

Asistencias Enel X

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



enel x

CONTRATO MULTIASISTENCIA ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE

CONTRATANTE:

ENEL COLOMBIA S.A ESP.

NIT:

860.063.875-8

PRESTADOR DEL SERVICIO:

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

NIT:

800.244.309-1

**Líneas de atención 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 PROTECCIÓN HOGAR PLAN 2

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

1. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA



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

- 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, así como los gastos generados en las labores de instalación.



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

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

2. PLOMERÍA DE EMERGENCIA



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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

3. CERRAJERÍA DE EMERGENCIA



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

Exclusiones a la cobertura de Cerrajería:

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

4. VIDRIERÍA



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

Exclusiones a la cobertura de vidrios:

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

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

5. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS



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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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



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

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

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

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

7. INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES:



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

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

8. HANDYMAN (TODERO)



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

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



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

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

10. GASISTA-SERVICIO DE REVISIÓN ANUAL PREVENTIVA:



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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

11. GASISTA-REVISIÓN ANUAL OBLIGATORIA (RPO):



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

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

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

12. ORIENTACIÓN LEGAL



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

POLÍTICA DE REMBOLSOS

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

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

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



ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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

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

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

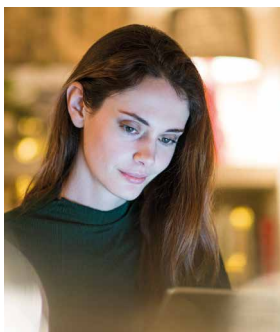
COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

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

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