

DISFRUTA TU ENERGÍA AL MÁXIMO SIN PREOCUPACIONES.

Con la **Asistencia Luz 360 de Enel X** reparamos los daños eléctricos que puedan presentarse en tu hogar y además, recibe múltiples beneficios de protección.

**Solicita tus servicios llamando a la línea 7115 115
opción 4 - 2.**

Cualquiera que sea tu energía, con Enel X,
puedes usarla de una nueva forma.

What's your power?

Síguenos

 @enelxcolombia

www.enelx.com/co



enel x

EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO ES CODENSA S.A.
ESP. NIT. 830.037248-0. ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

**CONDICIONES GENERALES PARA
LOS SERVICIOS ASISTENCIA LUZ 360**

TABLA DE CONTENIDOS

- 1 Cobertura de servicio _____
- 2 Exclusiones generales _____
- 3 Prestación del servicio _____
- 4 Ámbito territorial _____
- 5 Reembolsos _____
- 6 Incumplimiento _____
- 7 Límites de responsabilidad _____
- 8 Condiciones del plan contratado _____
- 9 Condiciones Plan anual Luz 360 _____
- 10 Obligaciones del afiliado _____

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

Cliente / Afiliado: Persona natural mayor de edad que contrata el servicio a su titularidad en los términos y condiciones descritos en este condicionado.

Inmueble registrado para el pago de la asistencia: Inmueble residencial indicado por el cliente para el cobro de la asistencia de manera mensual a través de la factura de energía Enel-Codensa.

Inmueble registrado para la prestación de los servicios: Inmueble residencial plenamente identificado por el cliente para la prestación del servicio de asistencia.

Fecha inicio vigencia: activación de la asistencia al quinto (5) día hábil una vez Enel-Codensa valida la aceptación del servicio contratado por el cliente.

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la fecha de terminación del contrato.

Situación de Asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.

Proveedor: empresa o persona física especializada en la prestación del servicio, que en representación de ENEL X asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Coordinación: actividad administrativa provista por Enel X que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.

Edificación: Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.

SMLD: Salario Mínimo Legal Diario, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura dentro del territorio colombiano.

1

COBERTURAS ASISTENCIA LUZ 360



EMERGENCIA ELÉCTRICA

Las coberturas relativas al inmueble registrado son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA:

La Compañía 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:

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

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

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

La atención de la emergencia estará disponibles 24 horas al día.

EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD:

3. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación, en electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

4. 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.

5. Cuando el daño se derive de fallas en el servicio público de energía

2

EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura de este anexo las prestaciones y hechos siguientes:

- A.** Cuando el daño sea resultado de errores en diseño o en construcción.
- B.** Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
- C.** Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su propia cuenta y riesgo.
- D.** Los causados por mala fe del afiliado.
- E.** Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.
- F.** Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

3

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a la línea **7115 115 opción 4-2**, debiendo informar el nombre de afiliado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, la dirección del inmueble afiliado, el número de identificación de la factura de energía, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a La Compañía.



4

ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles registrados para la prestación de los servicios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué y Popayán. La cobertura para los inmuebles registrados que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en el numeral 5 del presente documento.

5

REEMBOLSOS



La Compañía reembolsará al afiliado, 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 afiliado cumpla con las siguientes obligaciones.

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

Una vez reciba la solicitud previa, La Compañía le dará al afiliado 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 Compañía realizará un reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, La Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia, objeto del presente Condicionado, en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

6

INCUMPLIMIENTO

La Compañía no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los 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.

7

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La compañía 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 Compañía estará limitada al valor de la prestación del servicio.

La compañía 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.

8

CONDICIONES DEL PLAN CONTRATADO



El afiliado durante el proceso de la suscripción al servicio Asistencia Luz 360, acepta las siguientes condiciones del plan contratado:

MEDIO DE PAGO:

El valor del servicio solicitado y adquirido con la suscripción de Asistencia Luz 360 se realizará de manera mensual con cargo al recibo del servicio público de energía eléctrica.

PRECIO Y EFECTOS DE LA FALTA DE PAGO DEL SERVICIO CONTRATADO:

El afiliado adquiere la obligación de pagar el precio del plan contratado en los términos aceptados durante el proceso de la suscripción del servicio.

El precio del contrato podrá ser reajustado anualmente con base en el índice de precio al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior establecido por el DANE a nivel nacional.

En caso de mora o retraso en los pagos, La Compañía podrá a su discreción suspender temporalmente los servicios, descuentos y/o el paquete de beneficios contemplados en el Asistencia Luz 360.

TIEMPO DEL CONTRATO

Durante el proceso de suscripción el afiliado elige de manera voluntaria uno de los dos planes Asistencia Luz 360. (Plan mensual o Plan anual).

9

CONDICIONES PLAN ANUAL LUZ 360

DESCUENTO EN LA TARIFA PLAN ANUAL (12 MESES):

Para las suscripciones al plan anual el afiliado tendrá un descuento del 50% respecto a la tarifa mensual.

BENEFICIOS EN ADICIÓN POR ADQUIRIR ASISTENCIA LUZ 360 PLAN ANUAL:

1. Inclusión completamente gratuita dentro del Seguro "Beneficio de Protección" que cubre los cargos relacionados con los consumos de energía eléctrica del inmueble asociado al Plan Protección Luz 360 y otros cobros incluidos en la factura de energía que emite Enel – Codensa que corresponden al pago de seguros, asistencias y servicios; no incluye cobertura de cargos que recaen sobre cuotas o pagos de compras de bienes efectuados por el asegurado en la tienda física o virtual de Enel. Este seguro no tiene ningún costo o cargo, es completamente voluntario y usted decide si quiere o no ser parte del grupo asegurado. Este seguro cuenta con las siguientes coberturas:

Muerte Accidental e Incapacidad Total y Permanente por Accidente.
Pérdida Involuntaria de Empleo para trabajadores con contrato a término indefinido.
Incapacidad Total Temporal por Accidente para trabajadores independientes.

CONDICIÓN: No obstante, lo estipulado en las condiciones del seguro, las edades aplicables al beneficio de la póliza son:

TODOS LOS AMPAROS

**INGRESO DESDE 18 AÑOS A 70 ÑOS CON PERMANENCIA
HASTA LOS 75 AÑOS**

Las condiciones generales del seguro que hacen parte del beneficio pueden ser consultadas en el siguiente enlace: <https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/enel-codensa.aspx>

2. Acceso preferente a promociones y descuentos

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

El afiliado asistencia Luz 360 plan anual podrá acceder a estos beneficios sin ningún tipo de costo adicional a la suscripción contratada de asistencia Luz 360 y por medio de la línea telefónica 7 115 115 opción 4-2 La Compañía recibirá las inquietudes que estén relacionadas con los beneficios para que puedas acceder a los mismos.

ACLARACIONES BENEFICIO EN ADICIÓN PÓLIZA DE SEGURO

Con la suscripción al servicio Asistencia Luz 360 Plan Anual (12 meses) el afiliado es incluido sin costo alguno como asegurado en un seguro denominado "Beneficios de Protección" prestado por la aseguradora Chubb Seguros Colombia, S.A., el cual incluye una cobertura para el pago del valor de la factura de energía en caso de Muerte accidental e Incapacidad Total con Anexo de desempleo o Incapacidad Total Temporal (dependiendo de la condición de empleado o independiente del afiliado a Luz 360), en los términos y condiciones generales del seguro disponibles en la siguiente página web: <https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/enel-codensa.aspx>.

El certificado individual de seguro, puede obtenerse remitiendo un correo electrónico a vidacolombia@chubb.com indicando en el asunto programa Enel – Codensa.

El Cliente que voluntariamente desee hacer parte de este beneficio, autoriza expresamente a Enel – Codensa para que lo incluya como asegurado en dicho seguro "Beneficios de Protección", en el cual designa como beneficiario a Enel – Codensa para que, en caso de siniestro de cualquiera de las coberturas, con la totalidad de la suma asegurada y hasta su agotamiento, se cubran los consumos de energía eléctrica del Inmueble asociado al pago de Asistencia Luz 360 Plan Anual y otros cobros incluidos en la factura de energía, en los términos y condiciones señalados en las condiciones de la póliza de seguros.

El programa "Beneficios de Protección" es completamente voluntario, y no implica ningún pago adicional dentro de la Asistencia Luz 360, por tal razón el afiliado puede hacer uso o no del beneficio y puede manifestar en todo momento que no quiere hacer parte del grupo asegurado del programa "Beneficios de Protección", lo cual podrá ser informado al momento de suscripción del servicio Asistencia Luz 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al No. Telefónico 7115 115 Opción 4-2.

Adicionalmente, para el programa del Seguro "Beneficios de Protección", se recolectarán algunos datos personales, incluyendo datos sensibles, para que la aseguradora los utilice, procese y almacene para cuestiones relacionadas con el contrato de seguro, así como para contactarte por asuntos de este contrato o de otros productos de la aseguradora a través de notificación escrita, llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros. Se informa que el tratamiento de sus datos sensibles es totalmente opcional, salvo que por disposición legal o reglamentaria sea requerido para la prestación de los servicios.

La aseguradora puede llegar a compartir tus datos personales con sujetos dentro o fuera del territorio nacional que tengan una relación contractual con ella o con entidades vinculadas, matrices, filiales o subsidiarias en Colombia o en el extranjero, todo ello dentro del marco de la Ley.

Igualmente, la aseguradora podrá tratar sus datos personales para fines de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios propios de su objeto social, salvo que tu no autorices ser contactado para este último propósito. Por lo anterior, se le confirma que tendrá siempre derecho a acceder, rectificar, actualizar y suprimir sus datos personales de acuerdo con los procedimientos de ley, así como a revocar su consentimiento si no estás obligado a que sus datos permanezcan en las bases de datos de la aseguradora. Esto lo puede hacer dirigiendo una comunicación a servicioalcliente.co@chubb.com

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



CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA ASISTENCIA LUZ 360 PLAN ANUAL

El Cliente se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipulado y que se rige por las presentes Condiciones Especiales para el Servicio de asistencia Protección Luz 360 durante 12 (doce) meses contados a partir del inicio de vigencia.

VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA. En el evento en que el afiliado decida terminar en forma unilateral y anticipada el contrato dentro del plazo de permanencia mínima acordado con La Compañía o cuando la terminación se suceda por causas imputables al afiliado, de conformidad con lo previsto en Contrato de Servicio Asistencia Luz 360, el afiliado deberá pagar a La Compañía el monto que corresponda por terminación anticipada establecido en el Cuadro de Valores a Pagar en caso de Terminación Anticipada. Igualmente, el afiliado se obliga al pago del valor por terminación anticipada en los casos de suspensión, cancelación o terminación del contrato por falta de pago durante el periodo de permanencia mínima.

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
VALOR A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO ANUAL	\$ 66.000	\$ 60.000	\$ 54.000	\$ 48.000	\$ 42.000	\$ 36.000
	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
	\$ 30.000	\$ 24.000	\$ 18.000	\$ 12.000	\$ 6.000	\$ 0

TERMINACIÓN. - Vencido el periodo de permanencia mínima (12 meses), el afiliado 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 Central Telefónica de Servicios al número 7115 115 opción 4-2 o enviar una comunicación a La Compañía vía correo electrónico (soporteasistencias@enel.com) con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. La Compañía procederá a la suspensión definitiva del servicio, en el periodo de facturación siguiente al mes en que fue recibida la solicitud.

TERMINACIÓN AUTOMÁTICA - Los servicios, descuentos y beneficios de protección Asistencia Luz 360 terminarán automáticamente, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

a. Fallecimiento del afiliado.

c. Porque el contrato sea terminado anticipadamente de forma unilateral en alguno de los siguientes eventos:

- Si es solicitado por La Compañía, por imposibilidad de continuar prestando los servicios, de lo cual habrá de ser notificado al afiliado con mínimo 30 días de anticipación.
- Si es solicitada por el afiliado durante la permanencia mínima y en ese caso el afiliado debe reintegrar el valor compensatorio o subsidiado por los descuentos dados en el precio de Asistencia Luz 360, de acuerdo con los Valores a Pagar en Caso de Terminación Anticipada aceptados por el afiliado.

10

OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado y grupo familiar están obligados en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- **COMUNICARSE A LA CENTRAL TELEFÓNICA DE SERVICIOS** de La Compañía al número 7115 115 Opción 4-2 al momento de presentarse una emergencia eléctrica o la ocurrencia de una situación que pueda hacer parte de los "Beneficios de Protección".
- **IDENTIFICARSE COMO AFILIADO** ante los funcionarios de La Compañía que prestarán los servicios contemplados en el presente condicionado.
- **PAGAR EL VALOR CORRESPONDIENTE** de la Asistencia Luz 360, de acuerdo con la modalidad de pago definida.
- **NARRAR LOS EVENTOS OCURRIDOS** 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.
- **OBTENER AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA COMPAÑÍA** a través de la central telefónica, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia o en caso de una solicitud de reembolso.



enel x



@enelcolombia

WWW.ENELX.COM.CO