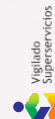


Asistencias Enel X

Tranquilidad para ti y protección
para tu familia.

Más información en
www.enelxstore.com.co



enel x

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



INFORMACIÓN PRESTADORES DEL SERVICIO

INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.

NIT 860.063.875-8

PRESTADOR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

NIT 800.244.309-1

LÍNEA DE ATENCIÓN

(601) 646 2832

COBERTURAS DE LA PÓLIZA

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

NIT 860.002.530-0

LÍNEA DE ATENCIÓN

(601) 518 8482 / NUMERAL #723 OPCIÓN 4

RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

avisosdesiniestrosenel@zurich.com

Consulta nuestro sitio web www.enelxstore.com/co

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

ANEXO CONDICIONES GENERALES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FECHA DE ACTIVACIÓN: Salvo que el anexo específico disponga algo distinto, es la fecha a partir de la cual el plan de asistencia estará a disposición del Cliente. Usualmente y salvo excepciones señaladas en cada plan, que comenzará después de la firma o aceptación del formulario

de activación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONDICIONES GENERALES

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

CLAUSULAS

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

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

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

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

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

- 2. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Con la afiliación el Cliente adquiere la obligación de pagar el precio del Plan contratado en los términos previstos en el Anexo de Condiciones Particulares. El Cliente deberá realizar el pago de forma mensual, y podrá ser recaudado a través de la factura de energía de Enel Colombia o mediante cualquier otro medio de pago habilitado.

En caso de mora o retraso en los pagos, Enel Colombia podrá a su discreción suspender temporalmente los servicios, descuentos y/o el paquete de beneficios contemplados en el Plan contratado. El incumplimiento en el pago del servicio de asistencia contratada no ocasionará la suspensión del servicio de energía eléctrica.

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

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

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

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

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

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

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

- a. En caso de un evento cubierto por el presente contrato, El Cliente podrá solicitar siempre el servicio de asistencia a través de las líneas de atención dispuestas para tal fin, relacionadas en el apartado “prestadores del servicio y líneas de atención”.
- b. La Empresa de Asistencia confirmará si el cliente de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos de conformidad con el Anexo de Condiciones particulares.

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

6. OBLIGACIONES:

a. OBLIGACIONES DE ENEL COLOMBIA:

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

b. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Serán obligaciones del cliente las indicadas a continuación:

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

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

7. SUSPENSIÓN:

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

El incumplimiento de cualquier normativa o requerimiento en materia de salud, seguridad

laboral, medio ambiente, o requerimientos específicos respecto de las instalaciones que imposibiliten la prestación del servicio de asistencia, dará lugar a la suspensión del contrato hasta tanto se restablezcan las condiciones adecuadas para su prestación.

8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

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

Comunes a las Partes:

1. Expiración del tiempo de vigencia del Contrato.
2. Fallecimiento del cliente.
3. Por el no pago de una factura con más de 90 días de mora o por el no pago de tres (3) periodos consecutivos de los servicios objeto del presente contrato, Enel Colombia tendrá la facultad de suspender o terminar el contrato.
4. Cuando El Cliente o el titular del predio donde se realizan los cobros no autorice la inclusión del pago del valor mensual del servicio en su factura del servicio de energía o por la solicitud de su retiro de la factura de energía respectiva.
5. Si el Cliente suministra información falsa, alterada o errónea que haya modificado los requisitos o la tarifa para adquirir un Plan.
6. Por incumplimiento de una obligación establecida en los términos y condiciones de un Plan Específico. Ante el incumplimiento Enel Colombia previo a la terminación podrá solicitar al Cliente el cumplimiento de las condiciones incumplidas o proceder a la terminación del Contrato.

Terminación Anticipada del Contrato por parte del Cliente: Mediante aviso dado dentro de un ciclo de facturación, El Cliente podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su decisión de no continuar con el mismo, para lo cual deberá comunicarse a través de la línea de atención de Enel Colombia o enviar una comunicación escrita a Enel Colombia con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. Enel Colombia procederá a la suspensión definitiva del servicio, en el periodo de facturación siguiente al mes en que fue recibida la solicitud, caso en el cual se dará aplicación a lo dispuesto en la cláusula de Prórroga Automática.

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

9. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:

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

10. RESPONSABILIDAD:

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

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

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

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

11. CESIÓN:

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

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

12. TRÁMITE PARA RECLAMACIONES:

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

13. MODIFICACIONES:

El Cliente entiende y acepta que las condiciones de prestación de los servicios que ofrezca Enel Colombia al público serán fijadas por éste, por lo que la potestad de modificarlos y ajustarlos es atribución única y exclusiva de Enel Colombia.

Cualquier modificación al contrato será informada por Enel Colombia al Cliente por cualquier de los siguientes medios: Comunicación escrita, página web www.enel.com.co /

www.enelxstore.com/co, prensa, radio, TV, Internet, correo electrónico, etc.

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

14. RETRACTO:

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

15. COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y ENEL COLOMBIA:

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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

17. EPIDEMIAS Y PANDEMIAS:

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

18. NORMAS SUPLETORIAS:

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

19. DOMICILIO:

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

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

20. DATOS PERSONALES:

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

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

21. CUMPLIMIENTO CON NORMATIVIDAD ANTICORRUPCION:

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

ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

ASISTENCIA 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.

COBERTURAS DEL SERVICIO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO

PLAN INICIAL	PLAN MIGRACIÓN	GRUPO FAMILIAR	ASISTENCIA FUNERAL	FUNERARIAS
Exequial Tradicional Grupo Familiar Básico	FUNERAL MIGRACIÓN 360 LIGHT	Grupo Familiar Básico (titular, cónyuge, hijos).	DESTINO FINAL: 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, cónyuge, hijos + padres y suegros.	SERVICIOS FUNERARIOS: 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 + Afín	FUNERAL MIGRACIÓN CON ADICIONALES	Grupo Familiar Básico + Máximo 2 adicionales de estos parentescos: Abuelos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, nietos, yerno, nuera, padrastro, madrastra.	TRANSPORTE DE ACOMPAÑANTES: De la sala de velación a iglesia y destino final.	Todas las funerarias de la red, a excepción de la Funeraria Gaviria, Candelaria de la 98 y San Juan de Ávila.
Exequial Preferencial Grupo Básico	FUNERAL MIGRACIÓN 360 PREMIUM	Titular, cónyuge, hijos, padres, suegros, abuelos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, nietos, yerno, nuera, padrastro, madrastra.	TRÁMITES LEGALES: Trámites legales, licencia de inhumación o cremación, trámites de registro de defunción ante notario.	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 + Afín				
Exequial Preferencial Grupo Básico + Padres				

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.

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 línea de atención del prestador del servicio de asistencia, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año.

Al momento de solicitar asistencia, el Titular y/o afiliado deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre, apellido y CC.
- Lugar donde se encuentra y número telefónico de contacto.
- Descripción del problema y tipo de servicio solicitado.
- Otros datos que la empresa de asistencia considere necesarios.

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con 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 adquiere 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, 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 período del servicio funerario.
- **Parágrafo:** Dado que el certificado de defunción solo 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 período 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.

2.3. SERVICIOS ADICIONALES EXCLUSIVOS DEL PLAN FUNERAL PREMIUM

Siempre y cuando se haya tomado en el momento de la afiliación al contrato la opción del producto de FUNERAL 360 PREMIUM, se prestarán los siguientes servicios en adición a los servicios anteriormente mencionados:

- Pedestal de flores: Un arreglo de trípode en flores de temporada.
- Aviso de prensa: Un aviso en periódico de circulación local de 2 columnas x 3 cm en página de obituarios, solo si hay disponibilidad en la ciudad donde se esté realizando el servicio de velación.
- Coros litúrgicos: Un trío musical para acompañamiento exclusivo de la misa de exequias de acuerdo a la disponibilidad del lugar de velación.
- Renta car: LA COMPAÑÍA pondrá a disposición del afiliado principal o beneficiario responsable, un vehículo particular solo en las ciudades o poblaciones donde este servicio pueda ser operado por entidades especializadas en esta modalidad. El vehículo será de gama media con conductor exclusivo para realizar los siguientes recorridos:
 - Disponibilidad para desplazamientos del afiliado principal o familiar responsable para el trámite de certificado de defunción ante entidad hospitalaria, medicina legal y fiscalía según corresponda.
 - Desplazamiento de la funeraria a la residencia y viceversa. Solo para términos de la velación hasta 24:00 horas.
 - Desplazamiento de la funeraria al oficio religioso y posteriormente al destino final.
 - Finaliza con el desplazamiento desde el destino final a la residencia del afiliado principal o el beneficiario responsable.
 - Este servicio no es transferible a otros familiares del afiliado principal a no ser que éste sea el fallecido; entonces se otorgará al familiar responsable de la asistencia.
 - No se cubrirán recorridos para diligencias personales.
 - No se cubrirán desplazamientos de familiares a varios destinos.
 - Máximo tres (3) acompañantes definidos por el afiliado principal o familiar responsable.
 - El conductor acordará con el afiliado principal o familiar responsable las horas en las que le recogerá tanto en la residencia como en la funeraria.
 - El vehículo solo estará disponible en esas horas pactadas, si el afiliado principal o familiar responsable no está disponible a las horas pactadas el vehículo podrá retirarse.

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 cuando se hayan cumplido los siguientes períodos de carencia:

- A partir de 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, exceptuando las enfermedades catalogadas como graves y terminales.
- A los noventa y un (91) días contados a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato, cubre el fallecimiento causado por cualquier causa excepto enfermedades terminales, 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 del prestador del servicio, 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. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SERVICIO DE ASISTENCIA

- **Titular / Cónyuge / Adicionales:** Desde 18 años hasta 74 años + 364 días.
Permanencia: Sin límite de permanencia.
- **Hijos / Hijas:** Desde 6 meses de gestación hasta 40 años + 364 días.
Permanencia: 41 años
- **Padres / Suegros:** Hasta 79 años + 364 días.
Permanencia: Sin límite de permanencia.

8. REMBOLSOS

En los casos en que no sea posible la entrega de los servicios materia de este Plan, por las razones descritas a continuación, la compañía otorgará a modo de reembolso a la persona, que, por medio de las respectivas facturas originales, demuestre haber incurrido en los gastos correspondientes.

A continuación, definimos los límites para cada uno de los reembolsos mencionados:

Planes Funeral Light / Con Adicionales y Padres

- Reembolso por fuerza mayor hasta 5 SMMLV.
- Reembolso por lote en propiedad para adecuación del mismo hasta 3 SMMLV.
- Reembolso por entidades no adscritas a la red hasta 6.5 SMMLV.
- Reembolso por destino final hasta 1.5 SMMLV.

Planes Funeral Premium

- Reembolso por fuerza mayor hasta 8 SMMLV.
- Reembolso por lote en propiedad para adecuación del mismo hasta 5 SMMLV.
- Reembolso por entidades no adscritas a la red hasta 8 SMMLV.
- Reembolso por destino final hasta 2 SMMLV.

REEMBOLSO POR FUERZA MAYOR:

Cuando por circunstancias de Fuerza Mayor se contrate y pague directamente la prestación de los servicios exequiales por muerte del afiliado principal o un miembro del grupo afiliado a entidades funerarias de libre elección, la compañía reconocerá un reembolso económico hasta por el valor establecido en este Plan, de acuerdo con el Plan contratado y únicamente por los servicios exequiales cubiertos estipulados en el Numeral 1 de este contrato.

Se define como circunstancias de Fuerza Mayor los siguientes eventos:

- Cuando ocurran fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de teléfonos del lugar.

- Cuando el fallecimiento y las honras fúnebres se realizan en el exterior.
- Cuando el afiliado principal fallece y la familia ignora la existencia del contrato.
- Cuando la compañía no puede prestar el servicio por no poder verificar la afiliación y se define posteriormente que sí tiene derecho.

El reembolso será reconocido a quien sufragó los gastos, previa presentación a la compañía de las facturas originales que sean expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final junto con una explicación escrita de la circunstancia de Fuerza Mayor, adicional a los documentos que la compañía considere necesarios para el estudio de la solicitud de pago.

Parágrafo: Si los servicios exequiales fueron prestados total o parcialmente a través de otro Plan de previsión exequial, indemnizados por un seguro exequial o por el sistema de seguridad social, no habrá reconocimiento alguno por el presente Plan.

Reembolso cuando el cliente hace uso de un lote en propiedad para la adecuación del mismo: Cuando por el fallecimiento del afiliado, el cliente toma la decisión de no utilizar la solución de inhumación en uso temporal incluido en el Plan y decide utilizar un lote de su propiedad, la compañía reconocerá el reembolso de los gastos directamente relacionados con los servicios de adecuación de dicho lote en propiedad (apertura y cierre), generados y pagados en la fecha del servicio directamente a la entidad de destino final.

La compañía reconocerá reembolso de quien sufragó el gasto hasta el valor estipulado en el Plan contratado previa presentación de las facturas originales según los límites establecidos en este Plan.

Reembolso en las poblaciones que no hacen parte de la red nacional de servicios: Cuando la compañía no cuente con una entidad prestadora de servicio en la población del país donde se requiere el mismo, reconocerá el valor correspondiente a quien sufragó el gasto, previa presentación a la compañía de las facturas originales expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final y hasta por el valor descrito en este Plan, para tal efecto, los familiares contratantes deberán comprobar la disponibilidad de la red nacional mediante llamada a la compañía a través de las líneas de atención telefónica; para la solicitud del servicio, en el momento del fallecimiento del cliente o afiliado.

Reembolso cuando no se pueda garantizar una solución de destino final: Cuando la compañía no pueda prestar la solución de destino final por políticas internas y por disponibilidad de los parques cementerios, a nivel nacional, la compañía reconocerá el valor descrito en el Plan contratado de acuerdo con lo estipulado en este Plan al afiliado principal y en caso de ser fallecimiento al familiar designado por éste, al momento de la celebración del Plan.

9. 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.

10. 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 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 períodos de carencia, los familiares o la persona que solicite el servicio deberán entregarlo a la empresa de asistencia en el menor tiempo posible.

11. 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.

12. LÍMITE 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.

13. 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.

14. EXCLUSIONES ADICIONALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

1. Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No están excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.
2. 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.
3. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
4. 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.
5. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
6. No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
7. Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
8. Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.

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

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

10. Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
11. 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:

12. 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.
13. La participación del Beneficiario en actos criminales.
14. Los causados por mala fe del afiliado.

15. SERVICIOS EXCLUSIVOS PARA PLANES DE ASISTENCIA FUNERAL CONTRATADO CON ANEXO REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

PLANES CON REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

- **Plan Repatriación I - (Países fronterizos con Colombia)**
- **Plan Repatriación II - (Estados Unidos, Centroamérica y el Caribe)**
- **Plan Repatriación III - (Europa y América del Sur)**

En caso de ser contratado este beneficio adicional, quedarán amparados todos los afiliados del grupo familiar desde inicio de vigencia del contrato, en caso de fallecimiento fuera de Colombia, con las condiciones definidas a continuación:

Cuando la persona fallecida se encuentre fuera de Colombia y sus familiares desean retornarlo a su país de origen, LA ASEGURADORA se encargará de los trámites legales y de los servicios mínimos necesarios para tal evento. El valor máximo de cubrimiento será hasta 15, 30 o 45 SMMLV de Colombia, según el plan contratado, y se cubrirá una repatriación por año por grupo familiar.

Los servicios serán contratados a través de la red internacional de LA ASEGURADORA, si el valor máximo de cobertura llegase a ser insuficiente para asumir la repatriación de los restos mortales del afiliado, los familiares de la persona fallecida, previa concertación y acuerdo con LA ASEGURADORA, podrán pagar el excedente directamente al proveedor.

LA ASEGURADORA podrá efectuar reembolso previa presentación de las facturas originales, por el valor máximo de cubrimiento de hasta 15, 30 o 45 SMMLV de Colombia, según el plan contratado, cuando LA COMPAÑÍA no pueda prestar los servicios requeridos o cuando LA ASEGURADORA no cuente con red internacional en el país donde falleció el afiliado. Para tal efecto la familia deberá consultar previamente con LA ASEGURADORA la disponibilidad.

El servicio de Repatriación incluye:

- Trámites legales y traslados locales del fallecido en el país de origen
- Embalaje según reglamentación vigente para su traslado al lugar de destino
- Traslado aéreo en vuelo regular de aerolínea comercial hasta el aeropuerto de ingreso a la ciudad de destino
- Impuestos Aeroportuarios

El servicio de Repatriación no incluye:

- Velación en el lugar de fallecimiento, o en el lugar de destino si es fuera de Colombia
- Cofres fúnebres de lujo
- Tanatoestética y reconstrucción de cuerpos
- Estadía, viáticos, pasajes de familiares acompañantes
- Ceremonias religiosas en el lugar de fallecimiento ni hábitos para el fallecido

ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

Las coberturas referidas a las personas se extenderán a los diferentes países del mundo a excepción de: Bielorrusia, Birmania, Costa de Marfil, Croacia, Liberia, Pakistán, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Ruanda, Serbia, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sudán, Corea del Norte, Zimbabue y los países que LA COMPAÑÍA considere que no cuentan con las condiciones y garantías mínimas de seguridad.

EXCLUSIONES

No son objeto de cobertura los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA COMPAÑÍA.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN POR REEMBOLSO

- Copia de la cédula del afiliado fallecido
- Copia de la cédula de la persona que incurrió en los gastos
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y el banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos
- Facturas originales de la repatriación canceladas

16. 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.

PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL DEL AFILIADO PRINCIPAL

150 años | ZURICH | enel x

¡Bienvenido a nuestra alianza por tu bienestar!

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

VIGILADO

ZURICH | enel x

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE TU PÓLIZA

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

1. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Edad del afiliado principal entre 18 años y menor de 71 años.

2. COBERTURA POR MUERTE ACCIDENTAL

Se entiende como pérdida accidental de la vida, la muerte del titular, originada en una lesión corporal sufrida por él, ajena a su voluntad, que sea consecuencia exclusiva y directa de un hecho súbito, externo, fortuito amparado por la póliza, que le cause la muerte de manera instantánea o dentro de los noventa (90) días calendarios siguientes a la fecha del accidente, siempre y cuando la compañía de asistencia haya realizado la prestación del servicio exequial. LA ASEGURADORA indemnizará el valor asegurado definido a continuación según el Plan de asistencia al que pertenezca el afiliado principal:

- a) Cobertura de la póliza para Asistencia Funeral Migración 360 Light /con padres /con adicionales: \$9.000.000
- b) Cobertura de la póliza para Asistencia Funeral Migración 360 Premium: \$14.500.000

El beneficiario de esta cobertura será la persona designada por el asegurado al momento de celebrar el contrato Multiasistencia Funeral 360 o en su defecto los beneficiarios de ley según lo definido en el artículo 1142 del código de Comercio.

Para las personas que superen los 70 años y 364 días al momento del fallecimiento accidental, el valor asegurado estará sujeto a una reducción del 50% de la cobertura inicial.

3. EXCLUSIONES PARA AMPARO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL:

Además de las exclusiones contempladas en el código de Comercio, la presente póliza no cubre los siguientes eventos:

- Suicidio o su tentativa ya sea en estado de cordura o demencia.
- Homicidio o su tentativa durante el primer año.

4. TIEMPO DE RESPUESTA:

La legislación colombiana establece que la definición del reclamo sea el pago o la objeción del mismo, será efectuada dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de recibo de la totalidad de los documentos requeridos por LA ASEGURADORA.

5. RIESGOS NO ASEGURABLES POR ACTIVIDAD

- Tripulación Aérea (pilotos, ingenieros o auxiliares de vuelo).
- Miembros activos de las fuerzas militares o de la policía.
- Mineros de Socavón y túneles.
- Personal de fábricas de pólvora y explosivos.
- Personal de seguridad privada, escoltas, guardaespaldas, procuraduría, DAS, CTI, Autoridades civiles y militares con vínculos o relaciones con organismos de seguridad del Estado.
- Bomberos.
- Taxistas y conductores de camiones.
- Práctica de deportes de manera profesional.

6. DOCUMENTACIÓN PARA ATENCIÓN DE SINIESTROS:

- Registro civil de defunción del asegurado.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Acta de levantamiento del cadáver, protocolo de necropsia o informe de las autoridades competentes.
- Informe policial de accidentes de tránsito (en los casos en que aplique).
- Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios.
- Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.

En caso de no existir designación de beneficiarios debe aportarse una declaración extra-juicio rendida por una persona ajena a los posibles beneficiarios que indique el estado civil del asegurado al momento del fallecimiento y la cantidad de hijos maritales extramatrimoniales y adoptivos para probar la calidad de beneficiarios.

Los documentos señalados no constituyen el único medio probatorio para acreditar la ocurrencia del siniestro, pero en todo caso las pruebas presentadas por el asegurado deben ser idóneas y con validez legal para acreditar los hechos que configuran el siniestro.

7. Reclamación y pago de la indemnización

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

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

