

Asistencias Enel X

Asistencia Funeral 360 cubre los gastos funerarios, te brinda cobertura y acompañamiento completo a la hora de despedir a tus seres queridos.



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 para prestación del servicio:
(601) 646 2832.**

**Para modificaciones o actualización de datos
personales a través de la línea en Bogotá
(601) 5 115 115 opción 1+3.**



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO



PLAN DE ASISTENCIA FUNERAL 360

Sin perjuicio de lo descrito en la cláusula primera de las condiciones generales, la prestación del servicio del Programa de Asistencia, se realizará por Axa Asistencia Colombia S.A. inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C con Matrícula Mercantil No. 00639459, NIT 800.244.309-1., quien en adelante se denominará la empresa de asistencia. Los servicios exequiales aquí definidos serán cubiertos en su totalidad por la empresa de asistencia a través de una entidad prestadora de servicios exequiales escogida por el titular (o sus familiares), que haga parte de la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia, con ocasión del fallecimiento de los afiliados que sean determinados en el plan y previo pago de la cuota correspondiente y se cumplan los periodos de carencia establecidos en el numeral tercero de este plan. En ningún caso, los servicios serán prestados directa o indirectamente por Enel Colombia.

DEFINICIONES:

- Titular: Es el cliente quien adquiere el Plan de Asistencia y tiene derecho al uso de los servicios.
- Afiliado(s): Es la persona o personas que tienen derecho al uso de los servicios del plan de asistencia contratada.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

COBERTURA	PLAN BÁSICO	PLAN LIGHT	PLAN PREMIUM
	LÍMITES	LÍMITES	LÍMITES
Destino final: Servicio de cremación o espacio en nicho o tumba en cementerio	(Titular de servicio)	(titular, cónyuge, hijos).	(titular, cónyuge, hijos).
Servicios de funeral <ul style="list-style-type: none">• 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.			
Transportes de acompañantes: De la sala de velación a la iglesia y destino final.			
Tramites legales			

1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:



En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, el Titular y/o afiliados podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año. Los números telefónicos de contacto de la central es la línea (601) 5 115 115 opción 3.

Al momento de solicitar asistencia, el Titular y/o afiliado requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo a la empresa de asistencia debiendo proporcionar la siguiente información:

- Nombre, apellido y CC.
- Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde la empresa de asistencia pueda contactar al afiliado, así como todos los datos que el coordinador del servicio le solicite para localizarlo.
- Descripción del problema y tipo de servicio solicitado.
- Otros que la empresa de asistencias considere necesarios.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA



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

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

2.1. CUBRIMIENTOS:

Mediante el presente Anexo el Titular y/o afiliado, adquieren el derecho a recibir en especie los servicios de tipo exequial según el plan contratado, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de las cuotas.

2.2. CUBRIMIENTO DE SERVICIOS EXEQUIALES:

En caso de fallecimiento del Titular y/o afiliado, en el presente plan, la empresa de asistencia, se compromete a suministrar los servicios funerarios que se detallan a continuación, ajustándose a los protocolos de servicios que imperen en cada región, según las normativas legales vigentes establecidas por los entes de control de cada localidad y según el plan contratado; garantizando en todos los casos, que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura.

2.2.1. SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS:

2.2.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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 sobre costos ocasionados por traslados intermunicipales, a las tarifas que éste establezca.
- Para todos los efectos este servicio se ajustará a los protocolos establecidos por los proveedores y a las normas establecidas por los entes reguladores de la actividad.
- Oficio religioso ecuménico dentro del perímetro urbano de la ciudad donde se realizan las honras fúnebres y durante el periodo del servicio funerario.
- Parágrafo: Dado que el certificado de defunción sólo lo puede tramitar la familia, la empresa de asistencia lo orientará en el proceso para facilitar la obtención del mismo. Los casos que requieran manejos sanitarios especializados estarán sujetos a las políticas sanitarias vigentes establecidas por los entes reguladores y adoptados por cada una de las entidades pertenecientes a la red de servicios exequiales de la empresa de asistencia.

2.2.1.2. SERVICIO DE DESTINO FINAL

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

2.2.1.2.1 SERVICIO DE INHUMACIÓN

Comprenderá:

- Una solución de inhumación definida por la Empresa de Asistencia, en uso temporal de acuerdo con el Plan contratado y su adecuación por el tiempo determinado en cada región.
- Exhumación, una vez finalizado el periodo de alquiler y de acuerdo con las disposiciones sanitarias legales establecidas para el evento.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- Una solución de destino final para los restos, definido por la Empresa de Asistencia, según la disponibilidad de la entidad de servicio en donde se haya realizado la inhumación y por el tiempo definido por la entidad.

2.2.1.2.2. SERVICIO DE CREMACIÓN

Comprenderá:

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

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

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

3. DEFINICIONES PARA LOS SERVICIOS



- 3.1. Destino final: Es el conjunto de servicios inherentes a la cremación o inhumación del cadáver.
- 3.2. Enfermedades graves: Se definen como enfermedades graves las siguientes:
- 3.3. Accidente cerebro vascular: Es la pérdida súbita de la función cerebral, resultante de la interrupción del aporte sanguíneo a una parte del cerebro, que cause lesiones irreversibles tales como la pérdida permanente del conocimiento, pensamiento, lenguaje o sensación. puede ser causado por trombosis, embolia, estenosis de una arteria del cerebro o hemorragia cerebral.
- 3.4. Insuficiencia renal: Es el daño bilateral e irreversible de la función de los riñones, que haga necesaria la realización en forma regular de diálisis renal o trasplante de riñón.
- 3.5. Infarto del miocardio: Es la muerte del músculo cardíaco, ocasionada por una irrigación sanguínea deficiente.
- 3.6. Cirugía arterio-coronaria: Intervención quirúrgica a corazón abierto, que se realiza para corregir la estenosis u oclusión de las arterias coronarias, que no responden a tratamiento médico y en consecuencia es necesaria la realización de un bypass o puente coronario.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- 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 periodos de carencia.

- A partir de a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber recibido la confirmación de la venta (Llamada o SMS de confirmación) cubrirá el fallecimiento cuando ocurra por muerte accidental, homicidio y suicidio.
- A los cuarenta y seis (46) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, 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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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 (601) 5 115 115 opción 3, 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 y Cónyuge: Desde 18 años hasta 74 años + 364 días sin límite de permanencia.

*Hijos / Hijas: Desde 6 meses de nacimiento y hasta 24 años + 364 días / Permanencia hasta 25 años + 364 días

8. 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.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

9. TERMINACIÓN DEL PLAN DE SERVICIO FUNERAL



El plan terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del grupo afiliado, al presentarse alguna de las siguientes causas:

- Por fallecimiento del Titular y/o afiliado y la consecuente imposibilidad de continuar con el recaudo de la cuota del resto del grupo afiliado.
- Por la terminación de la vigencia del contrato, si éste no se renueva.
- Cuando el contratante, Titular y/o afiliado o la empresa de asistencia revoquen el contrato.
- Cuando el contratante solicite por escrito la exclusión del afiliado.
- Por mutuo acuerdo de las partes.

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

10. 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.

11. 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.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

12. 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.

13. EXCLUSIONES ADICIONALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:



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

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No están excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.
- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- f) No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
- g) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- h) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- i) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- j) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- k) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- l) Los gastos pagados por el Beneficiario que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.
- m) La participación del Beneficiario en actos criminales
- n) Los causados por mala fe del afiliado.

COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA



Los servicios de asistencia del canal empresarial están excluidos de compensación por terminación anticipada por parte del titular del servicio.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:



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



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda Enel X Store www.enelxstore.com/co. Dichas promociones serán enviadas a través de los medios de contacto proporcionados en el Formulario de Afiliación.
2. Participación en el programa de relacionamiento CONECTA, en los términos y condiciones disponibles en www.enelconecta.com.co

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**.

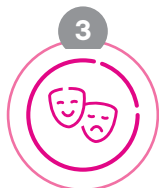
Así de fácil serás parte de Conecta:



1
Regístrate a **Conecta** en www.enelconecta.com.co 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:

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



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



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

PÓLIZA COMO BENEFICIO ADICIONAL:



3.1. Póliza 10315 accidentes personales incluida como beneficio en el plan de asistencia FUNERAL 360 LIGHT:

- a) **COBERTURA MUERTE ACCIDENTAL POR \$9.000.000:** Se entiende como pérdida accidental de la vida, la muerte del titular, originada en una lesión corporal sufrida por él, ajena a su voluntad, que sea consecuencia exclusiva y directa de un hecho súbito, externo, fortuito amparado por la póliza, que le cause la muerte de manera instantánea o dentro de los ciento ochenta (180) días calendarios siguientes a la fecha del accidente.
- b) **EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA:** Desde 18 años hasta 70 años + 364 días con permanencia hasta los 79 años con 365 días.
- c) **DOCUMENTACIÓN PLAN FUNERAL 360 LIGHT:**
- Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios.
 - Copia auténtica registro civil de defunción.
 - Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
 - Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
 - Informe policial de accidentes de tránsito (en los casos en que aplique).
 - Acta de levantamiento del cadáver.

3.2. Póliza 4281 incluida en el plan de asistencia FUNERAL 360 PREMIUM

- a) **COBERTURA MUERTE POR CUALQUIER CAUSA NO PREEXISTENTE POR \$8.000.000:** En caso del fallecimiento deberán dar aviso a la empresa de asistencia de la ocurrencia del siniestro, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, a la fecha de la muerte.
- A partir del primer día de inicio de vigencia del contrato si la muerte sobreviniere por accidente o por enfermedad no preexistente.
 - Se cubre suicidio a partir del mes trece (13) desde inicio de vigencia del contrato.
 - Se cubre homicidio a partir del primer día del séptimo mes de inicio de vigencia del contrato.
 - Aplican demás condiciones y exclusiones del clausulado general de la póliza.
- d) **EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA:** Desde 18 años hasta 70 años + 364 días con permanencia hasta los 84 años con 365 días.



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

e) DOCUMENTACIÓN PLAN FUNERAL 360 PREMIUM:

MUERTE POR CUALQUIER CAUSA NO PREEXISTENTE:

- Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios con datos de contacto
- Fotocopia legible de la solicitud individual del seguro (cuando exista)
- Fotocopia de las cédulas de ciudadanía del asegurado y de cada uno de los beneficiarios
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad
- Si no hay beneficiarios designados dos declaraciones extra juicio donde se indique si se conoce a otras personas con igual o mejor derecho a reclamar.

DOCUMENTOS ESPECÍFICOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS DEL AMPARO DE VIDA:

- Historia clínica, epicrisis o informe del médico tratante, resultados de patología, exámenes de laboratorio, radiología y otros.
- Registro civil de defunción del asegurado en original , copia al carbón y /o fotocopia del original debidamente autenticada
- Acta de levantamiento del cadáver, necropsia, informe de la autoridad competente o fotocopia legible del croquis de tránsito, según sea el caso.
- Cualquier otro documento que la empresa de asistencia requiera para acreditar la ocurrencia de la reclamación.

3.3 **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS:** El cliente podrá utilizar los canales establecidos a continuación para solicitud de coberturas de la póliza, identificándose como cliente del programa multisistencia Enel X Colombia Póliza 10315 (Plan Light) o Póliza 4281 (Plan Premium)

PROCESO DE RECLAMACIONES.

1



Ingresar a:
REPORTALO.CHUBB.COM.CO

2



Selecciona el tipo
de reclamación

3



Alista los documentos

4



NOTIFICA EL SINIESTRO

- Detalles generales
- Detalles del siniestro
- Detalles del pago
- Revisa tu siniestro



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

OTROS CANALES PARA PRESENTAR TU RECLAMACIÓN

1 A través del correo electrónico Siniestrosvida.co@chubb.com

2 **A través de Servientrega**
Comunícate a nuestra línea de atención 018000917500 o 6013190402 en Bogotá, marcando la Opción 1.



Solicita al asesor de Chubb la guía.



El asesor genera la guía



Recibes el # de guía como mensaje de texto o correo electrónico



Dirígete al Servientrega más cercano con los documentos y el # de guía.

LÍNEAS DE ATENCIÓN



Bogotá: (57) 601 319 04 02 – Opción 3

Nacional: 01 8000 917 500 – Opción 3

Líneas Gratuitas Nacionales: 01 8000 129 974 / 01 8000 129 975

Para solicitudes relacionadas con su proceso de reclamación, radicación de PQRS o inconformidades del proceso de siniestros, podrá enviar su solicitud al correo electrónico clientescolombia@enel.com, dicha inconformidad dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta a la solicitud.

3.4 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 toda la documentación necesaria.

La póliza es un beneficio completamente voluntario, y no implica ningún pago adicional dentro de la Asistencia, por tal razón el afiliado puede hacer uso o no del beneficio y puede manifestar en todo momento que no desea ser parte del grupo asegurado, lo cual podrá ser informado al momento de la afiliación del servicio Asistencia Funeral 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al Número Telefónico en Bogotá (601) 5 115 115 opción 3.

NUESTROS PLANES DE ASISTENCIA EN EL X.



Asistencia Luz 360



Asistencia Luz 360 Plus



Asistencia Protección Hogar



Asistencia Doctor 360



Asistencia Funeral 360



Asistencia Odontológica 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

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIO DE ENEL.

enel x