

## CONTRATO MULTIASISTENCIA ENEL COLOMBIA

### 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 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 de los servicios de asistencia solicitados, 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 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 DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ENEL COLOMBIA S.A ESP, sociedad constituida mediante escritura pública No. 562 del 1 de marzo de 2022, de la notaría 11 de Bogotá D.C.; 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 Multiasistencias 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 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.

**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 en el primer trimestre de cada año, 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.

**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. 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.

**CLÁUSULA QUINTA. 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 SEXTA. OBLIGACIONES**

### **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, 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 reembolsos de servicios de asistencia prestada por un tercero contratado directamente por el Cliente.

### **CLÁUSULA SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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 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.

#### **CLÁUSULA NOVENA. - FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:**

Enel-Codensa 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 DÉCIMA. - 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 derivada de la actividad de las empresas de asistencia, y en ningún caso habrá solidaridad entre Enel Colombia y las empresas de asistencia.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA 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 DÉCIMA 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 DÉCIMA 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 DÉCIMA 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 DÉCIMA 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 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 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - 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 DÉCIMA OCTAVA. - NORMAS SUPLETORIAS:** Todo lo no previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones legales del Código de Comercio Colombiano.

**CLÁUSULA DÉCIMA 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: Carrera 13A No. 93-66 de Bogotá, D.C.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. - DATOS PERSONALES:** El cliente declara que conoce la política de tratamiento de datos personales de CODENSA 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 VIGÉSIMA 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 FUNERAL 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. Los servicios exequiales aquí definidos serán cubiertos en su totalidad por la empresa de asistencia a través de una entidad prestadora de servicios exequiales escogida por el titular (o sus familiares), que haga parte de la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia, con ocasión del fallecimiento de los afiliados que sean determinados en el plan y previo pago de la cuota correspondiente y se cumplan los periodos de carencia establecidos en el numeral tercero de este plan. 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.

PLAN INICIAL	PLAN MIGRACIÓN	GRUPO FAMILIAR	ASISTENCIA FUNERAL	FUNERARIAS
Exequial Tradicional Grupo Familiar Básico	FUNERAL MIGRACIÓN 360 LIGHT	Grupo Familiar Básico (Titular, Conyuge, Hijos).	<b>DESTINO FINAL:</b> Servicio de cremación o espacio en nicho o tumba en cementerio.	Todas las funerarias de la red, a excepción de la Funeraria Gaviria, Candelaria de la 98 y San Juan de Ávila.
Exequial Tradicional Grupo Familiar Básico + Padres	FUNERAL MIGRACIÓN CON PADRES	Titular, Conyuge, Hijos + Padres y Suegros.	<b>SERVICIOS FUNERARIOS:</b> Traslado del fallecido dentro del perímetro urbano de cada ciudad, Carroza fúnebre con cinta impresa, Tratamiento de conservación del cuerpo, Sala de velación 24 horas, Suministro de cofre o ataúd, Servicios de cafetería en la sala de velación, Arreglo floral para ataúd, Carteles y libro de asistencia, Oficio religioso.	Todas las funerarias de la red, a excepción de la Funeraria Gaviria, Candelaria de la 98 y San Juan de Ávila.
Exequial Tradicional Grupo Familiar Básico + Afin	FUNERAL MIGRACIÓN CON ADICIONALES	Grupo Familiar Básico + Máximo 2 adicionales de estos parentezcos: Abuelos, Hermanos, Tíos, Sobrinos, Primos, Nietos, Hermanos, Yerno, Nuera, Padrastro, Madrastra.	<b>TRANSPORTE DE ACOMPAÑANTES:</b> De la sala de velación a iglesia y destino final.	Todas las funerarias de la red incluida funeraria San Juan de Ávila, salas de velación del Parque del Recuerdo. NO incluye funeraria Gaviria y Candelaria de la 98.
Exequial Preferencial Grupo Básico	FUNERAL MIGRACIÓN 360 PREMIUM	Titular, Conyuge, Hijos, Padres, Suegros, Abuelos, Hermanos, Tíos, Sobrinos, Primos, Nietos, Hermanos, Yerno, Nuera, Padrastro, Madrastra.	<b>TRAMITES LEGALES:</b> Trámites legales, licencia de inhumación o cremación, Trámites de registro de defunción ante notario.	
Exequial Preferencial Grupo Básico + Afin				
Exequial Preferencial Grupo Básico + Padres				

#### 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, el Titular y/o afiliados podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año. Los números telefónicos de contacto de la central es la línea 7 115 115 Opc. 4.

Al momento de solicitar asistencia, el Titular y/o afiliado 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 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.

#### 2. SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los Servicios de asistencia, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo a las definiciones descritas en el presente anexo de condiciones particulares y solamente en las situaciones señaladas en este documento.

- 2.1. **CUBRIMIENTOS:** Mediante el presente Anexo el Titular y/o afiliado, adquieren el derecho a recibir en especie los servicios de tipo exequial según el plan contratado, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de las cuotas.
- 2.2. **CUBRIMIENTO DE SERVICIOS EXEQUIALES:** En caso de fallecimiento del Titular y/o afiliado, en el presente plan, la empresa de asistencia, se compromete a suministrar los servicios funerarios que se detallan a continuación, ajustándose a los protocolos de servicios que imperen en cada región, según las normativas legales vigentes

establecidas por los entes de control de cada localidad y según el plan contratado; garantizando en todos los casos, que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura.

## **2.2.1. SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS:**

### **2.2.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA**

El servicio será prestado por las entidades de servicio exequial del país adscritas a la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia y comprenderá:

- Traslados del fallecido dentro del perímetro urbano de cada ciudad o población.
- Trámites legales para la obtención de la licencia de inhumación o cremación.
- Trámites del registro notarial de defunción ante notaría.
- Tratamiento de conservación del cuerpo.

Suministro de sala de velación hasta por 24 horas con su equipamiento de acuerdo con la disponibilidad y según la estructura logística definida por la entidad funeraria según el plan contratado.

- Suministro de cofre o ataúd de línea básica de acuerdo con las especificaciones regionales, según las disposiciones sanitarias para cremación o inhumación.
- Servicio de cafetería (café y aromática) de acuerdo con el protocolo establecido por la entidad de servicio.
- Traslados del fallecido dentro del perímetro urbano en carroza o coche fúnebre con cinta impresa al lugar de las honras fúnebres y al sitio del destino final.
- Transporte para acompañantes: una buseta suministrada exclusivamente para el desplazamiento de los acompañantes al oficio religioso y al destino final. los recorridos serán dentro del perímetro urbano de la ciudad o población en donde se realiza el servicio de velación. si el servicio de destino final se realiza en población o ciudad distinta de la velación la familia deberá pagar directamente al proveedor contratado, los sobrecostos ocasionados por traslados intermunicipales, a las tarifas que éste establezca.
- Para todos los efectos este servicio se ajustará a los protocolos establecidos por los proveedores y a las normas establecidas por los entes reguladores de la actividad.
- Oficio religioso ecuménico dentro del perímetro urbano de la ciudad donde se realizan las honras fúnebres y durante el periodo del servicio funerario.
- Parágrafo: Dado que el certificado de defunción sólo lo puede tramitar la familia, la empresa de asistencia los orientará en el proceso para facilitar la obtención del mismo. Los casos que requieren manejos sanitarios especializados estarán sujetos a las políticas sanitarias vigentes establecidas por los entes reguladores y adoptados por cada una de las entidades pertenecientes a la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia.

### **2.2.1.2. SERVICIO DE DESTINO FINAL**

El servicio será prestado por los parques cementerios: particulares o cementerios locales, distritales o municipales adscritos a la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia, según la disponibilidad de cada ciudad o población y dentro del territorio nacional ajustándose a los protocolos de servicios establecidos por cada entidad y según el plan contratado.

#### **2.2.1.2.1. SERVICIO DE INHUMACIÓN**

Comprenderá:

- Una solución de inhumación definida por la empresa de asistencia, en uso temporal de acuerdo con el plan contratado y su adecuación por el tiempo determinado en cada región.
- Exhumación una vez finalizado el periodo de alquiler y de acuerdo con las disposiciones sanitarias legales establecidas para el evento.
- Una solución de destino final para los restos, definido por la empresa de asistencia, según la disponibilidad de la entidad de servicio en donde se haya realizado la inhumación y por el tiempo definido por la entidad.

#### **2.2.1.2.2. SERVICIO DE CREMACIÓN**

Comprenderá:

- Cremación del cuerpo.
- Solución de destino final para las cenizas definida por la empresa de asistencia, según la disponibilidad del parque donde se haya realizado la cremación y por el tiempo definido por la entidad.

Parágrafo: La decisión de inhumación o cremación es autorizada únicamente por los entes sanitarios o judiciales de cada ciudad o población, que teniendo en cuenta la causa del fallecimiento, autorizarán la licencia de inhumación o cremación según sea el caso.

Al finalizar el tiempo de alquiler, todos los trámites requeridos para la exhumación estarán a cargo de los familiares responsables ante la entidad prestadora de servicios. Si la cremación o inhumación del cuerpo a petición de la familia se realiza en una ciudad o población distinta de la de prestación del servicio funerario, los costos de traslado estarán a cargo de los familiares del fallecido.

## **3. DEFINICIONES PARA LOS SERVICIOS**

- 3.1. Destino final: Es el conjunto de servicios inherentes a la cremación o inhumación del cadáver.
  - 3.2. Enfermedades graves: Se definen como enfermedades graves las siguientes:
  - 3.3. Accidente cerebro vascular: Es la pérdida súbita de la función cerebral, resultante de la interrupción del aporte sanguíneo a una parte del cerebro, que cause lesiones irreversibles tales como la pérdida permanente del conocimiento, pensamiento, lenguaje o sensación. puede ser causado por trombosis, embolia, estenosis de una arteria del cerebro o hemorragia cerebral.
  - 3.4. Insuficiencia renal: Es el daño bilateral e irreversible de la función de los riñones, que haga necesaria la realización en forma regular de diálisis renal o trasplante de riñón.
  - 3.5. Infarto del miocardio: Es la muerte del músculo cardíaco, ocasionada por una irrigación sanguínea deficiente.
  - 3.6. Cirugía arterio – coronaria: Intervención quirúrgica a corazón abierto, que se realiza para corregir la estenosis u oclusión de las arterias coronarias, que no responden a tratamiento médico y en consecuencia es necesaria la realización de un bypass o puente coronario.
  - 3.7. Esclerosis múltiple: Enfermedad que afecta el sistema nervioso central y se manifiesta por anomalías neurológicas progresivas e irreversibles que conllevan a un estado de incapacidad severa, con disminución de la visión, falta de coordinación, debilidad e incontinencia urinaria.
  - 3.8. Grupo afiliado: Es el conformado por personas naturales que tiene con el contratante una relación legal, contractual o de parentesco.
  - 3.9. Muerte accidental: Se entiende por accidente el hecho violento, visible, externo, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del afiliado principal o miembro del grupo afiliado que le cause el fallecimiento.
  - 3.10. Parques cementerios: Es el concepto que comprende parques cementerios particulares o cementerios locales, distritales o municipales.
  - 3.11. Red de servicios exequiales: Entidades de servicios funerarios a escala nacional con que cuenta la empresa de asistencia y que cumplen las especificaciones de calidad establecidas por la misma para la prestación de servicios exequiales. La empresa de asistencia se reserva el derecho de adicionar o eliminar en cualquier momento y sin previo aviso las entidades de servicio adscritas a la red de prestadores de servicio de la empresa de asistencia.
  - 3.12. Periodo de carencia: Tiempo comprendido entre el inicio de vigencia y una fecha posterior determinada, durante el cual la prestación del servicio estará condicionada.
- 4. PERÍODOS DE CARENCIA:** Los servicios otorgados en este plan serán efectivos para todas las personas afiliadas cuándo se hayan cumplido los siguientes periodos de carencia.
- A partir de a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber recibido la confirmación de la venta (Llamada o SMS de confirmación) cubrirá el fallecimiento cuando ocurra por muerte accidental, homicidio y suicidio.
  - A los cuarenta y seis (46) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, excepto cáncer, sida y enfermedades graves.
  - A los noventa y un (91) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, incluyendo enfermedades graves, excepto cáncer y sida.
  - A los ciento ochenta y un (181) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa sin ninguna excepción.
- 5. VIGENCIA DE CONTRATO:** Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales de prestación de los servicios, la vigencia de este plan inicia a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber recibido la confirmación de la venta (Llamada o SMS de confirmación) resultante del proceso de activación.
- 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL**
- Para acceder a los servicios del contrato de previsión de servicios exequiales es indispensable que los familiares del afiliado fallecido informen en el momento del fallecimiento a la empresa de asistencia a través de la línea de atención 7115115 Opc 4, que opera todos los días, las 24 horas, los 365 días del año.
  - La empresa de asistencia podrá solicitar la historia clínica del afiliado principal o del afiliado fallecido, adicional a todos los documentos que la empresa de asistencia considere necesarios para autorizar la prestación del servicio exequial.
  - La no utilización de algún(os) servicio(s) exequial(es) por decisión de los familiares del afiliado fallecido, no generará compensación alguna por parte de la empresa de asistencia,
- 7. SUSTITUCIÓN DE AFILIADOS DURANTE LA VIGENCIA:** En ninguna circunstancia el cliente o los afiliados podrán ceder a terceros los derechos previstos en el presente plan, y el fallecimiento de uno de ellos durante su vigencia, no implica derecho a sustitución ni cambio en los valores de la cuota.
- 8. TERMINACIÓN DEL PLAN DE SERVICIO FUNERAL:** El plan terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del grupo afiliado, al presentarse alguna de las siguientes causas:
- Por fallecimiento del Titular y/o afiliado y la consecuente imposibilidad de continuar con el recaudo de la cuota del resto del grupo afiliado.
  - Por la terminación de la vigencia del contrato, si éste no se renueva.
  - Cuando el contratante, Titular y/o afiliado o la empresa de asistencia revoquen el contrato.
  - Cuando el contratante solicite por escrito la exclusión del afiliado.
  - Por mutuo acuerdo de las partes.

Si al momento de solicitar un servicio el certificado no reposa en la empresa de asistencia y no se han superado los periodos de carencia, los familiares o la persona que solicite el servicio deberán entregarlo a la empresa de asistencia en el menor tiempo posible.

**9. 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.

**10. LIMITE DE RESPONSABILIDAD:** Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la prestación 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 AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

**11. DECLARACIÓN:** El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente plan de asistencia y el afiliado declara aceptar sus términos y condiciones.

**12. 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 esta excluidos los actos de terrorismo en países que NO e stán 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 Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- f) No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
- g) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- h) Actos u omisiones dolosas de personas por las que 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 Beneficiario 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 Beneficiario que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.
- m) La participación del Beneficiario en actos criminales.
- n) Los causados por mala fe del afiliado.

**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.



## BENEFICIO ADICIONAL AL SERVICIO DE ASISTENCIA

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda EnelXStore [www.enelxstore.com/co](http://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](http://www.enelconecta.com.co)