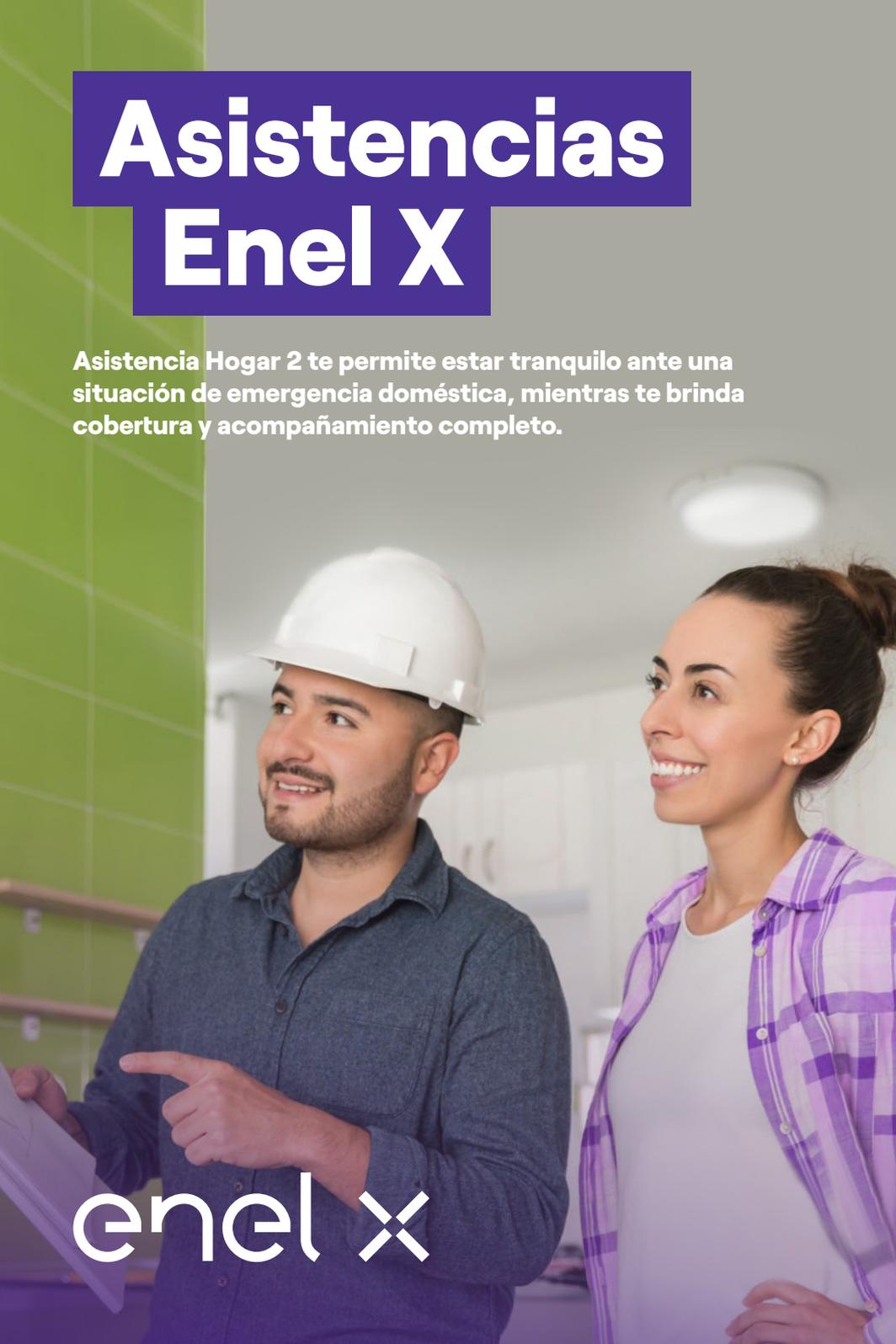


# Asistencias Enel X

Asistencia Hogar 2 te permite estar tranquilo ante una situación de emergencia doméstica, mientras te brinda cobertura y acompañamiento completo.



enel x

## CONTRATO MULTIASISTENCIA ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

### INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

**CONTRATANTE:**

ENEL COLOMBIA S.A ESP.

**NIT:**

860.063.875-8

**PRESTADOR DEL SERVICIO:**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

**NIT:**

800.244.309-1

**Líneas de atención: (601) 5 115 115 Opción 3**



## 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 del servicio de asistencia solicitado, siempre que responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato, y siempre que los mismos hayan ocurrido durante su vigencia y ámbito territorial convenidos.

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



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de requerir atención comuníquese a la línea en Bogotá (601) 5 115 115 opción 3.



# CONDICIONES GENERALES

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

## **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:**

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

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

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

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

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

## **CLÁUSULA SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:**

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

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



# CONDICIONES GENERALES

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

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

## CLÁUSULA TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

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

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

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

## CLÁUSULA CUARTA. 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.



# CONDICIONES GENERALES

## 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 (601) 5 115 115 opción 3.
- 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 al cliente.
2. Atender los requerimientos del servicio realizados por el cliente y canalizarlos con la Empresa de Asistencia correspondiente.
3. Poner a disposición del cliente el contrato suscrito, el Anexo de Condiciones, y demás documentos complementarios.
4. Realizar actividades de cobranza y recaudo mensual por los servicios contratados.
5. Suministrarle al cliente toda la información relevante respecto de los Planes.

### OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Serán obligaciones del cliente las indicadas a continuación:

1. Al presentarse una emergencia o evento que pueda hacer parte de los beneficios de un Plan Específico, deberá realizar el requerimiento del servicio a través de la Central Telefónica de Servicios al número (601) 5 115 115 opción 3.
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



## CONDICIONES GENERALES

- 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.



## CONDICIONES GENERALES

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 (601) 5 115 115 opción 3 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 Colombia no será responsable por los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

### **CLÁUSULA 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.



## CONDICIONES GENERALES

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

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

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

### **CLÁUSULA 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 (601) 5 115 115 opción 3, 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 (601) 5 115 115 opción 3.

### **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.



# CONDICIONES GENERALES

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 a través de la Central Telefónica de Servicios. Así las cosas, el cliente se compromete a informar oportunamente cualquier cambio de los datos suministrados en el Formulario del Contrato del Servicio.

## **CLÁUSULA 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 SÈPTIMA. COVID-19:**

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



# CONDICIONES GENERALES

## **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: Calle 93 # 13-45, Bogotá.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA. 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 le 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) 5 115 115 opción 3.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO



# PLAN DE ASISTENCIA PROTECCIÓN HOGAR PLAN 2

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

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



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

COBERTURA	PLAN 2	EVENTOS	COBERTURA POR EVENTO
<b>Bolsa de eventos para atención por:</b> Emergencia por daño en plomería. Emergencia en cerrajería. Emergencia por daño eléctrico. Emergencia por rotura de vidrios.	X	2	\$300.000
Handyman (todero).	X	2	\$200.000
Instalaciones eléctricas menores.	X	2	\$200.000
Gasista - Servicio de Revisión Anual Preventiva.	X	1	\$200.000
Gasista - Revisión Anual Obligatoria (RPO).	X	1	Valor mercado
Gasista - Servicios de Reparación.	X	2	\$200.000
Orientación legal	X	Ilimitado	Ilimitado
Reparación Electrodomésticos.	X	2	\$400.000
instalación Electrodomésticos.	X	2	\$100.000

### 1. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA



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

- Quando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

### Exclusiones a la cobertura de electricidad:

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

## 2. PLOMERÍA DE EMERGENCIA



La empresa de asistencia enviará al inmueble registrado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas y sanitarias internas del inmueble registrado, exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable y/o de aguas sanitarias. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- C. Cuando se trate de des taponamiento de sifones internos de la vivienda, que no den a la intemperie y siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas.
- D. Exclusiones a la cobertura de Plomería:
  - 1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
  - 2. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
  - 3. Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
  - 4. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### 3. CERRAJERÍA DE EMERGENCIA



Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío, hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble registrado, LA EMPRESA DE ASISTENCIA enviará al inmueble registrado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

#### Exclusiones a la cobertura de Cerrajería:

- A. Reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble.
- B. Apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, depósitos, terrazas y apertura de candados.
- C. Arreglo y/o reposición de puertas (incluyendo hojas y marcos).

### 4. VIDRIERÍA



Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble registrado, la empresa de asistencia enviará un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de dichos vidrios.

#### Exclusiones a la cobertura de vidrios:

- A. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- B. Cualquier clase de espejos.

**EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL Y MONTO DE COBERTURA POR EVENTO:** Los servicios de emergencia en electricidad, plomería, cerrajería y vidriería hacen parte de una bolsa de eventos limitado a 2 eventos por vigencia anual, con cobertura de hasta \$300.000 por cada evento.

### 5. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS



En caso de defectos técnicos (eléctrico, electrónico o mecánico que impida el funcionamiento o uso normal del electrodoméstico, LA EMPRESA DE ASISTENCIA cubrirá



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

los costos de mano de obra y materiales de la reparación del equipo. A continuación, se relacionan los Electrodomésticos que contempla este servicio: Línea Blanca: estufa a gas, calefón (calentador), horno, chimeneas, calderas, refrigerador, congelador, lavadora de loza, microondas, lavadora, secadora. Línea Marrón: Televisor (convencional, LED, LCD, plasma, OLED, QLED), blu-ray player, DVD y teatro en casa.

### 6. GASISTA-SERVICIOS DE REPARACIÓN AL AÑO POR DAÑOS ASOCIADOS AL GAS NATURAL



La empresa de asistencia enviará al inmueble registrado, previo acuerdo con el cliente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yees, tees, tapones y/o codos.

**PARAGRAFO I:** La empresa de asistencia adelantará los trabajos que se requieran para arreglo de redes, siempre y cuando el imprevisto no sea una fuga de gas que represente o ponga en riesgo la integridad de los habitantes o del inmueble, en este caso la empresa de asistencia coordinará una ayuda de emergencia inmediata con la empresa de Gas de la Ciudad de prestación de servicios, una vez controlado la emergencia y se pueda cerrar las válvulas de control de gas, se realizarán las reparaciones requeridas de conformidad con lo citado en el presente anexo.

**PARÁGRAFO II:** Se deja expresa constancia que la empresa de asistencia no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Este servicio tendrá una cobertura hasta **2 eventos por vigencia anual** del producto.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### 7. INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES:



La empresa de asistencia coordinará el envío de un profesional calificado para verificar en el inmueble registrado las siguientes condiciones: reajuste de interruptores, organización del cableado, identificación y reemplazo de interruptores, dimensionamiento del cableado, verificación de fugas de energía, instalación de timbres, luminarias, citófonos y consejos de ahorro de energía.

Este servicio contempla solo la mano de obra, limitado **2 eventos al año**.

### 8. HANDYMAN (TODERO)



La empresa de asistencia coordinará el envío de un profesional calificado para instalación de cortinas, cuadros, grifos, Mano de obra en pintura, instalación y armado de muebles, instalación de lámparas, pantallas de TV y reparación de goteras. No incluye materiales. Este servicio se encuentra limitado a **2 eventos por vigencia anual** del producto.

### 9. INSTALACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS MO (Blanca y marrón, soporte de tv y micro, ventiladores de techo)



La empresa de asistencia pondrá a disposición del cliente un técnico para la instalación de electrodomésticos (línea blanca y marrón), instalación de soportes para TV y microondas y ventiladores de techo. No será realizada la reparación o ejecución en cualquier punto del ramo eléctrico.

Este servicio se encuentra limitado a **2 eventos** por vigencia anual del producto.

### 10. GASISTA-SERVICIO DE REVISIÓN ANUAL PREVENTIVA:



Esta cobertura consiste en la verificación del adecuado funcionamiento de la instalación (Red) interna y los Gasodomesticos del inmueble registrado, efectuada por un técnico especialista. No es de carácter obligatorio, sin embargo, se recomienda realizarla una vez al año en términos preventivos.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

Este servicio será programado al cuarto (4) mes a partir de la adquisición de la asistencia y a partir de esta fecha cada año recurrente con excepción del año en que el cliente tenga la Revisión Periódica Obligatoria.

Este servicio **se encuentra limitado a 1 evento por vigencia anual** del producto.

### 11. GASISTA-REVISIÓN ANUAL OBLIGATORIA (RPO):



Esta cobertura consiste en una revisión de carácter obligatorio que tiene como fin verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna desde el centro de medición hasta los Gasodomesticos instalados, para garantizar las condiciones seguras de uso.

Esta revisión deberá hacerse en períodos no superiores a cinco (5) años, en aquellos hogares que cuenten con el servicio de gas natural domiciliario. La empresa distribuidora de gas te informará con anticipación a través de la factura, carta o comunicado la fecha en la que debes iniciar la programación de esta visita.

La cobertura de este servicio se encuentra limitado a **1 evento por vigencia anual** del producto.

### 12. ORIENTACIÓN LEGAL



La empresa de asistencia realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica en aspectos relativos a los siguientes asuntos: Asesoría de asuntos civiles de familia, derecho penal y laboral, Asesoría para despido de personal doméstico, Asesoría para afiliación a seguridad social, Asesoría en caso de hurto y robo, Revisión de documentos de tipo legal como contratos, letras, escrituras. El usuario debe tener la información y documentación completa y al día para que se realice la asesoría.

#### POLÍTICA DE REMBOLSOS

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

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



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

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



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

La empresa de asistencia no será responsable de los daños, retrasos o incumplimiento de las prestaciones derivados de eventos de fuerza mayor o de caso fortuito que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios o que impidan su cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones. En el caso de Pandemia, los servicios continuarán siendo entregados en la medida que las condiciones y las disposiciones emitidas por las autoridades nacionales, distritales, departamentales o municipales así lo permitan.

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

En todo caso, la responsabilidad de La empresa de asistencia estará limitada al valor de la prestación del servicio.

### COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

En el evento en que el Cliente decida terminar de forma unilateral y anticipada el contrato de servicio durante el periodo mínimo de permanencia (Primeros 12 meses) o cuando la terminación se suceda por causas imputables al Cliente (No pago), Se incluirá en la siguiente factura del servicio público de energía \$5.000 pesos por cada mes faltante al cumplimiento del periodo mínimo de permanencia.

# BENEFICIOS ADICIONALES

- Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda Enel X Store [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.
- Participación en el programa de relacionamiento CONECTA, en los términos y condiciones disponibles en [www.enelconecta.com.co](http://www.enelconecta.com.co)

## REGÍSTRATE EN CONECTA PARA RECIBIR MUCHOS BENEFICIOS

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

Así de fácil serás parte de Conecta:



**1**  
Regístrate a **Conecta** en [www.enelconecta.com.co](http://www.enelconecta.com.co) y ten a la mano tu **factura de energía**.



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



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



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

Y los puntos que acumules los podrás redimir en:

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

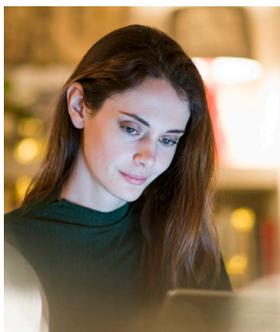


**¡Conoce nuestros aliados!**  
Conecta cuenta con más de **30 establecimientos aliados** con descuentos increíbles.

# NUESTROS PLANES DE ASISTENCIA ENEL X.



Asistencia Luz 360



Asistencia Luz 360 Plus



Asistencia Protección Hogar



Asistencia Doctor 360



Asistencia Funeral 360



## ¿Por qué Enel X?

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

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

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

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

**Únete a nuestra comunidad hoy.**

**[www.enelxstore.com/co](http://www.enelxstore.com/co)**

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIO DE ENEL.

**enel x**

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