

Asistencias Enel X

Asistencia Luz 360 cubre las reparaciones de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de tu hogar, te brinda cobertura y acompañamiento completo.



enel x

CONTRATO MULTIASISTENCIA ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

CONTRATANTE:

ENEL COLOMBIA S.A ESP.

NIT:

860.063.875-8

PRESTADOR DEL SERVICIO:

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

NIT:

800.244.309-1

**Líneas de atención 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 LUZ 360

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

1. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA



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

- A. 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, sí como los gastos generados en las labores de instalación.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de accesorios como, tomas, interruptores, rosetas y tacos.

Este servicio cuenta con una cobertura **\$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.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

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

POLÍTICA DE REMBOLSOS:

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

La empresa de asistencia no será responsable de los daños, retrasos o incumplimiento de las prestaciones derivados de eventos de fuerza mayor o de caso fortuito que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios o que impidan su cumplimiento.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda EnelXStore 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

3. Póliza como beneficio adicional.

PÓLIZA COMO BENEFICIO ADICIONAL: Con la afiliación al servicio asistencia Luz 360 contratada en permanencia mínima doce (12) meses, el afiliado es incluido sin costo adicional y de manera voluntaria en la póliza 14810 Chubb Seguros Colombia S.A., una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y que cuenta con las aprobaciones y disposiciones legales para entregar y/o asumir los siguientes riesgos expuestos a los clientes de asistencia:

PLAN INICIAL	PLAN MIGRACIÓN	GRUPO FAMILIAR	CONDICIONES DE COBERTURRA
Muerte Accidental.	\$3.000.000	A partir de inicio de vigencia	No aplican restricciones
Incapacidad total y permanente por accidente.	\$3.000.000	A partir de inicio de vigencia	No aplican restricciones
Desempleo trabajadores dependientes.	Hasta \$500.000 mensuales, por 6 meses.	30 días de carencia y 30 días de franquicia.	(1) Trabajador permanente y de tiempo completo. (2) El empleado debe tener un periodo mínimo e ininterrumpido de empleo de 12 meses antes del periodo del seguro. (3) El asegurado no debe ser independiente (trabajador por cuenta propia), esto incluye asociaciones o negocios familiares. (4) El asegurado no debe estar en un empleo temporal o contrato a término fijo.
Incapacidad total y temporal por accidente o enfermedad para trabajadores independientes.	Hasta \$500.000 mensuales, por 6 meses.	30 días de carencia y 30 días de franquicia.	Aplica para todo trabajador que ejerza actividad económica como independiente (Registro RUT).

• **Periodo de carencia:** A partir de la vigencia del servicio, el cliente titular de servicio no contará con cobertura durante los primeros treinta (30) días. Transcurrido este periodo el cliente titular de servicio podrá hacer uso de las coberturas de Desempleo o Incapacidad Total Temporal.

• **Periodo de Franquicia:** Ocurrido el siniestro Chubb Seguros Colombia S.A, indemnizará al cliente titular de servicio a partir del segundo mes de desempleo involuntario o incapacidad total temporal con el valor asegurado sin superar el valor máximo de la indemnización y según condiciones generales y particulares de la póliza.

Autorización expresa del cliente en aceptación de la póliza como beneficio adicional.

El titular del servicio de asistencia Luz 360 / Luz 360 Plus que voluntariamente desee ser parte del beneficio, autoriza expresamente a Enel Colombia para que lo incluya como asegurado en la póliza cubierta por CHUBB Seguros Colombia S.A., en el cual designa como beneficiario oneroso a Enel Colombia S.A ESP NIT 860.063.875-8 para que, en caso de siniestro de cualquiera de las coberturas de la póliza, con la totalidad de la suma asegurada y hasta su agotamiento, se cubran los consumos de energía eléctrica del inmueble asociado al pago del Plan de asistencia Luz 360 / Luz 360 Plus y otros cobros incluidos en la factura de energía, en los términos y condiciones señalados en las coberturas de la póliza.



BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

BENEFICIARIO(S): La póliza cubrirá los cobros realizados en el servicio público de energía, asociados al inmueble registrado al por el cliente titular del servicio asistencia Luz 360. No obstante, se excluyen los cobros asociados en la factura de energía correspondientes a Crédito Fácil Codensa.

El cliente podrá solicitar el certificado individual de la póliza, remitiendo un correo electrónico a vidacolombia@chubb.com indicando en el asunto "Programa Enel - Colombia / Póliza 14810".

La póliza es un beneficio 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 desea ser parte del grupo asegurado, lo cual podrá ser informado al momento de la afiliación del servicio Asistencia Luz 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al Número Telefónico (601) 5 115 115 Opción 3.

El cliente autoriza a la aseguradora Chubb Seguros Colombia S.A, para tratar sus datos personales, con finalidades de la cobertura de la póliza. 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 sus 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 no autorice ser contactado para este último propósito.

Por lo anterior, se informa 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 está 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

Para mayor 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.

EDADES DE INGRESO PARA EL BENEFICIO ADICIONAL (PÓLIZA): Ingreso desde 18 años a 74 años + 364 días con permanencia hasta los 75 años.

Todas las condiciones generales de la póliza que hacen parte del beneficio pueden ser consultadas en <https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/enel-codensa.aspx>



SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

Producido un siniestro, el cliente titular del servicio o beneficiarios en su caso deberá comunicarlo al asegurador tan pronto sea posible, para estos efectos, tendrá un plazo de 90 días a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro para la presentación ante la compañía de los antecedentes solicitados.

El cliente podrá utilizar los canales establecidos a continuación para solicitud de coberturas de la póliza, indicando la cobertura e identificándose como cliente del programa multiasistencia Enel Colombia póliza 14810.

PROCESO DE RECLAMACIONES.

1



Ingresa 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

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.

SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

Para tener derecho a la indemnización se deberá acreditar la situación invocada, con los antecedentes justificativos de la misma:

MUERTE ACCIDENTAL

1. Copia Registro civil de defunción (Por la situación actual COVID-19 y hasta su finalización, se acepta copia del certificado de defunción).
2. Cualquier otro documento que acredite la muerte accidental del asegurado (copia del acta de levantamiento, protocolo de necropsia, informe de accidente de tránsito, certificación de Fiscalía).

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE

1. Certificación de la Incapacidad Total y Permanente emitida por la Administradora de riesgos profesionales (ARP) o Entidad promotora de salud (EPS) o Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) o Junta Regional de Calificación de Invalidez o por médico laboral o de salud ocupacional, donde se especifique pérdida de la capacidad laboral y fecha de estructuración, con base en el manual único de calificación de invalidez.

PÉRDIDA INVOLUNTARIA DEL EMPLEO (EMPLEADOS DEPENDIENTES A TERMINO INDEFINIDO)

1. Carta de desvinculación laboral elaborada por la empresa.
2. Copia del contrato del trabajo del asegurado.
3. Si es necesario validar continuidad laboral (Se exige 12 meses continuos de permanencia laboral para pago de la indemnización), se debe aportar cualquiera de los siguientes documentos: copia de los contratos laborales y/o certificaciones laborales informando fecha de ingreso y fecha de retiro.

Una vez radicada la documentación, la aseguradora le hará llegar formato para declaración mensual de desempleo, la cual se debe diligenciar y enviar durante los meses sin empleo, una vez se cumpla cada periodo de 30 días consecutivos (mes vencido), hasta completar los meses máximos de cobertura total de desempleo, o hasta el momento en que el asegurado comience nuevamente a laborar. (Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de desempleo).

SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES POR SINIESTROS AMPARADOS EN PÓLIZA

INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD TRABAJADORES INDEPENDIENTES

1. Historia clínica completa.
2. Incapacidad expedida por la EPS. Periodo de 30 días consecutivos.
(Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de incapacidad).

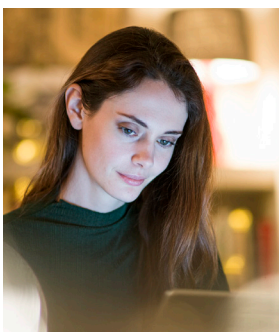
TIEMPO DE RESPUESTA: La legislación colombiana establece que la definición del reclamo sea el pago o la objeción del mismo, será efectuada dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de recibo de toda la documentación necesaria.

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 Doctor 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 ENEL X.



Asistencia Luz 360



Asistencia Luz 360 Plus



Asistencia Protección Hogar



Asistencia Doctor 360



Asistencia Funeral 360

enel x

¿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