de 30 kilómetros.
Exclusiones:
a. Pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales.
b. El tomador podrá dirigirse 48 horas después al laboratorio indicado para recoger los resultados, el costo del examen corre por cuenta del tomador.

Eventos por año: 2, Monto Límite por evento $ 108.000

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA:
Iké Asistencia brindará asistencia telefónica por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas. Envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana. Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc.

Eventos por año: Ilimitado

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 tomador en carreras de autos u otros deportes peligrosos.
- Autolesiones o la participación del tomador en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxico (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.

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.

EL PROVEEDOR se compromete para con los Tomadores 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 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.

ASISTENCIA VIAL

CONDICIONES GENERALES:
El beneficio de esta cobertura es válido en caso de accidente automovilístico o varada del vehículo o moto de propiedad o no del tomador, siempre y cuando el tomador 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 tomador. En el momento de solicitar asistencia por primera vez, quedará inscrita la placa del vehículo al cual se le prestará el servicio, si el 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 de Iké.

ENVÍO Y PAGO DE GRÚA:

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

Exclusiones:

- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país.
- No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, recate o/y carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto.
- En todos los casos el tomador deberá acompañar la grúa durante el traslado.

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 150.000

ENVÍO DE AUXILIO BÁSICO:

En caso que el automóvil del tomador requiera cambio de llanta pinchada, gasolina, paso de corriente o cerrajería, Iké organizará y asumirá el costo del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. El suministro de gasolina es hasta tres (3) galones por vehículo. Este servicio será prestado en ciudades principales dentro del perímetro urbano.

Exclusiones:

- El servicio no incluye el costo de la gasolina, llantas, llaves, cerraduras y las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el tomador.
- En todos los casos el tomador deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No aplica para motos

Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 80.000

CONDUCTOR PROFESIONAL POR EMERGENCIA:

En caso que el tomador se encuentre imposibilitado para conducir a consecuencia de enfermedad o por accidente que le genere una incapacidad superior a 5 días, a solicitud del tomador, Iké Asistencia coordinará el envío de un carro o de un conductor, el cual lo asistirá y llevará hasta su residencia. Este servicio se prestará las 24 horas los 365 días del año.

Exclusiones:

- Este servicio se prestará en un radio de 30 kilómetros a la redonda del perímetro urbano en ciudades principales, Se presta a un solo destino.
- El servicio debe ser solicitado con mínimo 4 horas de anticipación.
- Exclusivo para los clientes que tienen vehículo, no aplica para motos.

Eventos por año: 3

REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS:

- El tomador y sus beneficiarios podrán solicitar información sobre talleres y concesionarios cuando lo requieran.
- El costo de los servicios concertados será a cargo del tomador o sus beneficiarios según el caso.

Eventos por año: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA VIAL

- Gastos o arreglos de cualquier índole que el tomador autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de Iké asistencia.
- 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 Heridos, o de recuperar un automóvil atascado o atorado.
- Iké Asistencia no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el tomador por concepto de:

1. Gasolina consumida durante el período de renta de un vehículo.
2. Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
3. Hurto parcial o total del vehículo rentado.
4. Cualquier daño, perjuicio impuesto que sufra el vehículo.
5. No estará cubierta bajo ninguna causa la carga transportada.
6. persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, o cuando la categoría asignada no corresponde al vehículo conducido.
7. Los vehículos utilizados para competencias.
8. 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
9. nacional llegue a implementar, para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.
10. 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.

ASISTENCIA VETERINARIA

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:
Iké brindará el servicio de consulta médica telefónica en caso de emergencia veterinaria para casos relacionados con perros y gatos.
Eventos por año: Ilimitado

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO:
Si a causa de un accidente o enfermedad de la mascota, el tomador requiere consulta médica de urgencia, Iké Asistencia brindará y coordinará la consulta de un médico veterinario especialista en perros y gatos.
Exclusiones:
a. El valor adicional por el costo de medicinas, vacunas, traslado, hospitalización y exámenes será asumido por el tomador.
b. Este servicio se prestará en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.

Eventos por año: 3, Monto Límite por evento $ 80.000

ASISTENCIA VETERINARIA POR REFERENCIACIÓN:
A solicitud del tomador, Iké Asistencia prestará el servicio de referenciación en:
- Referencias de clínicas veterinarias.
- Referencia y logística para traslado de la mascota a hoteles, guarderías, etc. El costo será a cargo del tomador.
- Referenciación de cementerio.
- Referenciación de Boutiques Veterinarias.
- Referenciación adiestrador de perros.

Eventos por año: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA VETERINARIA:
- El beneficio de esta cobertura es válido únicamente para perros y gatos.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del Call center de Iké.
- Los servicios se prestarán dentro del perímetro urbano.
- Lesiones causadas a la mascota del tomador por sus dueños.
- La participación de la mascota en actos criminales.
- Mascotas destinadas a fines comerciales.
- Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, por la ingestión o administración de drogas, alcohol, narcóticos, y/o utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- El costo de prótesis dentales, dentaduras, tratamientos odontológicos o cirugía plástica estética.

ASISTENCIA ESCOLAR

TUTOR A DOMICILIO:
Iké Asistencia pone a disposición de los hijos menores de 12 años del tomador, profesores expertos en educación prescolar y básica primaria, para realizar tutorías a domicilio máximo dos (2) horas por tutoría, de lunes a sábado en horario hábil. Durante las tutorías el menor debe estar acompañado por un adulto. Este servicio debe ser coordinado con 48 Horas de anterioridad. El servicio será atendido entre las 8:00 a.m. y las5:00 p.m.
Eventos por año: 4, Monto Límite por evento $ 50.000

TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO:
Iké Asistencia pone a disposición de los hijos menores de 12 años del tomador, profesores expertos en educación prescolar y básica primaria, las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación.

Eventos por año: Ilimitado

CONDUCTOR POR PÉRDIDA DE RUTA ESCOLAR:
Cuando el hijo (a) menor de 12 años del tomador pierda la ruta escolar, se prestará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el inmueble de residencia del tomador hasta el colegio.
Exclusiones:
- El servicio incluye solo 1 trayecto, dentro del perímetro urbano.
- El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable.
- El tiempo de estimado para el contacto del servicio es de 90 minutos

Eventos por año: 2

REFERENCIAS ACADÉMICAS:
El tomador y sus beneficiarios podrán acceder a los siguientes servicios de referencias:
- Referencia de colegios y universidades
- Información telefónica de páginas web
- Referencias para examen ICFES

Eventos por año: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA ESCOLAR:
- Los servicios de "Asistencia Escolar" cubren áreas básicas como: Matemáticas, ciencias, química, física e inglés.

- Los costos de los servicios para tutorías personalizadas contratados por el tomador, correrá por cuenta del mismo.

ASISTENCIA AL PC

SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO/ REMOTO:
En el evento en que el tomador requiera de la asistencia o consultoría por parte de los ingenieros técnicos especializados podrá realizar sus consultas vía telefónica en tiempo real. 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 sobré 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.
- Envío de un técnico a domicilio (Dentro del perímetro urbano), solo si así lo establece el proveedor.
- Alquiler de computadores, impresoras con costo preferencial para el tomador.

El horario de atención para la prestación de los servicios será de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
Eventos por año: Ilimitado

TÉCNICO A DOMICILIO:
Iké Asistencia enviará al domicilio del tomador, un técnico en caso que requiera asistencia al PC y esta no pueda ser solucionado con asesoría telefónica o remota. 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.

Eventos por año: 2, Monto Límite por evento $ 80.000

ASISTENCIA JURÍDICA

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA:
Iké pondrá a disposición del tomador, los servicios de Asesoría Legal Telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales o civiles.
Iké realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando se requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.
Eventos por año: Ilimitado

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO AL HOGAR:
Iké pondrá a disposición del tomador su equipo de abogados para orientarle vía telefónica, sobre cualquier consulta relacionada con asuntos de robo a su hogar.

Eventos por año: Ilimitado

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL:
Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, Iké Asistencia no dará amparo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el tomador no se identifiquen como titular de Banco Popular.
- Cuando el tomador o beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando las situaciones de Asistencia sean consecuencia directa o indirecta de huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, manifestaciones públicas, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cuando las situaciones de Asistencia sean consecuencia de actos de mala fe por parte del tomador o beneficiarios.
- Los servicios adicionales que el tomador o beneficiarios hayan contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

LÍNEAS DE ATENCIÓN:

En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el titular deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas; 3905237 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000 180 372. También a través de la APP Iké Asistencia la cual puede descargar gratis desde app store o google play. Debe informar su nombre, cedula de ciudadanía o extranjería, número telefónico, y tipo de asistencia que precisa.

El cobro de esta asistencia se realizará mediante un débito mensual al medio de pago de su producto bancario con el Banco Popular.

CANCELACIONES:

Para entablar una reclamación o cancelación del producto de asistencia, el cliente deberá comunicarse únicamente 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.

OBLIGACIONES DEL "TITULAR":

SOLICITUD DE ASISTENCIA:

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el cliente deberá llamar al 3905237 desde Bogotá, y desde el resto del país: 018000 180 372. También a través de la APP Iké Asistencia la cual puede descargar gratis desde app store o google play.

Facilitando los datos siguientes:

- Cédula
- Asistencia que precisa

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 COLOMBIA para notificar la situación. A falta de dicha notificación, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA considerará al TITULAR como responsable de los costos y gastos ocurridos.

NORMAS GENERALES:

- **Mitigación:** El titular, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

- **Cooperación con "IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA":** El titular, su representante o familiar, deberá cooperar con "IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA" para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a "IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA" los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

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

- **Subrogación:** "IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA" 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.

AUTORIZACIONES:

- **Descuento**

Autorizo a Iké asistencia Colombia a cargar mensualmente a mi producto financiero del banco popular el valor correspondiente al plan contratado. Será mi responsabilidad mantener saldo disponible en la cuenta.
Parágrafo: El titular solo podrá hacer uso del servicio si se encuentra al día en sus pagos, si se completa seis (6) meses de mora, el servicio se dará por cancelado.

- **Renovación Automática**

Al término de la vigencia (mensual), autorizo la renovación automática del contrato. 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: El cobro de esta asistencia se realizará mediante un débito mensual al medio de pago de su producto bancario con el Banco Popular.