

CONDICIONES GENERALES CARROYA

Mediante el presente clausulado, Iké Asistencia Colombia S.A.S, en adelante iké, garantiza la prestación de los servicios de asistencia contenidos en el presente documento para los usuarios 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 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 Iké 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 exprese de forma voluntaria su intención de adquirir el servicio de asistencia y efectúe el pago del mismo a través de los medios de pago habilitados por Iké.

Vehículo registrado: Automóvil propiedad del USUARIO, registrado por él 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.

Comentado [DP1]: Juana, tengo entendido, que en este punto se redirecciona a los portales de pago de Iké, de no ser así por favor hazme saber.

Comentado [DP2]: Bajo la misma logica anterior, igual el portal de pago se redirecciona a Iké.

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 sí 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. Conductor elegido:

En caso de que el USUARIO se encuentre imposibilitado para conducir, por el consumo de bebidas alcohólicas, el automóvil de su propiedad, registrado al momento de la adquisición del servicio de asistencia, Iké, a solicitud del USUARIO, 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 USUARIO que se encuentre máximo a 30 km de distancia.

- El servicio se debe solicitar a Iké 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 programada.
- 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.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el USUARIO 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 aplica para motos.

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 al Iké la actualización de los datos de contacto para efectos de la prestación de servicios como: correo

Comentado [DP3]: Juanda, revisemos esto, considero que es a Ike, de cara a que son ellos los que prestan el servicio, por favor validar.

Comentado [WB4R3]: Se ajusta

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 Iké para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a Iké 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 Iké dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

e. Política de garantía

En casos de que por causas imputables y comprobadas, Ike 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 Iké a cargar el valor correspondiente al servicio de asistencia contratado al medio de pago informado y confirmado en el momento de la venta.

Comentado [DP5]: No se acepta. de cara a que es Ike el único que presta y debe responder por el servicio.

Comentado [WB6R5]: Se elimina

Comentado [DP7]: Juanda por favor validemos este aspecto, porque conforme entiendo la operatividad todo lo hace Iké.

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, EL USUARIO autoriza a CARROYA, Iké y SADL, 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 <https://www.ikeasistencia.com.co/>

LÍNEAS DE ATENCIÓN

Las reclamaciones, la Información, y/o cancelaciones de la asistencia, se tramitaran 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.

Comentado [DP8]: Por favor establecer el canal de atención para el retracto.

Comentado [WB9R8]: Includo