Asistencias Enel X

Asistencia Luz 360 cubre las reparaciones de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de tu hogar, te brinda cobertura y acompañamiento completo.

CONTRATO MULTIASISTENCIA
ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE	
CONTRATANTE:	ENEL COLOMBIA S.A ESP.
NIT:	860.063.875-8
PRESTADOR DEL SERVICIO:	AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.
NIT:	800.244.309-1

Líneas de atención: (601) 7 115 115 OPC. 4

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCIDENTE: Acontecimiento súbito e imprevisto que provoque a un cliente daños materiales y/o corporales imprevisibles causados únicamente por una causa externa y fortuita. Las enfermedades no serán consideradas accidentes.

AFILIACIÓN: Orientación en la selección de un Pan o Planes de Asistencia de acuerdo a la necesidad expuesta por cada Cliente.

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO: También denominado Anexo de Condiciones, es el Anexo correspondiente a cada Plan de asistencia que incluye los términos y condiciones del Plan adquirido por El Cliente y que hace parte integral del presente Contrato. Contiene información relacionada con el plan(es) específico(s) seleccionado(s).

CLIENTE: Persona mayor de edad, que se identifica con el nombre, documento de identificación y firma en el formulario de activación, aceptación telefónica grabada o activación a través del portal de internet, de canales digitales, usuario actual del servicio de energía.

COORDINACIÓN: Actividades que incluyen la gestión administrativa, de logística y de cobranza provista por Enel Colombia para la gestión de las solicitudes del Cliente y para que la prestación del servicio por parte de la red de empresas de asistencia se ajuste a los beneficios incluidos en los planes.

PRECIO PREFERENCIAL: Valor de los servicios de asistencia que son ofrecidos a los clientes de Enel Colombia. Su monto ha sido acordado con las empresas de asistencia de acuerdo con tarifas negociadas por volumen, obteniendo una tarifa preferencial para los clientes que pertenezcan al contrato multiasistencias Enel Colombia. Dicho precio debe ser asumido por El Cliente.

EMERGENCIA: Daño súbito e imprevisto que sufra El cliente y que dé lugar a una asistencia.

EMPRESA DE ASISTENCIA: Empresa especializada para la prestación de servicios de asistencia. La empresa de asistencia contará con autonomía e independencia técnica y financiera para la prestación de los servicios por sí o a través de su red de atención de servicios de asistencia. Será la responsable de prestar los servicios de asistencia dentro del territorio.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o la prestación de un servicio de asistencia por parte de una empresa de asistencia del plan y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de la red de empresas de asistencia, se presente ante un Cliente para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado, siempre que responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato, y siempre que los mismos hayan ocurrido durante su vigencia y ámbito territorial convenidos.

FECHA DE ACTIVACIÓN: Salvo que el anexo específico disponga algo distinto, es la fecha a partir de la cual el plan de asistencia ofrecido por la Empresa de Asistencia estará a

GLOSARIO DE TÉRMINOS

disposición del Cliente. Usualmente y salvo excepciones señaladas en cada plan, que comenzará transcurridos tres (3) días hábiles después de la firma o aceptación del formulario de activación.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Son las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o amenaza de terrorismo, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de autoridades, fenómenos de la naturaleza, condiciones de salubridad pública, epidemias o pandemias y en general toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida cumplir a Enel Colombia sus obligaciones contractuales.

GESTIÓN: Proceso mediante el cual se realiza la gestión de cobro y recaudo.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo comprendido desde la fecha de inicio de vigencia hasta la fecha fin del contrato o la cancelación por solicitud del cliente del plan contratado por cualquier motivo.

PLAN o PLANES: Plan o planes de asistencia adquiridos por el Cliente y que pueden comprender asistencias al hogar, eléctrica, de electrodomésticos, funeral, médica, de mascotas, de vehículos (Scooters, bicicletas y demás vehículos), entre otros. El cliente podrá adquirir uno o varios planes individuales o familiares y combinarlos entre sí. Los términos y condiciones de cada Plan estarán descritos en el Formulario de Activación correspondiente.

PRECIO PREFERENCIAL: Valor de los servicios de asistencia que son ofrecidos a los clientes de Enel Colombia. Su monto ha sido acordado con las empresas de asistencia de acuerdo con tarifas negociadas por volumen, obteniendo una tarifa preferencial para los clientes que pertenezcan al contrato Multiasistencias Enel Colombia. Dicho precio debe ser asumido por El Cliente.

PRESTADOR DE SERVICIOS: Entidad, profesional(es) o técnico(s) que ejecutan las actividades relacionadas con las coberturas del plan de asistencia.

SERVICIOS DE ASISTENCIA: Son los servicios prestados por las Empresas de Asistencia descritos en el Anexo de Condiciones de cada Plan.

SMDLV: Salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano.

CONDICIONES GENERALES

ENEL COLOMBIA S.A ESP. (en adelante Enel Colombia), sociedad constituida mediante escritura pública No. 3480 del 15 de octubre de 1980, de la notaría 18 de Bogotá D.C.; inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 17 de agosto de 2007 bajo el No. 01151755 del Libro IX, con NIT. 860.063.875-8, en adelante Enel Colombia, y por otra parte el Cliente, se celebra el presente contrato que se rige por las siguientes cláusulas, así como por los documentos y/o anexos que en su conjunto hacen parte integral del contrato multiasistencia Enel Colombia.

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:

El presente Contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de afiliación, coordinación y gestión de cobro y recaudo (en adelante "actividades") de Enel Colombia al Cliente dentro de los diferentes Planes y servicios ofrecidos por las Empresas de Asistencia de reconocida trayectoria seleccionadas por el grupo Enel para prestar servicios de asistencia a un Precio Preferencial.

Para su adecuada ejecución, el Cliente manifiesta confiere un mandato a Enel Colombia para identificar, contratar, mantener y eventualmente reemplazar a las Empresas de Asistencia de su plan contratado. La información sobre las empresas de asistencias vigentes estará actualizada en https://www.enelxstore.com/co/es y ante una eventual modificación de la empresa de asistencias, ésta será notificada a la información de contacto suministrada al momento de la afiliación.

Parágrafo Primero: Las Partes reconocen y aceptan que, en ningún caso, los Servicios de Asistencia contenidos en los Planes serán prestados directa o indirectamente por Enel Colombia.

Parágrafo Segundo: El cliente deberá inscribirse en al menos un Plan de asistencia. Cada Plan se regirá de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en su respectivo Anexo de Condiciones, el cual hace parte integral del presente Contrato.

Parágrafo Tercero: El Cliente acepta que los planes de asistencia podrán estar sujetos a modificación.

CLÁUSULA SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:

Con la firma de este Contrato el Cliente adquiere la obligación de pagar el precio del Plan contratado en los términos previstos en el Anexo de Condiciones. El Cliente deberá realizar el pago de forma mensual, y podrá ser recaudado a través de la factura de energía de Enel Colombia o mediante cualquier otro medio de pago habilitado.

En caso de mora o retraso en los pagos, Enel Colombia podrá a su discreción suspender temporalmente los servicios, descuentos y/o el paquete de beneficios contemplados en el Plan contratado.

CONDICIONES GENERALES

Parágrafo Primero: El Cliente autoriza expresamente a Enel Colombia, a que los pagos mensuales derivados del presente Contrato y sus posteriores actualizaciones sean incluidos en la factura del servicio de energía de la empresa distribuidora perteneciente al Grupo Enel, que presta el servicio público domiciliario.

Parágrafo Segundo: El precio del contrato podrá ser reajustado anualmente según el incremento promedio de los servicios de asistencias del año inmediatamente anterior y las condiciones particulares de cada Plan.

CLÁUSULA TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

El presente contrato tendrá una vigencia anual con facturación mensual y empezará a regir desde la fecha de activación del servicio por parte de Enel Colombia, o en su defecto a partir del recibo del cargo del servicio en la factura de energía de Enel Colombia

Parágrafo Primero: Enel Colombia realizará un proceso de verificación de calidad posterior a la venta con el fin de determinar si existen algunas razones que impidan la activación en el sistema, tales como, cliente con uso comercial, cliente con restricción en su cuenta de energía, cliente con deuda mayor o igual a dos meses, clientes con el servicio de energía cesado, entre otras definidas a discreción de Enel Colombia.

Parágrafo Segundo: Cuando el proceso de verificación de calidad no sea exitoso, no se procederá a la activación del Plan ni a la prestación de ningún servicio, sin que haya lugar a ningún tipo de reclamo o indemnización.

CLÁUSULA CUARTA. ACCESO AL SERVICIO:

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, El Cliente deberá estar al día en todos y cada uno de los pagos mensuales originados por este Contrato, dentro de los tiempos establecidos para el pago de los mismos. El Cliente deberá dar pleno cumplimiento a los términos y condiciones detallados en el Anexo de Condiciones particulares del servicio de cada plan.

Sin perjuicio de lo anterior, para la prestación de los servicios, el Cliente deberá tener en cuenta el procedimiento que a continuación se indica:

a. En caso de un evento cubierto por el presente contrato, El Cliente podrá solicitar siempre el servicio de asistencia a través de la línea 7 115 115 opción 4.
b. La Empresa de Asistencia confirmará si el cliente de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos de conformidad con el Anexo de Condiciones.
c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, la Empresa de Asistencia le prestará al Cliente los servicios solicitados.

CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES DE ENEL COLOMBIA:

1. Prestar los servicios de afiliación, coordinación y gestión de cobro y recaudo al cliente.
2. Atender los requerimientos del servicio realizados por el cliente y canalizarlos con la Empresa de Asistencia correspondiente.
3. Poner a disposición del cliente el contrato suscrito, el Anexo de Condiciones, y demás documentos complementarios.
4. Realizar actividades de cobranza y recaudo mensual por los servicios contratados.
5. Suministrarle al cliente toda la información relevante respecto de los Planes.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Serán obligaciones del cliente las indicadas a continuación:

1. Al presentarse una emergencia o evento que pueda hacer parte de los beneficios de un Plan Específico, deberá realizar el requerimiento del servicio a través de la Central Telefónica de Servicios al número 7115 115 Opción 4.
2. Pagar oportunamente el valor correspondiente al Plan Específico contratado, de acuerdo con la modalidad de pago definida.
3. Solicitar el servicio de asistencia cuando sea requerido, informando el nombre de Cliente, y demás datos que sean requeridos para la prestación del servicio de asistencia por parte de la Empresa de Asistencia.
4. Narrar los eventos acontecidos tal como ocurrieron sin incurrir en omisiones que pudieran ser relevantes para la correcta prestación del servicio, describiendo las circunstancias y hechos con la mayor precisión posible.
5. Cumplir con la normatividad vigente relacionada con la prestación de un determinado Plan Específico de asistencia.
6. Notificar a Enel Colombia, las novedades o cambios en la información suministrada al momento de la afiliación a un Plan Específico, tales como el cambio de domicilio, cambio de teléfono de contacto, modificación del Grupo Familiar Primario.
7. Realizar las reparaciones o intervenciones con las Empresas de Asistencia indicadas por Enel Colombia.
8. Cuando sea requerido para la prestación de los servicios de asistencia, permitir el acceso al personal de las Empresas de Asistencia en condiciones adecuadas de salubridad y seguridad.

Parágrafo Primero: Enel Colombia no realizará rembolsos de servicios de asistencia prestada por un tercero contratado directamente por el Cliente.

CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA SEXTA. SUSPENSIÓN:

La mora en el pago del servicio dará lugar a la suspensión del Contrato. En caso de presentarse un evento o emergencia, Enel Colombia se abstendrá de realizar las labores de gestión y coordinación para la prestación del servicio de asistencia.

El incumplimiento de cualquier normativa o requerimiento en materia de salud, seguridad laboral, medio ambiente, o requerimientos específicos respecto de las instalaciones que imposibiliten la prestación del servicio de asistencia, dará lugar a la suspensión del contrato hasta tanto se restablezcan las condiciones adecuadas para su prestación.

Si, por cualquier motivo, Enel Colombia se ve obligado a suspender la totalidad o parte de las actividades cubiertas por el Contrato por razones no imputables, notificará por escrito a El Cliente de las razones de la suspensión e indicará un tiempo estimado de la duración de dicha suspensión. La suspensión se hará efectiva a partir de la fecha indicada en la notificación.

CLÁUSULA SEPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Además de lo dispuesto en el Plan contratado, las actividades terminarán automáticamente, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

Comunes a las Partes:

1. Expiración del tiempo de vigencia del contrato.
2. Fallecimiento del cliente.
3. Por el no pago de tres (3) o más periodos consecutivos de los servicios objeto del presente contrato, Enel Colombia tendrá la facultad de suspender o terminar el contrato.
4. Cuando el cliente no autorice la inclusión del pago del valor mensual del servicio en su factura del servicio de energía o por la solicitud de su retiro de la factura de energía respectiva.
5. Si el cliente suministra información falsa, alterada o errónea que haya modificado los requisitos o la tarifa para adquirir un Plan.
6. Por incumplimiento de una obligación establecida en los términos y condiciones de un Plan Específico. Ante el incumplimiento, Enel Colombia previo a la terminación podrá solicitar al cliente el cumplimiento de las condiciones incumplidas o proceder a la terminación del contrato.

Terminación Anticipada del Contrato por parte del Cliente: Mediante aviso dado dentro de un ciclo de facturación, El Cliente podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su decisión de no continuar con el mismo, para lo cual deberá comunicarse a través de la línea 7 115 115 opción 4 o enviar una comunicación escrita a Enel Colombia con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. Enel Colombia proceder a la suspensión definitiva del servicio, en el periodo de

facturación siguiente al mes en que fue recibida la solicitud, caso en el cual se dará aplicación a lo dispuesto en la cláusula de Prórroga Automática.

Terminación Anticipada del Contrato por parte de Enel Colombia: Por imposibilidad de continuar prestando los servicios, caso en el cual notificará al Cliente con mínimo 30 días de anticipación.

CLÁUSULA OCTAVA. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:

Enel Colombia no será responsable por los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

CLÁUSULA NOVENA. RESPONSABILIDAD:

Enel Colombia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de la empresa de asistencias, de hechos preexistentes al presente Contrato, ni por las pérdidas o daños directos, indirectos, consecuenciales, y en general cualquier tipo de daño derivado de la ejecución del presente contrato. En todo caso la responsabilidad de Enel Colombia estará limitada al valor de la prestación del servicio.

La prestación de cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato no implica aceptación de responsabilidad por parte de Enel Colombia, o de las Empresas de Asistencia,frente a la causa que origina la solicitud de prestación de los servicios Multiasistencias.

El Cliente acepta y entiende que Enel Colombia y las empresas de asistencia desempeñan su actividad con plena autonomía técnica, financiera y administrativa, bajo su exclusiva responsabilidad, utilizando para estos fines sus propios recursos y organización. Los servicios Multiasistencia no generarán ningún vínculo laboral o relación de dependencia, subordinación, mandato o representación entre las partes, ni respecto del personal que cada una de ellas contrate para su ejecución y cumplimiento.

Las empresas de asistencia serán los únicos responsables civil, penal o patrimonialmente por los perjuicios que se ocasionen al Cliente durante el desarrollo de las actividades objeto del presente contrato. Por tanto, Enel Colombia queda exonerada de toda responsabilidad civil, laboral, administrativa o penal derivado de la actividad de las empresas de asistencia, y en

ningún caso habrá solidaridad entre Enel Colombia y las empresas de asistencia.

CLÁUSULA NOVENA PRIMERA. CESIÓN:

Los derechos y obligaciones derivados del presente contrato podrán ser cedidos o transferidos en forma total o parcial por el Cliente, previo consentimiento y/o autorización de Enel Colombia.

Enel Colombia podrá, con el único requisito de notificar al Cliente, ceder sus derechos de cobro u obligaciones de pago, derivados del Contrato, a favor de cualquier otra empresa filial de Enel Colombia.

CLÁUSULA NOVENA SEGUNDA. TRÁMITE PARA RECLAMACIONES:

En caso de inconformidad de El Cliente por la prestación de los servicios otorgados por las empresas de asistencia, dicha inconformidad podrá ser presentada a Enel Colombia por escrito o a través de la línea telefónica 7115 115 opción 4, quién dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta por escrito.

Para solicitar información o solicitud de ajuste al plan contratado, podrá comunicarse a la línea 7 115 115 opción 4.

CLÁUSULA NOVENA TERCERA. MODIFICACIONES:

El Cliente entiende y acepta que las condiciones de prestación de los servicios que ofrezca Enel Colombia al público serán fijadas por éste, por lo que la potestad de modificarlos y ajustarlos es atribución única y exclusiva de Enel Colombia.
Cualquier modificación al contrato será informada por Enel Colombia al Cliente por cualquier de los siguientes medios: Comunicación escrita, página web https://www.enel.com.co, prensa, radio, TV, Internet, correo electrónico, etc.

Una vez notificadas las modificaciones, El Cliente dispondrá de un término de treinta (30) días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de las modificaciones, en caso de guardar silencio se entenderán aceptadas y las mismas empezarán a regir desde esa fecha.

CLÁUSULA NOVENA CUARTA. RETRACTO:

Se entenderá pactada la facultad de retracto por parte del Cliente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato. En el evento en que se haga uso de la facultad de retractación se resolverá el contrato y, por consiguiente, se restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es

irrenunciable.

CLÁUSULA NOVENA QUINTA. COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y ENEL COLOMBIA:

Cualquier comunicación, declaración o notificación entre el Cliente y Enel Colombia con ocasión del presente contrato, debe ser realizada al Cliente a través de la Central Telefónica de Servicios. Así las cosas, el cliente se compromete a informar oportunamente cualquier cambio de los datos suministrados en el Formulario del Contrato del Servicio.

CLÁUSULA NOVENA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

El presente contrato y las obligaciones de las partes se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia y cualquier disputa que surja entre el Cliente y Enel Colombia, relacionada con la ejecución o interpretación del presente contrato, será resuelta por la justicia ordinaria en la ciudad de Bogotá, D.C.

CLÁUSULA NOVENA SÈPTIMA. COVID-19:

Las partes se obligan a cumplir los decretos, resoluciones y demás actos legales que expidan las autoridades nacionales o locales para la prevención, mitigación del COVID-19. Sin perjuicio de las disposiciones específicas sobre Fuerza Mayor, las partes reconocen que el presente contrato se celebra durante la ocurrencia del Covid-19 ("Evento Covid-19"). Por lo tanto, se comprometen a monitorear cualquier consecuencia futura que el Evento Covid-19 pueda tener sobre sus respectivas obligaciones bajo el contrato. Al producirse un impacto generado por el Evento Covid-19, la parte afectada deberá notificar de inmediato el posible impacto a la otra parte y utilizar esfuerzos comerciales razonables para mitigar/eliminar las consecuencias de dicho impacto en sus respectivas obligaciones bajo este contrato.

CLÁUSULA NOVENA OCTAVA. NORMAS SUPLETORIAS:

Todo lo no previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones legales del Código de Comercio Colombiano.

CLÁUSULA NOVENA NOVENA. DOMICILIO:

Para todos los efectos del presente contrato queda estipulado como domicilio del cliente el indicado en el Formulario del Contrato del Servicio.

Domicilio de Enel Colombia: CR 11 NO. 82 - 76 P 4 de Bogotá, D.C.

CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA DECIMA. DATOS PERSONALES:

El cliente declara que conoce la política de tratamiento de datos personales de ENEL COLOMBIA disponible en https://www.enel.com.co/es/politica-de-tratamiento-de-datos.html y que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales que no deriven de un deber legal o contractual; igualmente que puede tener acceso a sus datos a la prueba o al uso que se les ha dado, así como a presentar quejas por violación a los derechos que le asisten en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Con la suscripción del presente Contrato, el cliente autoriza a Enel Colombia o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, a consultar y reportar la información referente a su manejo crediticio a las centrales de riesgo o a las entidades donde se requiera o que manejen o administren bases de datos con los mismos fines. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO CON NORMATIVIDAD ANTICORRUPCION: Las partes se comprometen a no violar las disposiciones relacionadas con las restricciones de OFAC (United States Treasury Department's Office of Foreign Assets Control) y abstenerse de ejecutar cualquier conducta que directa o indirectamente pueda generar la responsabilidad de la otra parte por violación de la ley o de alguna de estas disposiciones.

En caso de requerir atención comuníquese a la línea en Bogotá (601) **7 115 115 opc 4.**

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

PLAN DE ASISTENCIA LUZ 360

Sin perjuicio de lo descrito en la cláusula primera de las condiciones generales, la prestación del servicio del Programa de Asistencia (en adelante "Servicios" o "servicio"), se realizará por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. con Matrícula Mercantil No. 00639459, NIT 800.244.309-1., quien en adelante se denominará la empresa de asistencia. Los servicios serán prestados por la empresa de asistencia al cliente cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año. En ningún caso, los servicios serán prestados directa o indirectamente por Enel Colombia.

La empresa de asistencia garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo de condiciones particulares del servicio y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

COBERTURA AL INMUEBLE REGISTRADO: Las coberturas relativas al inmueble registrado se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

1. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

La empresa de asistencia enviará al inmueble registrado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble registrado, exclusivamente en los siguientes casos:

A. 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, sí como los gastos generados en las labores de instalación.

B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de accesorios como, tomas, interruptores, rosetas y tacos.

Este servicio cuenta con una cobertura **$250.000** por evento, y se encuentra limitado a **2 eventos por vigencia anual** del producto. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

A. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación, en electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
B. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
C. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

POLÍTICA DE REMBOLSOS:

La empresa de asistencia reembolsará al cliente, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos en cobertura, mencionados en el presente condicionado y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el cliente cumpla con las siguientes obligaciones.

El cliente deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la empresa de asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del cliente, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la factura del servicio público de energía, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

Una vez reciba la solicitud previa, la empresa de asistencia le dará al cliente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso la empresa de asistencia realizará un reembolso sin que el cliente haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. De cualquier manera, la empresa de asistencia se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia, objeto del presente Condicionado, en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

En todo caso, la empresa de asistencia se reserva el derecho de prestar directamente los servicios comprendidos dentro de la asistencia, en aquellos lugares fuera del territorio donde lo estime conveniente.

EXCLUSIONES GENERALES: No son objeto de la cobertura de este contrato las prestaciones y hechos siguientes:

1. Intervenciones y/o reparaciones sobre instalaciones fuera de la normativa legal, no autorizadas o no permitidas.
2. Reparaciones en lugares de uso común, comercial, de trabajo, o cualquier ambiente que no sea el domicilio del Cliente/Cliente.
3. Intervenciones y/o reparaciones que puedan comprometer la seguridad de los técnicos.
4. Reparaciones sobre elementos de iluminación, electrodomésticos y, en general, cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
5. Intervenciones sobre lugares externos tales como el jardín, terraza, balcón, parqueadero o lugares de difícil acceso para la prestación del servicio.
6. Intervenciones en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad.
7. Intervenciones diferentes del servicio contratado, tales como romper paredes, pisos, pintura, resane o cualquier tipo de obra civil.
8. Intervenciones para restaurar el revestimiento de las paredes, pisos y/o decoraciones.
9. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño o en construcción.
10. Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de La empresa de asistencia; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con La empresa de asistencia.
11. Los servicios adicionales que el cliente haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su propia cuenta y riesgo.
12. Los causados por mala fe del cliente.
13. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.
14. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa de hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
15. Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble registrado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

LÍMITES Y RESTRICCIONES: La empresa de asistencia no será responsable de los siguientes eventos:

1. Servicios contratados directamente por el Cliente con terceros ajenos a la empresa de asistencia.
2. Los servicios adicionales que el Cliente haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su propia cuenta y riesgo.
3. Daños derivados de fallas en el servicio público de energía eléctrica, servicios de gas, servicios de agua potable y alcantarillado, servicios por rotura de vidrios.
4. Daños causados por el Cliente o por terceros.
5. Daños derivados de la falta de información veraz y oportuna respecto del daño, que no permitan atender adecuadamente el servicio.
6. Daños derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, huracanes, tempestades, epidemias, pandemias, entre otros.
7. Hechos y actos del hombre derivados del vandalismo, terrorismo, guerra, guerrilla, motín, asonada o cualquier otro que altere la seguridad u orden público, o similares.
8. Cuando por orden de cualquier autoridad competente se impida la ejecución de la prestación de los servicios o trabajos requeridos.
9. Daños que sean resultado de errores de diseño o en la construcción.
10. Daños, reparaciones o mantenimiento que involucren bienes de propiedad común o que deban ser efectuados en áreas comunes o que involucren bienes de terceros incluyendo bienes que sean propiedad de las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica, suministro de gas, acueducto y alcantarillado o similares, según corresponda.
11. Cualquier falla o daño preexistente, debiendo considerar como tal, a aquel que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de la solicitud del servicio.
12. Daños en los elementos de iluminación no fijos y/o en electrodomésticos.

La empresa de asistencia no será responsable de la prestación de servicios adicionales no incluidos dentro del Plan de asistencia, ni de hechos o de causas preexistentes al servicio que causen los daños ocasionados o de daños causados por un tercero.

La empresa de asistencia no será responsable por el uso indebido, la manipulación inadecuada, la no atención a las instrucciones suministradas, el uso o mantenimiento inadecuado de los bienes, y los defectos que se deriven de los materiales suministrados que no hayan podido ser detectados al momento de la prestación del servicio. La empresa de asistencia no será responsable por la compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta y disponibles en Colombia, ni de los que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

La empresa de asistencia no será responsable de los daños, retrasos o incumplimiento de las prestaciones derivados de eventos de fuerza mayor o de caso fortuito que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios o que impidan su cumplimiento.

Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones. En el caso de Pandemia, los servicios continuarán siendo entregados en la medida que las condiciones y las disposiciones emitidas por las autoridades nacionales, distritales, departamentales o municipales así lo permitan.

La empresa de asistencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de su red de proveedores, de hechos preexistentes al presente Contrato, ni por las pérdidas o daños directos, indirectos, consecuenciales, y en general cualquier tipo de daño derivado de la ejecución del presente contrato. En todo caso la responsabilidad de La empresa de asistencia estará limitada al valor de la prestación del servicio.

BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda EnelXStore www.enelxstore.com/co. Dichas promociones serán enviadas a través de los medios de contacto proporcionados en el Formulario de afiliación.

2. Participación en el programa de relacionamiento CONECTA, en los términos y condiciones disponibles en www.enelconecta.com.co

REGÍSTRATE EN CONECTA PARA RECIBIR MUCHOS BENEFICIOS

Conecta es el **programa de lealtad** de **Enel** que ha sido creado para ti. Aquí encontrarás **beneficios, recompensas** increíbles, podrás **acumular puntos** y **redimirlos** en más de **100 productos exclusivos**.

Así de fácil serás parte de Conecta:

1. **Regístrate** a **Conecta** en **www.enelconecta.com.co** y ten a la mano tu **factura de energía**.

2. **Completa tu perfil** en la sección **Mi Cuenta**.

3. Conoce todos los **beneficios** que ofrecen nuestros **establecimientos aliados** y sus **grandes descuentos** en la sección **Mis Alianzas.**

4. **Acumula puntos**, solo tienes que **realizar las actividades** de la sección **Mis Desafíos**.

Y los puntos que acumules los podrás redimir en:

	Pagar tu factura Usa tus puntos para abonarlos al pago de tu factura de energía.
	Entretenimiento digital Disfruta de múltiples experiencias con bonos digitales de recarga de Netflix, DirecTV, Spotify, recargas a celular o recargas para videojuegos.
	Deportes Aprovecha para redimir accesorios para bicicleta como luces, cascos, guantes o candados guaya.
	Compras Redime tus puntos en bonos digitales de mercado o farmacia.
	Restaurantes Aprovecha nuestros bonos digitales como Jenno`s Pizza, Domicilios.com

¡Conoce nuestros aliados!
Conecta cuenta con más de 30 establecimientos aliados con descuentos increíbles.

BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

3. Póliza como beneficio adicional.

PÓLIZA COMO BENEFICIO ADICIONAL: Con la afiliación al servicio asistencia Luz 360 contratada en permanencia mínima doce (12) meses, el afiliado es incluido sin costo adicional y de manera voluntaria en la póliza 14810 Chubb Seguros Colombia S.A., una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y que cuenta con las aprobaciones y disposiciones legales para entregar y/o asumir los siguientes riesgos expuestos a los clientes de asistencia:

PLAN INICIAL	PLAN MIGRACIÓN	GRUPO FAMILIAR	CONDICIONES DE COBERTURRA
Muerte Accidental.	**$955.920**	A partir de inicio de vigencia	No aplican restricciones
Incapacidad total y permanente por accidente.	**$955.920**	A partir de inicio de vigencia	No aplican restricciones
Desempleo trabajadores dependientes.	Hasta **$159.320** mensuales, por 6 meses.	30 días de carencia y 30 días de franquicia.	**(1)** Trabajador permanente y de tiempo completo. **(2)** El empleado debe tener un periodo mínimo e ininterrumpido de empleo de 12 meses antes del periodo del seguro. **(3)** El asegurado no debe ser independiente (trabajador por cuenta propia), esto incluye asociaciones o negocios familiares. (4) El asegurado no debe estar en un empleo temporal o contrato a término fijo.
Incapacidad total y temporalpor accidente o enfermedad para **trabajadores Independientes.**	Hasta **$159.320** mensuales, por 6 meses.	30 días de carencia y 30 días de franquicia.	Aplica para todo trabajador que ejerza actividad económica como independiente (Registro RUT).

- **Periodo de carencia:** A partir de la vigencia del servicio, el cliente titular de servicio no contará con cobertura durante los primeros treinta (30) días. Transcurrido este periodo el cliente titular de servicio podrá hacer uso de las coberturas de Desempleo o Incapacidad Total Temporal.

- **Periodo de Franquicia:** Ocurrido el siniestro Chubb Seguros Colombia S.A, indemnizará al cliente titular de servicio a partir del segundo mes de desempleo involuntario o incapacidad total temporal con el valor asegurado sin superar el valor máximo de la indemnización y según condiciones generales y particulares de la póliza.

BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

BENEFICIARIO(S): La póliza cubrirá los cobros realizados en el servicio público de energía, asociados al inmueble registrado al por el cliente titular del servicio asistencia Luz 360. No obstante, se excluyen los cobros asociados en la factura de energía correspondientes a Crédito Fácil Codensa.

El cliente podrá solicitar el certificado individual de la póliza, remitiendo un correo electrónico a vidacolombia@chubb.com indicando en el asunto "Programa Enel - Colombia / Póliza 14810".

La póliza es un beneficio completamente voluntario, y no implica ningún pago adicional dentro de la Asistencia Luz 360, por tal razón el afiliado puede hacer uso o no del beneficio y puede manifestar en todo momento que no desea ser parte del grupo asegurado, lo cual podrá ser informado al momento de la afiliación del servicio Asistencia Luz 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al No. Telefónico 7115 115 Opción 4.

El cliente autoriza a la aseguradora Chubb Seguros Colombia S.A, para tratar sus datos personales, con finalidades de la cobertura de la póliza. Se informa que el tratamiento de sus datos sensibles es totalmente opcional, salvo que por disposición legal o reglamentaria sea requerido para la prestación de los servicios.

La aseguradora puede llegar a compartir sus datos personales con sujetos dentro o fuera del territorio nacional que tengan una relación contractual con ella o con entidades vinculadas, matrices, filiales o subsidiarias en Colombia o en el extranjero, todo ello dentro del marco de la Ley. Igualmente, la aseguradora podrá tratar sus datos personales para fines de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios propios de su objeto social, salvo que no autorice ser contactado para este último propósito.

Por lo anterior, se informa que tendrá siempre derecho a acceder, rectificar, actualizar y suprimir sus datos personales de acuerdo con los procedimientos de ley, así como a revocar su consentimiento si no estás obligado a que sus datos permanezcan en las bases de datos de la aseguradora. Esto lo puede hacer dirigiendo una comunicación a **servicioalcliente.co@chubb.com**

Para mayor información sobre la forma como la aseguradora maneja la información personal de sus asegurados y la información del responsable, podrá encontrarla en la Política de Tratamiento de Datos de CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A que aparece en la página web www.chubb.com.co; con la celebración de este contrato de seguro, es importante que usted revise esa política periódicamente.

EDADES DE INGRESO PARA EL BENEFICIO ADICIONAL (PÓLIZA): Ingreso desde 18 años a 70 años + 364 Días con permanencia hasta los 75 años.

Todas las condiciones generales de la póliza que hacen parte del beneficio pueden ser consultadas en **https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/enel-codensa.aspx**

SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

Producido un siniestro, el cliente titular del servicio o beneficiarios en su caso deberá comunicarlo al asegurador tan pronto sea posible. para estos efectos, tendrá un plazo de 90 días a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro para la presentación ante la compañía de los antecedentes solicitados.

El cliente podrá utilizar los canales establecidos a continuación para solicitud de coberturas de la póliza, indicando la cobertura e identificándose como cliente del programa multiasistencia Enel Colombia póliza 14810.

PROCESO DE RECLAMACIONES.

1. Ingresa a: **REPORTALO.CHUBB.COM.CO**
2. Selecciona el tipo de reclamación
3. Alista los documentos
4. **NOTIFICA EL SINIESTRO**
   - Detalles generales
   - Detalles del siniestro
   - Detalles del pago
   - Revisa tu siniestro

OTROS CANALES PARA PRESENTAR TU RECLAMACIÓN

1. A través del correo electrónico **Siniestrosvida.co@chubb.com**
2. **A través de Servientrega**
   Comunícate a nuestra línea de atención 018000917500 o 6013190402 en Bogotá, marcando la Opción 1.

- Solicita al asesor de Chubb la guía.
- El asesor genera la guía
- Recibes el # de guía como mensaje de texto o correo electrónico
- Dirígete al Servientrega más cercano con los documentos y el # de guía.

LÍNEAS DE ATENCIÓN

Bogotá: (57) 601 319 04 02 – Opción 3
Nacional: 01 8000 917 500 – Opción 3
Líneas Gratuitas Nacionales: 01 8000 129 974 / 01 8000 129 975

Para solicitudes relacionadas con su proceso de reclamación, radicación de PQRS o inconformidades del proceso de siniestros, podrá enviar su solicitud al correo electrónico **clientescolombia@enel.com**, dicha inconformidad dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta a la solicitud.

SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

Para tener derecho a la indemnización se deberá acreditar la situación invocada, con los antecedentes justificativos de la misma:

MUERTE ACCIDENTAL

1. Copia Registro civil de defunción (Por la situación actual COVID-19 y hasta su finalización, se acepta copia del certificado de defunción).
2. Cualquier otro documento que acredite la muerte accidental del asegurado (copia del acta de levantamiento, protocolo de necropsia, informe de accidente de tránsito, certificación de Fiscalía).

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE

1. Certificación de la Incapacidad Total y Permanente emitida por la Administradora de riesgos profesionales (ARP) o Entidad promotora de salud (EPS) o Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) o Junta Regional de Calificación de Invalidez o por médico laboral o de salud ocupacional, donde se especifique pérdida de la capacidad laboral y fecha de estructuración, con base en el manual único de calificación de invalidez.

PÉRDIDA INVOLUNTARIA DEL EMPLEO (EMPLEADOS DEPENDIENTES A TERMINO INDEFINIDO)

1. Carta de desvinculación laboral elaborada por la empresa.
2. Copia del contrato del trabajo del asegurado.
3. Si es necesario validar continuidad laboral (Se exige 12 meses continuos de permanencia laboral para pago de la indemnización), se debe aportar cualquiera de los siguientes documentos: copia de los contratos laborales y/o certificaciones laborales informando fecha de ingreso y fecha de retiro.

Una vez radicada la documentación, la aseguradora le hará llegar formato para declaración mensual de desempleo, la cual se debe diligenciar y enviar durante los meses sin empleo, una vez se cumpla cada periodo de 30 días consecutivos (mes vencido), hasta completar los meses máximos de cobertura total de desempleo, o hasta el momento en que el asegurado comience nuevamente a laborar. (Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de desempleo).

SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD TRABAJADORES INDEPENDIENTES

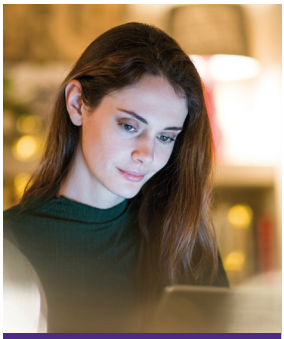
1. Historia clínica completa.
2. Incapacidad expedida por la EPS. Periodo de 30 días consecutivos.
   (Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de incapacidad).

TIEMPO DE RESPUESTA: La legislación colombiana establece que la definición del reclamo sea el pago o la objeción del mismo, será efectuada dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de recibo de toda la documentación necesaria.

La póliza es un beneficio completamente voluntario, y no implica ningún pago adicional dentro de la Asistencia, por tal razón el afiliado puede hacer uso o no del beneficio y puede manifestar en todo momento que no desea ser parte del grupo asegurado, lo cual podrá ser informado al momento de la afiliación del servicio Asistencia Doctor 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al No. Telefónico en Bogotá (601) 7115 115 Opción 4.

NUESTROS PLANES DE ASISTENCIA ENEL X.

Asistencia Luz 360



Asistencia Luz 360 Plus

Asistencia Protección Hogar

Asistencia Doctor 360

Asistencia Funeral 360

¿Por qué Enel X?

Te damos la posibilidad de realizar tus pagos mensualmente a través de tu factura de energía Enel.

Tienes a tu disposición el equipo de expertos de Enel, así como el respaldo de nuestro amplio conocimiento y experiencia en cuestiones eléctricas.

No importa la hora en la que se presente tu emergencia, puedes solicitar el servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Vigilado Superservicios

Las soluciones de Enel X te están esperando para hacer tu vida más fácil.

Únete a nuestra comunidad hoy.

www.enelxstore.com/co

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIO DE ENEL.

enel x

Enel X es una línea de negocios de Enel colombia S.A. ESP Enel Colombia S.A. ESP.
Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.