

# Asistencias Enel X

Tranquilidad para ti y protección  
para tu familia.

Más información en  
[www.enelxstore.com.co](http://www.enelxstore.com.co)



enel x

\*Las asistencias ofrecidas a los clientes de Enel son prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A. NIT 800.244.309-1, Enel X es una línea de negocios de Enel Colombia SA ESP. Enel Colombia SA ESP entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Las pólizas incluidas en los planes de asistencia de Enel X son cubiertas por Zurich Colombia Seguros S.A.



## INFORMACIÓN PRESTADORES DEL SERVICIO

### INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.

NIT 860.063.875-8

### PRESTADOR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

NIT 800.244.309-1

LÍNEA DE ATENCIÓN

(601) 646 2832

### COBERTURAS DE LA PÓLIZA

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

NIT 860.002.530-0

LÍNEA DE ATENCIÓN

(601) 518 8482 / NUMERAL #723 OPCIÓN 4

RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

avisosdesiniestrosenel@zurich.com

Consulta nuestro sitio web [www.enelxstore.com/co](http://www.enelxstore.com/co)

Modificaciones, consultas o actualización de datos personales a través de la línea de atención en Bogotá **(601) 5 115 115 Opción 1-3-4.**

## ANEXO CONDICIONES GENERALES

### 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 Plan o Planes de Asistencia de acuerdo con 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).

**ASEGURADORA:** Entidad autorizada legalmente para asumir y gestionar riesgos a través de la emisión de pólizas de seguros. Su función principal es indemnizar o prestar servicios al asegurado en caso de que ocurra un evento cubierto por el contrato de seguro.

**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 de los 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 estará a disposición del Cliente. Usualmente y salvo excepciones señaladas en cada plan, que comenzará 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.

**SINIESTRO:** Evento o acontecimiento previsto en una póliza de seguros que, al ocurrir, genera la obligación de la aseguradora de cumplir con las prestaciones pactadas, como el pago de una indemnización o la prestación de un servicio. Puede ser, por ejemplo, un accidente, una enfermedad, un daño o una pérdida, según el tipo de cobertura contratada.

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

## CONDICIONES GENERALES

**ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.** (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.

### CLAUSULAS

- 1. 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 y/o a las Aseguradoras de su plan contratado. La información sobre los prestadores del servicio 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 registrará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en su respectivo Anexo de Condiciones particulares, el cual hace parte integral del presente Contrato.

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

- 2. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Con la afiliación el Cliente adquiere la obligación de pagar el precio del Plan contratado en los términos previstos en el Anexo de Condiciones Particulares. 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. El incumplimiento en el pago del servicio de asistencia contratada no ocasionará la suspensión del servicio de energía eléctrica.

**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.

3. **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 saldos pendientes, 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.

4. **PRÓRROGA AUTOMÁTICA:** Una vez otorgada la autorización previa y expresa correspondiente, El Cliente se obliga a la permanencia mínima dentro del Plan contratado por un periodo mínimo de doce (12) meses contados a partir de su activación. Así mismo, El Cliente autoriza la renovación o prórroga automática del Contrato por periodos sucesivos iguales al mismo término de vigencia inicialmente pactado, hasta tanto el Cliente o Enel Colombia manifiesten por escrito dentro de los 30 días previos al vencimiento, la intención de no renovarlo. El Cliente y Enel Colombia tendrán derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que, por unas nuevas condiciones se pacte expresamente una nueva cláusula de permanencia mínima. En el evento en que el Cliente decida terminar de forma unilateral y anticipada los servicios adquiridos dentro de cada Plan durante el periodo mínimo de permanencia (12 meses), o cuando la terminación se suceda por causas imputables al Cliente (No pago del servicio), Enel Colombia cargará en la siguiente factura del servicio público de energía el valor que corresponda al número de meses faltantes hasta completar el periodo de permanencia mínima.

5. **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 las líneas de atención dispuestas para tal fin, relacionadas en el apartado “prestadores del servicio y líneas de atención”.
- 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 particulares.

- c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, la Empresa de Asistencia le prestará al Cliente los servicios solicitados.

## **6. OBLIGACIONES:**

### **a. OBLIGACIONES DE ENEL COLOMBIA:**

1. Prestar los servicios de afiliación, coordinación y gestión de cobro y recaudo a El 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 particulares, 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.

### **b. 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 del prestador de servicios.
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 reembolsos de servicios de asistencia prestada por un tercero contratado directamente por el Cliente.

## **7. 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.

## **8. 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 una factura con más de 90 días de mora o por el no pago de tres (3) periodos consecutivos de los servicios objeto del presente contrato, Enel Colombia tendrá la facultad de suspender o terminar el contrato.
4. Cuando El Cliente o el titular del predio donde se realizan los cobros 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 de atención de Enel Colombia 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 procederá 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.

## **9. 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.

## **10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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 de Enel Colombia, quién dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta por escrito.

## **13. 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 [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) /

www.enelxstore.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.

#### **14. 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.

#### **15. 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 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.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA 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.

#### **17. EPIDEMIAS Y PANDEMIAS:**

Las partes se obligan a cumplir los decretos, resoluciones y demás actos legales que expidan las autoridades nacionales o locales para la prevención, mitigación de epidemias y/o pandemias. Sin perjuicio de las disposiciones específicas sobre Fuerza Mayor, las partes reconocen que el presente contrato se celebra durante la ocurrencia de epidemias y/o pandemias. Por lo tanto, se comprometen a monitorear cualquier consecuencia futura que epidemias y/o pandemias pueda tener sobre sus respectivas obligaciones bajo el contrato. Al producirse un impacto generado por el evento de epidemias y/o pandemias, 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.

#### **18. NORMAS SUPLETORIAS:**

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

#### **19. DOMICILIO:**

Para todos los efectos del presente contrato queda estipulado como domicilio del cliente el indicado por el cliente durante el proceso de afiliación.

Domicilio de Enel Colombia: Calle 93 No. 13-45 piso 1, de Bogotá, D.C.

## **20. 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.

## **21. 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.

## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### ASISTENCIA DOCTOR 360



Sin perjuicio de lo descrito en la cláusula primera de las condiciones generales, la prestación del servicio del Programa de Asistencia 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. En ningún caso, los servicios serán prestados directa o indirectamente por Enel Colombia.

#### DEFINICIONES:

- **Titular:** Es el cliente quien adquiere el Plan de Asistencia y tiene derecho al uso de los servicios.
- **Afiliado(s):** Es la persona o personas que tienen derecho al uso de los servicios del plan de asistencia contratada.
- **Afiliados adicionales:** Máximo dos (2) personas de los siguientes parentescos que deberán estar relacionadas con el afiliado principal: Padres, padrastro/madrastra, nietos, hermanos, tíos, primos, sobrinos y sobrinas, yernos, nueras, abuelo/a, cuñados/as y suegros/as.
- **Triage médico:** Proceso de evaluación rápida que realizan los profesionales de la salud para clasificar a los pacientes según la gravedad de su condición médica y la urgencia con la que requieren atención.
  - Triage 1 – Emergencia inmediata
  - Triage 2 – Emergencia alta prioridad
  - Triage 3 – Urgencia médica moderada

#### COBERTURA DEL PLAN DOCTOR 360

COBERTURA	PLAN BÁSICO (Titular del servicio)	PLAN LIGHT (Titular/cónyuge/hijos)	PLAN PREMIUM (Titular/cónyuge/hijos) PLAN CON
-----------	---------------------------------------	---------------------------------------	---

					<b>ADICIONALES (Titular/cónyuge/hijos+2 Adicionales)</b>	
	<b>LÍMITES</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>LÍMITES</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>LÍMITES</b>	<b>EVENTOS</b>
Orientación médica telefónica.	24/7	Ilimitado	24/7	Ilimitado	24/7	Ilimitado
Consulta médico general por telemedicina o consulta domiciliaria cuando triage determine Urgencia médica moderada.	\$350.000 Por evento		\$350.000 Por evento	8	\$350.000 Por evento	8
Consulta con médico especialista.	\$350.000 Por evento	3	\$350.000 Por evento	8	\$350.000 Por evento	8
Exámenes solicitados por el médico y derivados de una consulta de este plan.						
Medicina prescrita por el médico.	\$250.000 Por evento	1	\$250.000 Por evento	2	\$250.000 Por evento	3
Descuentos en farmacias.	10% Descuento	Ilimitado	10% Descuento	Ilimitado	10% Descuento	Ilimitado
Descuento en consultas adicionales a las incluidas en el plan, con médico general o especialista.	20% Descuento	Ilimitado	20% Descuento	Ilimitado	20% Descuento	Ilimitado
Traslado en ambulancia.	N/A	N/A	N/A	N/A	\$1.100.000 Por evento	1
Emergencia odontológica ambulatoria.	N/A	N/A	N/A	N/A	\$1.300.000 Por evento	3

## 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, el cliente podrá ponerse en contacto con la central telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año.

Al momento de solicitar asistencia, el Titular y/o usuarios afiliados deberá brindar la siguiente información:

- Nombre, apellido y documento de identidad del afiliado.
- Domicilio de riesgo declarado
- Tipo de problema

## 2. SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los Servicios del plan de asistencia se prestarán bajo las siguientes condiciones:

Los servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con las definiciones descritas en estas condiciones particulares y solamente en las situaciones señaladas en este documento.

#### **OTRAS DEFINICIONES:**

**Titular:** Es quien adquiere el Plan de Asistencia y tiene derecho al uso de los servicios.

**Usuario(s) del servicio:** Titular o afiliados designados por el titular y que tienen acceso a las coberturas del plan de asistencia contratada.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a los afiliados, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Periodo de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia médica Doctor 360.

**Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por los usuarios del servicio, originada por primera vez con antelación a la ocurrencia del Accidente y/o que ocurra durante el Periodo de vigencia y en el Ámbito de territorialidad. Enfermedad originada por primera vez hace referencia a una enfermedad que no constituya una preexistencia y/o que no se relacione con el Accidente presentado.

**Urgencia:** Es una situación que requiere una atención médica básica inmediata pero no especializada ya que no compromete la vida de los usuarios del servicio.

#### **ALCANCE DE COBERTURA:**

Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo con las disponibilidades locales, horarios de los prestadores de servicios, y su aplicación estará limitada a todo el ámbito de la República de Colombia. En aquellas circunstancias en las que por razones de fuerza mayor o de falta de prestadores que puedan cumplir con la calidad de servicio garantizada en tiempo y forma por la empresa de asistencia, ésta tomará a cargo los gastos a través de la modalidad de reintegro. Antes de incurrir en algún gasto, el usuario del servicio deberá obtener la autorización por parte de la empresa de asistencia, los cuales serán reintegrables contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes.

### **3. ASISTENCIAS MÉDICA ANTE URGENCIAS**

La empresa de asistencia coordinará los siguientes servicios:

- a) **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA:** Cobertura: Ilimitada.

Primer paso para solicitar un servicio. **Triage inicial.**

Por solicitud previa del usuario del servicio, a través de la central telefónica, la empresa de asistencia coordinará la orientación médica básica telefónica, con una enfermera o médico general quien determinará exclusivamente la situación médica según la sintomatología indicada por el usuario del servicio, y lo orientará respecto de las medidas provisionales que deben asumir, mientras reciben atención de su médico tratante.

Esta asistencia se prestará sin límite de eventos al año.

Esta asistencia médica se limita a una asesoría relacionada con medicina general y en ningún evento se le recetará al usuario del servicio ningún medicamento formulado. El usuario del servicio autorizará a que sus datos personales sensibles sean tratados para la finalidad de esta asistencia. En ningún momento la orientación médica general que se le da al usuario del servicio reemplazará un concepto médico realizado por un médico tratante del usuario del servicio ni de algún especialista. La información proporcionada a través de esta asistencia es meramente informativa para que el usuario del servicio realice chequeos o consultas especializadas por otros medios diferentes a este, de los síntomas que dice tener.

El canal para la prestación de los servicios de medicina general será determinado por la empresa de asistencia con base en los resultados del Triage telefónico y podrá ser: presencial, telemedicina o médico a domicilio.

Nota: Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para el usuario del servicio deberá acudir de manera presencial a su médico tratante o un médico especialista. El usuario del servicio será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.

Con esta asistencia se aclaran las dudas que tenga el paciente, se identifican los signos y síntomas reportados (“en estos casos se orienta al usuario del servicio a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”), se orienta sobre el periodo de ayuno y la preparación de ciertos exámenes médicos, se orienta o resuelve dudas sobre diagnósticos y exámenes y se sugiere algún especialista. Se proporciona Asesoría y promoción en la salud, consejería, información y acompañamiento en tratamientos, Prevención de enfermedades y Rehabilitación de patologías.

La orientación general es brindada por profesionales de la salud en medicina general, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.

El consultante será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.

Importante. Este servicio es de consejo médico y en ningún caso constituye un diagnóstico o procedimiento médico.

## **b) MÉDICO A DOMICILIO**

La empresa de asistencia con base en el Triage realizado, coordinará la visita de un médico en el domicilio declarado por el usuario del servicio dentro del perímetro urbano.

En caso de Accidente o enfermedad y una se determine pertinente mediante Triage telefónico, se procederá a coordinar con el envío de un médico al domicilio del Titular, Usuario del Servicio o Adicionales, para que pueda ser atendido desde la comodidad de su hogar; esto, teniendo en cuenta que el Evento no requiera ser tratado en un centro hospitalario

En esta categoría de asistencia se engloban todos aquellos cuadros que no presentan una sintomatología de emergencia (Riesgo de VIDA). La asistencia se realizará con médicos que conformen la Red Prestacional de la empresa de asistencia.

Importante:

- En caso de que se desee cancelar el servicio, se debe hacer con 20 minutos de anticipación.
- Esta asistencia se presta dentro del Ámbito de territorialidad descrito en el presente documento.

### **c) TELEMEDICINA**

Este servicio aplica para medicina general. Síntomas a tratar:

- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas
- Asma
- Alergias
- Infecciones del tracto urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Diarrea
- Problemas o enfermedades del viajero

#### **Cómo solicitar el servicio:**

El usuario del servicio se comunicará con la central telefónica y el agente del call center le brindará los pasos para acceder al servicio.

Una vez finalizada la videollamada, podrá calificar el servicio y al profesional.

#### **Exclusiones particulares:**

- Consultas sobre afecciones que pongan en peligro la vida o que puedan causar deterioro del paciente:
- Síntomas de riesgo de vida o que puedan causar deterioro de la persona.
- Eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave.
- Afecciones del corazón o cerebrales.
- Dolor o presión en el pecho.
- Hemorragia o sangrado significativo.
- Pérdida de la conciencia.
- Envenenamiento.
- Quemaduras moderadas a severas.
- Convulsiones/Epilepsia.
- Dificultad para respirar.
- Hemorragia o sangrado significativo.
- Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda.
- Afección grave de algún área extendida.

#### **Recetas de:**

- Narcóticos.
- Opioides.

- Sedantes y relajantes musculares.

#### **d) CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS**

En el caso que como resultado de una consulta médica de este plan se deriven solicitudes a las siguientes especialidades: Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Urología, Dermatología, Nutrición y Otorrinolaringología; la empresa de asistencia coordinará y cubrirá hasta la cobertura indicada, los gastos de consultas médicas anteriormente mencionadas.

Las citas serán coordinadas y programadas de acuerdo con la disponibilidad de agenda del especialista.

#### **e) EXÁMENES DE LABORATORIO E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS**

La empresa de asistencia en el caso que como resultado de una consulta médica de este plan se deriven solicitudes de exámenes o imágenes diagnósticas, procederá a coordinar junto al usuario del servicio y de acuerdo a su disponibilidad horaria un turno o cita para la realización de los estudios cubiertos por estos planes:

Hemograma, perfil lipídico (triglicéridos y colesterol), uroanálisis, glicemia en ayunas, TSH (Tiro estimulante), Coprológico, creatinina, ecografía (abdomen superior o inferior, abdomen total, transvaginal, obstétrica o tejidos blandos), radiografía convencional (huesos cortos, largos, articulaciones, tórax, cráneo simple, abdomen simple, cara, senos paranasales, etc.) o electrocardiograma, en los Centros Médicos de su Red Prestacional acorde a lo solicitado por el médico. Para el Plan Premium, también se incluye la toma de la Prueba PCR COVID-19.

Otros exámenes diferentes a los listados en la presente cobertura no serán coordinados ni prestados por parte de la empresa de asistencia.

#### **f) MEDICINA PRESCRITA POR EL MÉDICO**

Cobertura: De acuerdo con el plan.

La empresa de asistencia entregará al usuario del servicio los medicamentos prescritos por el médico y derivados de una consulta de este plan, dicha formulación podrá ser realizada en cualquiera de los canales disponibles de consulta siempre que esté estipulado en la reglamentación correspondiente expedida por el Ministerio de Salud de Colombia hasta por el monto máximo indicado.

Para la gestión del reintegro, el usuario del servicio debe comunicarse con la central telefónica para obtener la autorización correspondiente y coordinar la presentación de la factura legal, la receta y el comprobante de pago. Se le solicitará el envío del ticket o factura original de farmacia.

En caso de costos derivados de la entrega a domicilio, los mismos serán asumidos por el usuario del servicio.

#### **g) DESCUENTOS**

- Descuentos en farmacias del 10%: Aplican para cualquier compra en las farmacias en convenio. En compra de medicamentos con o sin prescripción médica (De acuerdo a la normatividad colombiana al respecto).

- Descuentos en consultas adicionales a las incluidas en el plan, con médico general o especialista: Ilimitado, hasta un 20% de descuento con Convenio de la empresa de Asistencia.

Una vez agotados los límites y las Intervenciones de las consultas incluidas en el plan, el usuario del servicio podrá solicitar consultas adicionales obteniendo un descuento sobre el costo con la Red de Proveedores Médicos con Convenio de la empresa de Asistencia.

La información sobre descuentos en farmacias y consultas médicas se indicará al afiliado a través de la central telefónica para la prestación de los servicios.

#### **h) TRASLADO EN AMBULANCIA**

Cobertura: Un (1) evento (Limitado según a la cobertura del Plan Premium)

Aplica de acuerdo con el resultado de la orientación médica telefónica o con una consulta con el médico del presente plan, cuando se requiere manejo en un centro hospitalario. Puede ser transporte básico o en ambulancia. Pero siempre dentro del perímetro urbano, no se realizarán traslados Intermunicipales.

En caso de ser necesario se realizará el traslado del usuario del servicio hasta el centro hospitalario más cercano al domicilio del usuario del servicio, en ambulancia o en el medio que la empresa de asistencia considere apropiado; Centro Médico que corresponda a la EPS del usuario del servicio, o en el caso que éste no cuente con EPS, la derivación se realizará al centro público más cercano que cuente con disponibilidad o a un centro privado a cargo del usuario del servicio. La calidad de “adecuado” del centro hospitalario será determinada por el equipo médico interviniente conjuntamente con el Departamento Médico de la empresa de asistencia.

En el caso que el usuario del servicio o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado por su cuenta o se negasen al mismo, dejando de lado la opinión del equipo médico interviniente y/o del Departamento Médico de la empresa de asistencia, ninguna responsabilidad recaerá sobre la Empresa de asistencia, a consecuencia de dicha decisión, siendo el traslado y sus efectos, por cuenta y riesgo del usuario del servicio y/o sus acompañantes, finalizando en esa instancia la prestación de los servicios.

#### **i) ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Cobertura: 3 eventos anuales. (Monto según cobertura Plan Premium)

La empresa de asistencia a pedido del usuario del servicio y su disponibilidad horaria, coordinará un turno para los siguientes servicios: consulta por emergencia odontológica, contempla examen clínico (Historia Clínica, Diagnóstico, Pronóstico, Plan de Tratamiento para resolver la urgencia), Orientación Odontológica Telefónica, Cementación Provisional en caso de urgencia, Consulta de urgencia Odontológica / consulta ambulatoria.

### **4. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

a) En caso de que el usuario del servicio requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo a la Empresa de asistencia debiendo proporcionar la siguiente información:

- Nombre, apellido y CC.
- Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde la empresa de asistencia pueda

contactar al Titular y/o afiliado, así como todos los datos que el coordinador del servicio le solicite para localizarlo.

- Descripción del problema y tipo de servicio solicitado.
- Otros que la empresa de Asistencias considere necesarios.

b) Brindar información completa y veraz sobre su solicitud.

c) Será indispensable la presencia del Titular y/o afiliado o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.

d) Aceptar las soluciones propuestas por la empresa de asistencia o sus representantes.

e) El usuario del servicio tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el límite máximo a cargo de la empresa de asistencia.

f) En caso de que el servicio no se efectúe por decisión del usuario del servicio, el cargo básico por el desplazamiento del prestador activado se descontará del límite anual de cobertura; en el caso que el límite se encuentre excedido el importe estará a cargo del usuario del servicio.

g) Proveer a la empresa de asistencia de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplen y permitan la modalidad de reintegro de gastos, dentro de los siguientes 30 días calendario y que hubieren sido previamente autorizados por la empresa de asistencia. Después de este período de tiempo, la empresa de asistencia.

## **5. DEVOLUCIÓN POR PRESTACIONES CONTRATADAS POR EL BENEFICIARIO**

En caso de solicitud de un servicio cubierto por el presente documento, el usuario del servicio deberá solicitar siempre la asistencia a la línea telefónica.

La Empresa de Asistencia solo prestará los Servicios cuando el usuario del servicio se comunique con la central telefónica. En ningún caso la Empresa de Asistencia asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de la Empresa de Asistencia.

En el supuesto de que el usuario del servicio contrate profesionales no autorizados previamente por la empresa de asistencia, es decir se “auto asista” este último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

Sin embargo, a lo anterior, la empresa de asistencia podrá reembolsar hasta el límite de cobertura de cada asistencia, en los casos de “auto asistencia” del usuario del servicio, cuando por eventos de fuerza mayor, debidamente probados, le haya resultado imposible al usuario del servicio comunicarse con la empresa de Asistencia, para solicitar la prestación del servicio. Para esto el usuario del servicio deberá:

- Comunicarse con la central telefónica: Dentro de las 24 horas de ocurrido el Evento, el usuario del servicio y/o un representante, deberá comunicar a la línea telefónica y suministrar los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratados y los motivos que le han impedido formular la previa solicitud de asistencia.

- Autorización de la línea telefónica: Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por la central telefónica de la empresa de asistencia y adecuarse a la naturaleza del evento y a las demás circunstancias del caso. La empresa de asistencia de cualquier manera se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

## **EXCLUSIONES GENERALES – aplicables a todas las asistencias**

- Las asistencias que no estén consideradas como una emergencia.
- Los gastos pagados por el usuario del servicio que no hayan sido previamente aprobados por el Proveedor de Servicios de Asistencia. Para este se indica que en los casos en que el usuario del servicio de la asistencia se auto asista y no solicite autorización para esto al proveedor de asistencia, no tendrá derecho al reembolso.
- El tratamiento de Enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, preexistente y/o congénita, conocidas o no por el usuario del servicio.
- La asistencia y gastos por Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, el parto y/o sus complicaciones.
- Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición profesional, (solo se ampara para actividades deportivas recreativas y amateur).
- Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS. Para el caso de la Pandemia por COVID-19 solo se asistirán aquellos servicios que se realicen en el interior del territorio colombiano. No se asistirá al usuario del servicio cuando este viaje a un país y/o localidad o evento que tenga una alerta de seguridad sanitaria. Tampoco se cubrirá si se desobedece alguna requisición o solicitud sanitaria tales como, pero no limitando a: realización de pruebas antes del viaje, pasaporte inmunitario, vacunación o inmunización exigidas.

## **6. PERIODOS DE CARENCIA**

Los servicios otorgados en este contrato serán efectivos para todas las personas afiliadas cuando se hayan cumplido los siguientes periodos de carencia.

- Orientación médica telefónica y Consulta médico general por telemedicina (a partir de inicio de vigencia del contrato).
- Para otros servicios del plan aplica treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de activación.

## **7. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SERVICIO DE ASISTENCIA**

- Titular / Cónyuge: Desde 18 años hasta 74 años + 364 días sin límite de permanencia.
- Hijos / Hijas: Desde 6 meses de nacimiento y hasta 24 años + 364 días y sin límite de permanencia.
- Afiliados adicionales: Podrán ser inscritos desde los 6 meses de nacimiento o los 18 años, según el parentesco, y hasta un máximo de 74 años con 364 días al momento de su ingreso. Esta condición aplica para familiares como padres, padrastrros/madrastras, nietos, hermanos, tíos, tías, primos, sobrinos, yernos, nueras, abuelos, cuñados y suegros. Una vez inscritos en el contrato, la permanencia de los afiliados será indefinida.

## **8. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Los servicios otorgados en este contrato serán efectivos para todas las personas afiliadas siempre que se demuestre autenticidad de la condición de afiliado al plan y no exista suplantación de identidad u otra condición fraudulenta.

## **9. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

La empresa de asistencia se hará cargo de atender los servicios según el límite aquí señalado, si la atención médica del beneficiario excede los límites de la presente asistencia, este deberá directamente o a través de su afiliación a alguna de las entidades reconocidas por el sistema de seguridad social en salud complementar su atención médica.

Las obligaciones que asume La empresa de asistencia conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la coordinación de los servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de La empresa de asistencia cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

## **10. DECLARACIÓN**

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencia y el usuario del servicio declara aceptar sus términos y condiciones.

## **11. EXCLUSIONES ADICIONALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

Quedan excluidas las reclamaciones de asistencia que sean consecuencia de las siguientes situaciones:

a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No están excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.

b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

e) La participación del usuario del servicio en combates, salvo en caso de defensa propia.

f) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.

**No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el usuario del servicio tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:**

g) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del usuario del servicio por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad institucional.

h) Actos u omisiones dolosas de personas por las que el usuario sea civilmente responsable.

i) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

**No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:**

j) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

k) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del usuario del servicio afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

**No son objeto de cobertura los hechos siguientes:**

l) Los gastos pagados por el usuario del servicio que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.

m) La participación del usuario del servicio en actos criminales.

n) Los causados por mala fe del usuario del servicio.

**COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA**

En el evento en que el Cliente decida terminar el presente Contrato de forma unilateral y anticipada durante el periodo mínimo de permanencia (primeros doce (12) meses), o cuando la terminación se produzca por causas imputables al Cliente (incluyendo, pero sin limitarse a, el no pago de las facturas), se causará a favor de ENEL y a cargo del Cliente un cargo compensatorio, el cual será facturado en el siguiente periodo de facturación a la cancelación del servicio.

Este cargo compensatorio se liquida sobre la base de los costos fijos de afiliación incurridos por ENEL al momento de la suscripción, que se prorratan a lo largo de los doce (12) meses de permanencia. Dicho cargo se calculará de la siguiente manera:

Por cada mes faltante para completar el periodo mínimo de permanencia, se cobrará el equivalente al treinta por ciento (30 %) de la tarifa mensual vigente del servicio.

## PÓLIZA COMO BENEFICIO ADICIONAL DEL PLAN DE ASISTENCIA

150 años | ZURICH® | enel x

¡Bienvenido a nuestra alianza por tu bienestar!

¿Tienes un seguro a través de Enel Codensa?  
Ahora tus productos están respaldados por Zurich Seguros, una compañía con 150 años de experiencia, para darte toda la tranquilidad que necesitas.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ZURICH® | enel x

### PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE TU PÓLIZA

(Recuerda que esto es un resumen de las condiciones, te invitamos a descargar el texto completo de las Condiciones Particulares que aplican a esta póliza en [www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co) / Zúrich Enel X ([zurichseguros.com.co](http://zurichseguros.com.co)) o solicitándolo en nuestra línea de atención al Cliente 018000112723 #723 Op 3)

**PÓLIZA COMO BENEFICIO ADICIONAL:** Con la activación del plan de asistencia Doctor 360 Plan Premium, el titular del servicio es incluido sin costo adicional y de manera voluntaria en la póliza de Zurich Seguros Colombia, S.A., quien asumirá los siguientes riesgos expuestos al titular del plan contratado:

#### a) COBERTURA:

- Muerte accidental por \$9.000.000: Se entiende como pérdida accidental de la vida, la muerte del titular, originada en una lesión corporal sufrida por él, ajena a su voluntad, que sea consecuencia exclusiva y directa de un hecho súbito, externo, fortuito amparado por la póliza, que le cause la muerte de manera instantánea o dentro de los ciento ochenta (180) días calendarios siguientes a la fecha del accidente.
- Reembolso de gastos médicos por accidente hasta por \$1.000.000: Si a consecuencia de un accidente amparado por la presente póliza el asegurado requiere de asistencia médica o quirúrgica, ambulancia, hospital, enfermera y drogas, dentro de los ciento ochenta (180) días calendario siguiente a la ocurrencia del accidente, La Empresa reembolsará los valores causados sin superar el valor límite del total asegurado para este anexo.

Máximo dos (2) eventos al año con un deducible del 5% del valor causado por evento.

**b) EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA:**

- Desde 18 años hasta 70 años + 364 días del titular con permanencia hasta los 79 años con 365 días.

**c) DOCUMENTACIÓN:**

**MUERTE ACCIDENTAL:**

- Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios.
- Copia auténtica registro civil de defunción.
- Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
- Informe policial de accidentes de tránsito (en los casos en que se aplique).
- Acta de levantamiento del cadáver.

**REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE:**

(Máximo dos (2) eventos al año con un deducible del 5% del valor causado por evento).

- Formulario de indemnización debidamente diligenciado por el asegurado.
- Historia Clínica completa de la atención con fecha de ingreso y salida de la institución hospitalaria y/o del asegurado.
- Facturas soporte de la atención recibida.

**RECLAMACIÓN Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

- Llamando directamente al numeral #723 opción 4
- Llamando a la línea en Bogotá (601) 518 8482
- Email: [avisosdesiniestrosenel@zurich.com](mailto:avisosdesiniestrosenel@zurich.com)

**Las soluciones de Enel X te  
están esperando para  
hacer tu vida más fácil.  
Únete a nuestra comunidad hoy.**

