







@ikeAsistencia



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

Recuerde descargarla gratis como Iké Asistencia desde:





Mediante el presente clausulado EL CONTRATISTA, garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.



1. DEFINICIONES:

Para efectos de este documento se entenderá por:

ASISTENCIA DESINFECCIÓN HOGAR: Servicio asistencial descrito en el presente documento, ofrecido por EL CONTRATISTA, a los usuarios que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado.

USUARIO: Persona mayor de 18 años que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al programa de Asistencia Desinfección Hogar y que sea registrado por EL CONTRATISTA en la base de usuarios al programa.

INMUEBLE REGISTRADO: Dirección de residencia del usuario donde requiere que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal, su casa, apartamento o 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 afiliación al programa de asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el usuario solicite la asistencia.

RED DE PROVEEDORES: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades con los cuales EL CONTRATISTA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

VIGENCIA: Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por el reporte mensual de descuento que genere EL CONTRATISTA efectuado con resultado efectivo al medio de pago del usuario confirmado en el momento de la venta.

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

LÍMITE DE EVENTOS: Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el usuario 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.

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



2.1 Amonio Cuaternario de Quinta Generación

EL CONTRATISTA a solicitud del usuario, prestará el servicio de aplicación de Amonio cuaternario de quinta generación (Producto usado y avalado por la Secretaria de Salud), el cual 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 usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL CONTRATISTA con una (1) hora de anticipación o de lo contrario se contará como un servicio prestado.

- 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 usuario al momento de la coordinación del servicio o durante la prestación del servicio.
- El usuario 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 a EL CONTRATISTA, el evento se dará por consumido y será responsabilidad del usuario 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 usuario deberá guardar alimentos y no dejar elementos de aseo o uso personal que puedan tener contacto con los químicos.
- El usuario 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 CONTRATISTA no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del hogar. ni por pérdida de objetos de valor.
- El usuario deberá poner a disposición EL CONTRATISTA 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 usuario 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 pude 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.

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

PROTOCOLO OPERATIVO:

- Arribo del técnico a sitio y preparación de elementos de protección personal (Traje antifluido, guantes de nitrilo calibre 15, tapabocas tipo N-95, protección facial y botas de caucho).
- 2. En presencia del usuario se efectúa el registro en vídeo o fotográfico antes de dar inicio al proceso de desinfección.
- 3. Se ejecuta el proceso de desinfección.
- 4. Nuevamente se efectúa el registro en video y fotográfico luego de haber finalizado el proceso de desinfección.

Exclusiones del servicio:

 En caso de que alguna de las redes o servicios públicos como gas, acueducto o luz esté presentando alguna

- alteración o genere 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 usuario no cumpla con las condiciones establecidas en el presente condicionado.

Límite de eventos: 2 eventos por vigencia.



3. MONTO Y ÁMBITO

Monto por evento de 4 SMDLV aplica al siguiente ámbito territorial

CIUDAD	MONTO LÍMITE
ANTIOQUIA: Medellín.	
ATLANTICO: Barranquilla.	
BOGOTA D.C: Bogotá	
BOLIVAR: Cartagena	
CALDAS: Manizales.	
CESAR: Valledupar.	
CORDOBA: Montería.	
HUILA: Neiva.	4 SMDLV
MAGDALENA: Santa Marta.	
META: Villavicencio.	
QUINDIO: Armenia.	
RISARALDA: Pereira.	
SANTANDER: Bucaramanga.	
SUCRE: Sincelejo.	
TOLIMA: Ibagué.	
VALLE DEL CAUCA: Cali.	

NOTA: Considerando los límites del casco urbano de cada ciudad principal mencionada anteriormente, se aplicará una tarifa adicional por cada kilómetro recorrido y hasta un máximo de 30 kilómetros.



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 usuario no se identifique como adquiriente del plan Asistencia.
- Cuando el usuario no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del usuario.
- 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 que el usuario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por EL CONTRATISTA.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios adicionales que el usuario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del usuario.
- 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.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, EL CONTRATISTA previa autorización del usuario coordinará la prestación y cobrará al usuario el excedente ocasionado por el servicio.

5. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- a) Solicitud de asistencia: En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia; adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:
- Número de identificación y nombre del usuario.
- Número de identificación y nombre del llamante.
- Número telefónico de contacto.
- Asistencia que precisa
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.
- b) Cumplimiento de la Cita Programada: En el evento que la

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

c) Pago de excedentes: Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el usuario con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia en cuanto a los pagos vigentes (Consignación directa, Pago electrónico) antes de la prestación del servicio.

d) Actualización de información: El usuario es el 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.



6. NORMAS GENERALES

a) Mitigación: El usuario o su representante o familiar estarán obligados a adoptar los protocolos de prevención y mitigación emitidos en el marco de la emergencia sanitaria por COVID – 19 publicados por las diferentes entidades del orden nacional y distrital, entendiendo que el servicio de desinfección plasmado en el presente documento es una medida complementaria a las obligaciones de cuidado personal y social del usuario.

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

e) Notificaciones: En caso de que EL CONTRATISTA realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado del usuario con la finalidad de que el usuario manifieste su decisión de continuar o no con el programa.

f) Política de Garantía: 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 los "USUARIOS", "EL CONTRATISTA" estará obligado a reintegrar al usuario, 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 "USUARIOS" le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.



7. LÍNEAS DE ATENCIÓN

A) SOLICITUD DE LA ASISTENCIA: En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono en Bogotá: 3905223 y a nivel nacional: 018000185223.

Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del usuario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.

B) INFORMACIÓN, RECLAMOS Y CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA :

Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.