

## Términos y Condiciones Paquetes Prepago con acceso a asistencia Bienestar

**Oferta válida del 15 de septiembre al 03 de octubre de 2025**

### ¿En qué consiste esta oferta?

Ahora nuestros clientes podrán comprar el nuevo paquete prepago PRO+ que le da acceso a 7 días de asistencia Bienestar, gigas de navegación, apps ilimitadas y minutos y SMS ilimitados a todo operador.



### ¿Qué puedes disfrutar con la compra de este nuevo paquete?

Al adquirir este paquete prepago, podrás disfrutar del servicio de asistencia Bienestar, que cuenta con los siguientes beneficios:

- Orientación Médica telefónica
- Video Doctor (Medicina General)
- Ambulancia por emergencia.
- Orientación Jurídica telefónica
- Video consulta veterinaria

**Paso a paso de Activación:** para activar el paquete, los clientes Movistar prepago deberán:

1. El cliente podrá comprar el paquete, el cual estará disponible en los siguientes canales:
  - a. Canales digitales (Web): <https://prepago.movistar.co/alianzas/ike>
  - b. Menú USSD: Marcando al \*611#
  - c. Tienda de barrio más cercana

2. Una vez el cliente haya comprado su paquete, recibirá un mensaje confirmando su activación y el canal de comunicación para solicitarlo.
3. Una vez se comuniquen con la línea de asistencia se enviará un PIN por SMS con el cual el usuario podrá acceder al beneficio durante la vigencia del paquete comprado.

## **Términos y condiciones del programa “Asistencia Bienestar”**

Mediante el presente condicionado IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S, en adelante “EL PRESTADOR” garantiza los servicios contenidos en el presente documento.

### **OBJETO**

En virtud del presente condicionado, EL PRESTADOR garantiza la puesta a disposición del Usuario de una ayuda telefónica, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar las afectaciones materiales y físicas, presentados por el usuario, mascota, moto y/o 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.

### **1. DEFINICIONES**

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asistencia:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por EL PRESTADOR, a los usuarios 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.

**Grupo familiar:** Personas en primer (padres, hijos cónyuge).

**Vigencia del paquete:** Período en el cual el 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 estará determinado por el plan adquirido por el usuario.

**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 y de salud con los cuales EL PRESTADOR ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

**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 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 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 EL PRESTADOR 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>

## 2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

**Ámbito territorial para servicios presenciales:** El derecho al servicio de ambulancia se extiende al USUARIO que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

**ANTIOQUIA:** Bello, Envigado, Itagüí, La estrella, Medellín, Sabaneta. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Malambo, Puerto Colombia. **BOGOTA:** Bogotá. **BOLIVAR:** Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso. **CALDAS:** Manizales, Villa Maria. **CESAR:** Valledupar. **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Cota, La Calera, Briceño, Sopó, Tenjo, Tocancipá, Soacha, bosa. **EJE CAFETERO:** Armenia, Pereira, Calarcá, Santa Rosa de Cabal, Circasia, Dos Quebradas, Quimbaya. **HUILA:** Neiva. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario. **SANTANDER:** Barrancabermeja, Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta. **SUCRE:** Sincelejo. **TOLIMA:** Ibagué. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Pasto, Jamundí, Popayán, Yumbo.

### 3. ASISTENCIAS PROGRAMA BIENESTAR HELP MOVISTAR

| SERVICIOS                        | MONTO MAXIMO POR COBERTURA | EVENTOS   | DEFINICION                                      |
|----------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------|
| Orientación medica telefónica    | \$80.000                   | Ilimitado | Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue) |
| Medico Online (medicina general) | \$120.000                  | 1 evento  | Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue) |
| Orientación jurídica telefónica  | \$1200.000                 | 1 evento  | Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue) |
| Ambulancia primaria              | \$300.000                  | 1 evento  | Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue) |
| Video consulta veterinaria       | \$80.000                   | 1 evento  | N/A                                             |

#### 3.1. ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

En caso de un accidente o enfermedad que no sea catalogada una emergencia vital, se asignará un médico de orientación telefónica, quien atenderá la solicitud del usuario y/o grupo familiar, según la sintomatología o el evento presentado, hará un diagnóstico presuntivo y orientará al usuario respecto de las conductas iniciales que debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma, de acuerdo con el protocolo de manejo, para dar acompañamiento al usuario y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución si se requiere. La consulta no podrá superar los 30 minutos, servicio disponible para agendamiento las 24 horas.

- No incluye formulación de medicamentos, suplementos o insumos, ordenes de laboratorio o imágenes diagnosticas o paraclínicos, en caso de requerirlos, el Usuario deberá tramitarlos a través de la EPS o aseguramiento en salud.
- No se emite incapacidad.
- No se abordan tratamientos de enfermedades laborales o profesionales.
- No se garantiza la asignación de un profesional específico para la atención o continuidad del tratamiento.

**Monto de cobertura:** Hasta \$80.000

**Eventos por vigencia:** ilimitado

**Aplica para:** Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue).

#### 3.2. TELECONSULTA MEDICO GENERAL (MEDICO ONLINE)

En caso de que el usuario y/o grupo familiar requiera el servicio de teleconsulta, EL PRESTADOR brindará la coordinación del direccionamiento de la consulta para videollamada con el médico, para atención médica en un máximo de 24 horas hábiles posterior a la solicitud del cliente. Durante la prestación de esta asistencia, un médico

revisará el caso clínico y enviará las ordenes pertinentes para cada caso.

- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización del cliente 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.
- En caso de requerir imágenes diagnosticas o paraclínicos se deberá tramitar a través de su EPS.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

**Monto de cobertura:** Hasta \$120.000

**Eventos por vigencia:** 1 evento

**Aplica para:** Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue).

### 3.3. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

El Usuario y/o grupo familiar tendrá derecho al servicio de asesoría jurídica telefónica cuando tenga inquietudes en las siguientes ramas del derecho: laboral, comercial, policivo, familiar, consumo, administrativo, notariado y registro civil (incluye responsabilidad civil. El servicio de consultoría se realizará sobre la información suministrada por el Usuario, este servicio sólo incluye conceptos básicos y generales. “estos conceptos no comprometen la responsabilidad de la compañía, no podrá garantizar los resultados de las acciones que el usuario adelante con base en el concepto brindado en el presente servicio de asistencia. Tiempo máximo de consulta 30 minutos.

- Este servicio se debe entender como un servicio de asistencia/asesoría y no de emergencia.
- La solicitud de la atención la pueden realizar 24 horas del día, 7 días a la semana, sin embargo, la asesoría por parte del abogado se efectuará de domingo a domingo de 08:00 a.m. a 06:00 p.m.
- No se realiza ningún tipo de acompañamiento presencial, ni la elaboración de documentos.

**Monto de cobertura:** Hasta \$120.000

**Eventos por vigencia:** 1 evento

**Aplica para:** Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue).

### 3.4. AMBULANCIA PRIMARIA

En caso de que el USUARIO , requieran traslado médico terrestre de emergencia a un centro hospitalario dentro del perímetro urbano y que se encuentre dentro del ámbito territorial a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital, la línea de asistencia previo criterio y autorización del médico del Centro de soluciones, “EL PRESTADOR” brindará los servicios de coordinación logística del Centro de soluciones y monitoreo hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al USUARIO hasta el centro médico asistencial más cercano o la EPS del usuario. Es decir, dentro del municipio de origen.

**Parágrafo:** El servicio de ambulancia se presta bajo previa autorización del Centro de soluciones 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 USUARIO deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención.

**Exclusiones:**

- 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 USUARIO debe asumir dichos costos.
- 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 PRESTADOR.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- No aplica para traslados interinstitucionales.
- Un solo trayecto por evento.

**Monto de cobertura:** Hasta \$300.000

**Eventos por vigencia:** 1 evento

**Aplica para:** Titular +Grupo familiar (padre, hijo, conyugue).

### 3.5. VIDEO CONSULTA VETERINARIA

En caso de que el USUARIO requiera el servicio de teleconsulta veterinaria, EL PRESTADOR brindará la coordinación del direccionamiento de la consulta para videollamada con el veterinario, para atención médica en un máximo de 24 horas hábiles posterior a la solicitud del usuario. Durante la prestación de esta asistencia, un médico veterinario orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología que manifestada la mascota.

- A través del servicio de teleconsulta, el profesional podrá realizar diagnóstico, formulación y recomendaciones asociadas a medicamentos de venta libre.
- No se incluye movilización de la mascota ni del profesional veterinario.
- El contratista no se hará responsable de los servicios que el cliente haya contratado por su cuenta y riesgo.
- No incluye medicamentos suplementos o insumos.

**Monto de cobertura:** Hasta \$80.000

**Eventos por vigencia:** 1 evento

**Aplica para** gatos y perros

## OBLIGACIONES DEL USUARIO

### A. En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el USUARIO o su beneficiario 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 PRESTADOR” para notificar la situación.

### b. Cumplimiento de la Cita Programada

En el evento que la llamada resulte fallida por causa de suministro de información errónea y/o fallas en la conexión por parte del USUARIO y/o beneficiarios al momento de la prestación del servicio y si el USUARIO y/o beneficiarios 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 deberá coordinar una nueva asistencia sujeta a la disponibilidad del servicio.

### c. Medios Tecnológicos

Teniendo en cuenta que se incluyen servicios que se prestan por medios virtuales, “EL PRESTADOR” no será responsable por fallas de comunicación que generen interferencia, mala calidad del audio, por lo que el USUARIO y/o beneficiarios deberá contar con conexión a Internet y un dispositivo que permita realizar la llamada.

## NORMAS GENERALES

### Mitigación

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

### 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 en los canales autorizados.

### Política de garantía

En casos de que por causas imputables y comprobadas, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los “SERVICIOS” que le hayan sido solicitados oportunamente por el EL USUARIO / y o beneficiario , LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA estará obligado a reintegrar al USUARIO y/o beneficiario 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 su USUARIO y/o beneficiario le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.



## **Información, reclamos y cancelaciones de la asistencia**

Servicio al cliente: Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el USUARIO se debe de comunicar a través de los canales oficiales de Movistar ([Contacto - Movistar](#))

## **Uso de Datos**

En virtud de la Ley 1581 de 2012, "EL PRESTADOR" informa que los datos necesarios para la prestación de los servicios que le sean suministrados serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que se puede consultar en [www.ikeasistencia.com.co](http://www.ikeasistencia.com.co)

**Línea de comunicación: 601 2540253** de domingo a domingo las 24 horas del día.