

CONDICIONES GENERALES

Mediante el presente clausulado, Iké Asistencia Colombia S.A.S., en adelante iké/ LA PRESTADORA, garantiza la prestación de los servicios de asistencia contenidos en el presente documento para los usuarios del portal y/o clientes de CARROYA, siendo CARROYA unicamente –un portal de contacto entre el Iké y el USUARIO , sin que tenga responsabilidad civil, comercial entre otras de cara a los servicios ofrecidos por Iké.

OBJETIVO

En virtud del presente condicionado, iké garantiza la puesta a disposición del USUARIO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados por el usuario y/o vehículo registrado; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

DEFINICIONES

Para efectos de este documento, se entenderá por:

Asistencia Vial: Servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecidos por IKE a los USUARIOS de CARROYA que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado al medio de pago confirmado en el momento de la venta.

Usuario: Persona mayor de 18 años que de forma voluntaria que adquiera el servicio de asistencia y efectuó el pago del mismo a través de los medios de pago habilitados por Iké.

Vehículo registrado: Automóvil registrado en el momento de adquisición del servicio de 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 USUARIO 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 con los cuales iké ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

Vigencia: Período en el cual él USUARIO tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso, el período de vigencia activa para la prestación de servicios será de 30 días calendario contados a partir de la confirmación de compra efectiva en el momento de la venta al medio de pago registrado por el USUARIO.

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.

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.

Zonas rojas: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el país, existen zonas consideradas como de alto riesgo donde Iké 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 <https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html>

COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

Ámbito territorial para servicios presenciales: El derecho a los servicios señalados en el presente documento se extiende al USUARIO y automóvil que se encuentren en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

Antioquia: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí. **Atlántico:** Barranquilla. **Bolívar:** Cartagena. **Boyacá:** Tunja. **Caldas:** Manizales. **Casanare:** Yopal. **Cesar:** Valledupar. **Córdoba:** Montería. **Cundinamarca:** Bogotá. **Huila:** Neiva. **Magdalena:** Santa Marta. **Meta:** Villavicencio. **Nariño:** Pasto. **Norte de Santander:** Cúcuta. **Quindío:** Armenia. **Risaralda:** Pereira. **Santander:** Bucaramanga, Floridablanca. **Tolima:** Ibagué. **Valle del Cauca:** Cali.

ASISTENCIA VIAL

Esta cobertura es válida en caso de accidente o varada del vehículo propiedad del USUARIO. Solo se presta el servicio dentro del perímetro urbano, siempre que exista carretera transitable en las ciudades principales en cobertura. En el momento de la adquisición del servicio de asistencia, quedará inscrita la placa del vehículo al cual se le prestará el servicio.

1. Cambio de llanta:

En caso de que el automóvil del USUARIO requiera el servicio de cambio de llanta, Iké brindará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el USUARIO deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el USUARIO cuenta con la llanta de repuesto en buen estado.

Exclusiones del servicio:

- La prestación de este servicio agota un (1) evento.
- Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso
- No aplica para moto ni bicicleta.
- No incluye la tarifa de servicios complementarios, en caso de requerirse, le será notificado al USUARIO de forma previa para proceder con su prestación (Patines, rescates, maniobras especiales, entre otros), lo cuales generan un costo adicional.
- En caso de presentarse servicios fallidos (hechos atribuibles al USUARIO donde no es posible prestar el servicio exitosamente) y que generen utilización del proveedor, le será cobrado al USUARIO el 70% de la tarifa plena del servicio.
- No incluye la prestación de servicios fuera del perímetro urbano de las zonas en cobertura (Ámbito territorial).

límite de cobertura: NA.

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.
- Placa del Vehículo.
- Número telefónico de contacto.
- Asistencia que precisa.
- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b. En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el USUARIO 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.

c. Cumplimiento de la cita programada

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

d. Pago de excedentes

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por EL USUARIO 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 USUARIO es responsable de comunicar a CARROYA y a IKE la actualización de los datos de contacto para efectos de la prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.

NORMAS GENERALES

a. Mitigación

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

b. Cooperación

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

c. Prescripción de las reclamaciones

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

d. Política de garantía

En casos de que por causas imputables y comprobadas, iké no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por el USUARIO, iké 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.

AUTORIZACIONES

a. Descuento

EL USUARIO autoriza a IKE a cargar el valor correspondiente al servicio de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta.

Parágrafo 1: EL USUARIO sólo podrá hacer uso del servicio si se encuentra al día en su pago.

Parágrafo 2: El inicio de vigencia y activación de la asistencia será a partir de la fecha de recaudo.

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. Autorización uso de datos

En virtud de la Ley 1581 de 2012, IKÉ ASISTENCIA para cumplir con sus fines comerciales, requiere contar con su autorización para el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en <https://www.ikeasistencia.com.co/>

LÍNEAS DE ATENCIÓN

a. Las reclamaciones, la Información y/o cancelaciones de la asistencia, se tramitarán en los canales de atención de Iké, que se indican a continuación.

- **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 5:00 p.m. por teléfono a la línea 300 9135043 a nivel nacional o a través del buzón "servicioalcliente@ikeasistencia.com.co".
- **Retracto de compra:** EL USUARIO podrá solicitar el retracto de la compra para lo cual se deberá dar cumplimiento a la totalidad de los requerimientos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. y lo solicitará por medio del buzón servicioalcliente@ikeasistencia.com.co.