

# Asistencias Enel X

Protección Luz 360 + Asistencia Celular te brinda respaldo tanto para emergencias eléctricas en casa como reparación de tus dispositivos móviles.

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: (601) 5 115 115 OPC. 1-3**



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

**FECHA DE ACTIVACIÓN:** Salvo que el anexo específico disponga algo distinto, es la fecha a partir de la cual el plan de asistencia ofrecido por la Empresa de Asistencia estará a disposición del Cliente. Usualmente y salvo excepciones señaladas en cada plan, que comenzará transcurridos tres (3) días hábiles después de la firma o aceptación del formulario de activación.

**FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Son las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no),



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o amenaza de terrorismo, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de autoridades, fenómenos de la naturaleza, condiciones de salubridad pública, epidemias o pandemias y en general toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida cumplir a Enel Colombia sus obligaciones contractuales.

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

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

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

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

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

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

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



# CONDICIONES GENERALES

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

## **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:**

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

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

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

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

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

## **CLÁUSULA SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO:**

Con la firma de este Contrato el Cliente adquiere la obligación de pagar el precio del Plan contratado en los términos previstos en el Anexo de Condiciones. El Cliente deberá realizar el pago de forma mensual, y podrá ser recaudado a través de la factura de energía de Enel Colombia o mediante cualquier otro medio de pago habilitado.

En caso de mora o retraso en los pagos, Enel Colombia podrá a su discreción suspender temporalmente los servicios, descuentos y/o el paquete de beneficios contemplados en el Plan contratado.



# CONDICIONES GENERALES

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

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

## CLÁUSULA TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

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

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

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

## CLÁUSULA CUARTA. PRÓRROGA AUTOMÁTICA:

Una vez otorgada la autorización previa y expresa correspondiente, El Cliente se obliga a la permanencia mínima dentro del Plan contratado por un periodo mínimo de doce (12) meses contados a partir de su activación. Así mismo, El Cliente autoriza la renovación o prórroga automática del Contrato por periodos sucesivos iguales al mismo término de vigencia inicialmente pactado, hasta tanto el Cliente o Enel Colombia manifiesten por escrito dentro de los 30 días previos al vencimiento, la intención de no renovarlo. El Cliente y Enel Colombia tendrán derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que, por unas nuevas condiciones se pacte expresamente una nueva cláusula de permanencia mínima.

En el evento en que el Cliente decida terminar de forma unilateral y anticipada los servicios adquiridos dentro de cada Plan durante el periodo mínimo de permanencia (12 meses), o cuando la terminación se suceda por causas imputables al Cliente (No pago del servicio), Enel Colombia cargará en la siguiente factura del servicio público de energía el valor que corresponda al número de meses faltantes hasta completar el periodo de permanencia mínima.



# CONDICIONES GENERALES

## **CLÁUSULA QUINTA. ACCESO AL SERVICIO:**

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, El Cliente deberá estar al día en todos y cada uno de los pagos mensuales originados por este Contrato, dentro de los tiempos establecidos para el pago de los mismos. El Cliente deberá dar pleno cumplimiento a los términos y condiciones detallados en el Anexo de Condiciones particulares del servicio de cada plan.

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

- a. En caso de un evento cubierto por el presente contrato, El Cliente podrá solicitar siempre el servicio de asistencia a través de la línea 5 115 115 opción 1-3.
- b. La Empresa de Asistencia confirmará si el cliente de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos de conformidad con el Anexo de Condiciones.
- c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, la Empresa de Asistencia le prestará al Cliente los servicios solicitados.

## **CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES**

### **OBLIGACIONES DE ENEL COLOMBIA:**

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

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Serán obligaciones del cliente las indicadas a continuación:

1. Al presentarse una emergencia o evento que pueda hacer parte de los beneficios de un Plan Específico, deberá realizar el requerimiento del servicio a través de la Central Telefónica de Servicios al número 5 115 115 Opción 1-3.
2. Pagar oportunamente el valor correspondiente al Plan Específico contratado, de acuerdo con la modalidad de pago definida.
3. Solicitar el servicio de asistencia cuando sea requerido, informando el nombre de Cliente, y demás datos que sean requeridos para la prestación del servicio de asistencia por parte de la Empresa de Asistencia.
4. Narrar los eventos acontecidos tal como ocurrieron sin incurrir en omisiones que pudieran



## CONDICIONES GENERALES

- ser relevantes para la correcta prestación del servicio, describiendo las circunstancias y hechos con la mayor precisión posible.
5. Cumplir con la normatividad vigente relacionada con la prestación de un determinado Plan Específico de asistencia.
  6. Notificar a Enel Colombia, las novedades o cambios en la información suministrada al momento de la afiliación a un Plan Específico, tales como el cambio de domicilio, cambio de teléfono de contacto, modificación del Grupo Familiar Primario.
  7. Realizar las reparaciones o intervenciones con las Empresas de Asistencia indicadas por Enel Colombia.
  8. Cuando sea requerido para la prestación de los servicios de asistencia, permitir el acceso al personal de las Empresas de Asistencia en condiciones adecuadas de salubridad y seguridad.

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

### **CLÁUSULA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN:**

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

El incumplimiento de cualquier normativa o requerimiento en materia de salud, seguridad laboral, medio ambiente, o requerimientos específicos respecto de las instalaciones que imposibiliten la prestación del servicio de asistencia, dará lugar a la suspensión del contrato hasta tanto se restablezcan las condiciones adecuadas para su prestación.

Si, por cualquier motivo, Enel Colombia se ve obligado a suspender la totalidad o parte de las actividades cubiertas por el Contrato por razones no imputables, notificará por escrito a El Cliente de las razones de la suspensión e indicará un tiempo estimado de la duración de dicha suspensión. La suspensión se hará efectiva a partir de la fecha indicada en la notificación.

### **CLÁUSULA OCTAVA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

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

#### **Comunes a las Partes:**

1. Expiración del tiempo de vigencia del contrato.
2. Fallecimiento del cliente.
3. Por el no pago de tres (3) o más periodos consecutivos de los servicios objeto del presente contrato, Enel Colombia tendrá la facultad de suspender o terminar el contrato.



## CONDICIONES GENERALES

4. Cuando el cliente no autorice la inclusión del pago del valor mensual del servicio en su factura del servicio de energía o por la solicitud de su retiro de la factura de energía respectiva.
5. Si el cliente suministra información falsa, alterada o errónea que haya modificado los requisitos o la tarifa para adquirir un Plan.
6. Por incumplimiento de una obligación establecida en los términos y condiciones de un Plan Específico. Ante el incumplimiento, Enel Colombia previo a la terminación podrá solicitar al cliente el cumplimiento de las condiciones incumplidas o proceder a la terminación del contrato.

**Terminación Anticipada del Contrato por parte del Cliente:** Mediante aviso dado dentro de un ciclo de facturación, El Cliente podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su decisión de no continuar con el mismo, para lo cual deberá comunicarse a través de la línea 5 115 115 opción 1-3 o enviar una comunicación escrita a Enel Colombia con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. Enel Colombia procederá a la suspensión definitiva del servicio, en el periodo de facturación siguiente al mes en que fue recibida la solicitud, caso en el cual se dará aplicación a lo dispuesto en la cláusula de Prórroga Automática.

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

### CLÁUSULA NOVENA. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:

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

### CLÁUSULA DÉCIMA. RESPONSABILIDAD:

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



## CONDICIONES GENERALES

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

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN:**

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. TRÁMITE PARA RECLAMACIONES:**

En caso de inconformidad de El Cliente por la prestación de los servicios otorgados por las empresas de asistencia, dicha inconformidad podrá ser presentada a Enel Colombia por escrito o a través de la línea telefónica 5 115 115 opción 1-3, quién dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta por escrito.

Para solicitar información o solicitud de ajuste al plan contratado, podrá comunicarse a la línea 5 115 115 opción 1-3.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIONES:**

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



# CONDICIONES GENERALES

Cualquier modificación al contrato será informada por Enel Colombia al Cliente por cualquier de los siguientes medios: Comunicación escrita, página web <https://www.enel.com.co>, prensa, radio, TV, Internet, correo electrónico, etc.

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. RETRACTO:**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y ENEL COLOMBIA:**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÈPTIMA. EPIDEMIAS Y PANDEMIAS:**

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



## CONDICIONES GENERALES

obligaciones bajo este contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. NORMAS SUPLETORIAS:**

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. DOMICILIO:**

Para todos los efectos del presente contrato queda estipulado como domicilio del cliente el indicado en el Formulario del Contrato del Servicio.

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

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA. DATOS PERSONALES:**

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

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

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO CON NORMATIVIDAD ANTICORRUPCION:**

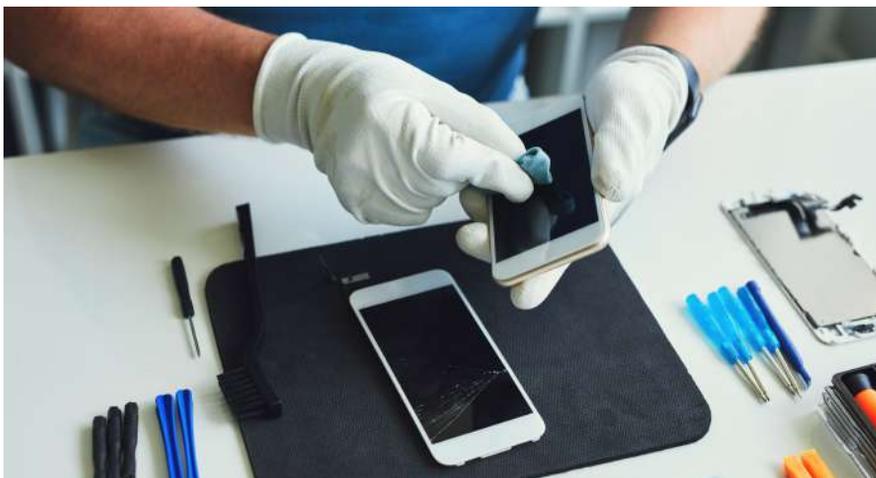
Las partes se comprometen a no violar las disposiciones relacionadas con las restricciones de OFAC (United States Treasury Department's Office of Foreign Assets Control) y abstenerse de ejecutar cualquier conducta que directa o indirectamente pueda generar la responsabilidad de la otra parte por violación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

En caso de requerir atención comuníquese a la línea en Bogotá (601) **5 115 115 opc 1-3**.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

# ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES



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, en horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. En ningún caso, los servicios serán prestados directa o indirectamente por Enel Colombia.

**1. OBJETO DEL ANEXO:** El presente Anexo forma uno con el Contrato Multiasistencial o Contrato Principal suscrito con Enel, para la prestación de servicios de asistencia de Reparación del equipo y Acceso a Identidad Digital.

Es entendido que lo aquí previsto prima respecto de lo acordado en el Contrato General.

**2. DEFINICIONES PARA LOS SERVICIOS:** Como complemento a las definiciones contenidas en el Contrato Principal, para los efectos de los servicios de que se ocupa este Anexo, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, precisando que, en caso de que un mismo término esté definido en ambos textos, primará la contenida en este Anexo:



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

**IMEI:** Identidad internacional de un equipo móvil.

**Identidad digital:** La presencia de un usuario dentro de un recurso informático (Aplicaciones, redes, sistemas locales o entornos en la nube).

**Avería:** Destrucción parcial o total de un equipo resultado de un incidente imprevisto.

**Red de centros técnicos:** Entidades de servicios técnicos 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 técnicos de reparación de equipos. 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.

**Pérdida cibernética:** Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamo, costo o gasto de cualquier naturaleza causado—directa o indirectamente por, contribuido por, resultante de, que surja de o en conexión con cualquier acto o incidente cibernéticos, incluidos, entre otros, cualquier acción tomada para controlar, prevenir, suprimir o remediar cualquier acto o incidente cibernéticos.

**Acto cibernético:** Significa un acto no autorizado, malicioso o delictivo o una serie de actos relacionados no autorizados, maliciosos o delictivos, independientemente de la hora y el lugar, o la amenaza o engaño de este que involucre el acceso, el procesamiento, el uso o la operación de cualquier sistema informático.

**Incidente cibernético:** Cualquier error u omisión o serie de errores u omisiones relacionados que impliquen acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; o cualquier indisponibilidad o falla parcial o total o serie de indisponibilidad parcial o total relacionada o fallas para acceder, procesar, usar u operar cualquier sistema informático.

**3. SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Mediante el presente Anexo el Titular y/o afiliado, adquieren el derecho a recibir en especie los servicios de Reparación del equipo y Acceso a Identidad Digital, según el plan contratado en este Anexo, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de las cuotas y se cumplan las demás condiciones previstas en este Anexo.

Para los servicios se tendrán en cuenta los siguientes límites:



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

	COBERTURAS	PLAN BÁSICO	PLAN LIGHT	PLAN PREMIUM
Asistencia Celular	Reparación del equipo + Restablecimiento de opción de acceso a identidad digital.	x	x	x
	Límites.	\$3.500.000 por evento	\$3.500.000 por evento	\$3.500.000 por evento
	No. de eventos por equipo registrado.	1	1	1
	No. de equipos que se pueden registrar.	1	2	4
	Copago.	30% del costo de la intervención asistencial	30% del costo de la intervención asistencial	30% del costo de la intervención asistencial
Asistencia Eléctrica	Atención de emergencia eléctrica en casa por falla parcial o total que puede ocurrir a causa de un evento súbito e imprevisto.	\$250.000 por evento (2 eventos al año)	\$250.000 por evento (2 eventos al año)	\$250.000 por evento (2 eventos al año)
Póliza como beneficio adicional	Muerte accidental / Incapacidad total y permanente por accidente).	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000
	*Cobertura Póliza (Desempleo involuntario para trabajadores Dependientes / Incapacidad total y temporal por accidente o enfermedad para Trabajadores independientes).	Hasta \$500.000 por mes (Hasta por 6 meses)	Hasta \$500.000 por mes (Hasta por 6 meses)	Hasta \$500.000 por mes (Hasta por 6 meses)

Cómo registrar tu equipo para su cobertura, paso a paso:

1. Espera al menos 24 horas desde la compra de la asistencia.
2. Accede al siguiente enlace: <https://acinco.com.co/enel>
3. Sigue las instrucciones que aparecerán en la página web <https://acinco.com.co/enel> para completar el registro de tu(s) equipo(s).

Se podrá actualizar el equipo (IMEI) registrado en la página de registro únicamente en los siguientes casos: Si el titular o afiliado cambian su celular por uno nuevo durante la vigencia de la cobertura, o si se ha realizado una reclamación válida con un equipo (IMEI) en particular. En este último caso, solo se podrá cambiar el registro del equipo vinculado a la reclamación al finalizar el periodo de vigencia anual en el cual se desarrolló la reclamación válida, sin afectar los demás dispositivos registrados en el plan.

### IMPORTANTE:

Cada equipo registrado en el plan tiene dos coberturas:

1. Reparación del equipo.
2. Restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital.

Cada equipo registrado tiene derecho a un (1) único reclamo por período de vigencia. Este reclamo puede ser por cualquiera de las coberturas disponibles. Una vez que se haya hecho un reclamo, sea cual sea la cobertura elegida, el equipo no podrá hacer ningún otro reclamo durante esa misma vigencia anual, incluso si es por una cobertura diferente.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### En otras palabras:

- Tienes un equipo registrado.
- Durante el período de vigencia anual, puedes hacer un reclamo.
- Una vez hecho ese reclamo, no importa qué cobertura hayas usado, ya no podrás hacer otro reclamo para ese equipo hasta el siguiente período de vigencia.
- Debes registrar al menos un (1) equipo celular (IMEI) en el plan dentro de los 30 días siguientes a la compra de la asistencia.
- Puedes registrar la cantidad de equipos permitidos según el plan que hayas adquirido.
- El producto tendrá una carencia de 30 días calendario a partir del registro del equipo celular en la página en internet <https://acinco.com.co/enel>

Las coberturas correspondientes se ofrecen en las siguientes condiciones:

### 3.1 Asistencia de Reparación del equipo

En caso de una avería de uno de los equipos celulares registrados en la página <https://acinco.com.co/enel>, causada por un incidente imprevisto, en el presente plan, la empresa de asistencia se compromete a suministrar los servicios de reparación del equipo que se detallan a continuación según el plan contratado.

#### 3.1.1 Evento cubierto

En caso de avería de un equipo celular registrado en la página <https://acinco.com.co/enel> causada por un incidente imprevisto, se cubre la reparación del dispositivo.

#### 3.1.2 Evento que las activa

La ocurrencia de una avería del dispositivo celular registrado, causada por un incidente imprevisto

#### 3.1.3 En qué consiste el servicio

El servicio será prestado en los centros técnicos adscritos a la red de centros técnicos de la empresa de asistencia y comprenderá:



# ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- (i) Traslado del equipo celular hacia el centro técnico
- (ii) Trámites de ingreso al servicio técnico
- (iii) Reparación del equipo
- (iv) Traslado del equipo celular reparado hacia el domicilio del titular y/o afiliado
- (v) Asesoramiento en el traslado por parte del Titular y/o afiliado del equipo hacia un centro técnico

## 3.1.4 Exclusiones particulares a esta cobertura

Serán aplicables todas las exclusiones señaladas como exclusiones generales que se encuentran en el contrato general y en este contrato en su cláusula decimotercera (13).

## 3.2 Acceso a identidad digital

En caso de una interrupción del acceso a la/s identidad/es digital/es del Titular y/o de su/s afiliado/s, causada por una avería o pérdida del equipo causada producto de un incidente imprevisto o un hurto de la herramienta (Equipo celular) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es, en el presente plan, la empresa de asistencia se compromete a suministrar los servicios de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital que se detallan a continuación, según el plan contratado.

### 3.2.1 Evento cubierto

La garantía de recibir un servicio de restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital

### 3.2.2 Evento que lo activa

Una interrupción al acceso a la identidad o identidades digitales por parte del titular y/o de sus afiliados, causada por una avería o pérdida del equipo a causa de un incidente imprevisto, o un hurto de la herramienta (Equipo celular) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es.

### 3.2.3. En qué consiste el servicio

Una vez activada la cobertura, la empresa de asistencia se compromete a ofrecer un servicio de restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital, que comprenderá:

- (i) Asesoramiento en bloqueo de IMEIs en operadores (En caso de hurto del medio/herramienta para acceder a identidad digital)
- (ii) Apoyo en la configuración inicial de un equipo celular
- (iii) Suministro de medio/herramienta (Equipo celular) de similares características al registrado por parte del Titular y/o de su/s afiliado/s, para reestablecer la opción de acceso del Titular y/o de su/s afiliado/s a su/s identidad/es digital/es, teniendo en cuenta el límite monetario por evento asistencial y que podrá demostrar mínimas señales de uso (Refaccionado).



# ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

**NOTA IMPORTANTE:** El servicio de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital está destinado a restablecer LA CAPACIDAD del titular y/o afiliado de acceder a las identidades digitales que son accesibles al público general a través de un equipo celular. No se proporcionará un acceso directo a esos perfiles o identidades, ya que son gestionados por entidades externas que no forman parte de este servicio.

**Parágrafo primero:** Dado que el bloqueo de IMEIs en operadores sólo lo puede tramitar el titular de la línea, la empresa de asistencia orientará al titular o afiliado en el proceso para facilitar la obtención del mismo.

**Parágrafo segundo:** Dado que el denuncia ante fiscalía y declaración ante notaría lo puede tramitar únicamente la propia persona, la empresa de asistencia orientará al titular o afiliado en el proceso para facilitar la obtención del mismo.

## 3.2.4 Exclusiones particulares a esta cobertura

En adición a las exclusiones contenidas en el Contrato Principal, están excluidos de esta cobertura:

- i) Abuso de confianza y estafa, según su definición legal, cometidos en contra del titular y/o sus afiliados
- ii) El restablecimiento de la opción de acceso a una identidad digital que no sea accesible para el público general a través de un equipo móvil.

## 4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios de que se ocupa este Anexo es indispensable Generar el registro de el/los equipo/s celular/es en la página <https://acingo.com.co/enel> y aprobado todos los pasos de dicho registro para cada equipo a registrar, dependiendo del plan elegido. Para que cada equipo quede cubierto bajo los servicios, este debe ser registrado.

Para el caso en que se contraten ambas coberturas para un mismo equipo, este tendrá un límite de eventos único combinado por vigencia, la asistencia que primero afecte.

Para reclamar los servicios del contrato de asistencia de Reparación del Equipo o acceso a identidad digital es indispensable que el Titular y/o su/s afiliado/s informen en el momento una situación cubierta a la empresa de asistencia a través de la línea de atención (601) 5 115 115 opción 1-3, Horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. La empresa de asistencia podrá solicitar, por el medio que determine, los documentos que considere necesarios para autorizar y así iniciar la prestación del servicio.

La no utilización de algún(os) servicio(s) por decisión del Titular y/o su/s afiliado/s, no generará compensación alguna por parte de la empresa de asistencia ni por parte de Enel.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### 5. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En cuanto se produzca el evento que pueda motivar una intervención de asistencia en los términos del contrato general, que pueda motivar una intervención asistencial, el cliente podrá ponerse en contacto con la central telefónica Horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. a la línea telefónica en Bogotá (601) 5 115 115 opción 1-3.

El producto tendrá una carencia de 30 días calendario a partir del registro del equipo celular en la página en internet <https://acinco.com.co/enel>.

En caso de requerir hacer uso de la asistencia será indispensable:

1. Haber cumplido el tiempo de carencia mencionado anteriormente.
2. Que el equipo celular esté registrado correctamente en la página en internet <https://acinco.com.co/enel>.
3. Que se haya realizado el primer pago mensual de la asistencia.
4. Estar al día en pagos.

Al momento de solicitar asistencia, el Titular y afiliados deberán brindar la siguiente información:

#### Para Reparación del Equipo:

- (i) Fotografía o Copia de la cédula de ciudadanía.
- (ii) Fotografías del equipo (Frontal, posterior y laterales).
- (iii) Fotografía del IMEI tomado del mismo equipo \*#06# o de la ranura de la Simcard

#### Para Restablecimiento de acceso a identidad digital:

- (i) Fotografía o Copia de la cédula de ciudadanía
- (ii) Factura de compra legal del equipo
- (iii) Fotografías del equipo (Frontal, posterior y laterales).

Si el restablecimiento de acceso a perfil digital se da por una situación de hurto del medio para acceder a su identidad digital (Equipo celular):

- Reporte del hurto debidamente registrado a los sistemas centralizados de la base de datos de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles PRSTM (Listas Negras)
- Original o copia del denuncia ante la Fiscalía.
- Declaración juramentada ante notaria



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

### 6. OBLIGACIONES DEL TITULAR O AFILIADO

- a) Generar el registro de el/los equipo/s celular/es en la página <https://acinco.com.co/enel> y aprobar todos los pasos de dicho registro para cada equipo, dependiendo del plan elegido. Para que cada equipo quede cubierto bajo los servicios, este debe ser registrado.
- b) En caso de que el titular o afiliado del servicio requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo a la Empresa de asistencia DENTRO DE LAS 48 HORAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE LA AVERÍA O INTERRUPCIÓN DE ACCESO A LA IDENTIDAD DIGITAL, debiendo proporcionar la siguiente información:

#### Para cualquier servicio:

- Brindar información completa y veraz sobre su solicitud.
- Aceptar las soluciones propuestas por la empresa de asistencia o sus representantes.
- El titular del servicio tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el límite máximo a cargo de la empresa de asistencia.
- En caso de que el servicio no se efectúe por decisión del titular del servicio, el cargo básico por el desplazamiento del prestador activado se descontará del límite anual de cobertura; en el caso que el Límite se encuentre excedido el importe estará a cargo del titular del servicio.
- Proveer a la empresa de asistencia de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, dentro de los siguientes y hasta 30 días calendario y que hubieren sido previamente autorizados por la empresa de asistencia.

#### Para Reparación del Equipo:

- Fotografía o copia de la cédula de ciudadanía.
- Fotografías/Video del equipo móvil (Frontal, posterior y laterales).
- Fotografía del IMEI tomadas de la ranura de la SIM card, de la parte posterior del equipo, o marcando \*#06# en el equipo móvil.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- **Para Restablecimiento de la opción de acceso a identidad digital:**
- Fotografía o Copia de la cédula de ciudadanía
- Factura de compra legal del equipo si el restablecimiento de la opción de acceso a/los perfil/es digital se da por una situación de hurto del medio (Equipo Móvil) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es:
- Reporte del hurto debidamente registrado a los sistemas centralizados de la base de datos de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles PRSTM (Listas Negras)
- Original o copia del denuncia ante la Fiscalía (Hurto Calificado)
- Declaración juramentada ante notaria (Hurto Simple)
- IMEI secundario

**7. VIGENCIA DEL CONTRATO** Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales de prestación de los servicios, la vigencia anual 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, y cuenta con renovación automática al finalizar el periodo de vigencia anual inicial.

**8. COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA.** En el evento en que el cliente decida terminar de forma unilateral y anticipada el contrato de servicio durante los primeros 12 meses cuando la terminación se suceda por causas imputables al Cliente (No pago), se incluirá en la siguiente factura del servicio público de energía los siguientes valores por cada mes faltante al cumplimiento del periodo mínimo de permanencia.

En el evento en el que cliente decida terminar de forma anticipada antes de que se cumplan los primeros 12 meses, o cuando la terminación se suceda

- **Plan Básico:** \$17.709 por cada mes faltante.
- **Plan Light:** \$22.809 por cada mes faltante.
- **Plan Premium:** \$33.849 por cada mes faltante.

**9. DEVOLUCIÓN POR PRESTACIONES CONTRATADAS POR EL TITULAR:** La Empresa de Asistencia solo prestará los Servicios cuando el titular o afiliado del servicio se comunique con la línea telefónica (601) 5 115 115 opción 1-3 DENTRO DE LAS 48 HORAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE LA AVERÍA O INTERRUPCIÓN DE ACCESO A LA IDENTIDAD DIGITAL. En ningún caso la Empresa de asistencia asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de la Empresa de Asistencia.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

En el supuesto de que el titular del servicio contrate profesionales no autorizados previamente por la empresa de asistencia, es decir se “auto asista” este último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

**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. LIMITE DE RESPONSABILIDAD:** Las obligaciones que asume Enel 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 Enel cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

**12. DECLARACIÓN:** El titular del servicio declara aceptar de forma expresa sus términos y condiciones descritos en el contrato principal y en este anexo, lo cual se acredita también con el uso de las asistencias contratadas. Además, el titular y/o afiliado acepta que estos términos podrán ser actualizados en cualquier momento, así como las exclusiones aplicables a su servicio asistencial.

### 13. EXCLUSIONES GENERALES

- Las asistencias que se soliciten para fuera del territorio colombiano
- Los gastos pagados por el titular del servicio que no hayan sido previamente aprobados por el Proveedor de Servicios de Asistencia. Para esto se indica que en los casos en que el titular del servicio de la asistencia se auto asista y no solicite autorización para esto al proveedor de asistencia, no tendrá derecho al reembolso.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

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

b) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del titular del servicio afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- c) Reclamaciones que no sean consistentes en la documentación presentada
- d) Reclamaciones que no sean consistentes en el relato de los incidentes o eventos que motivaron una intervención asistencial
- e) Reclamaciones hechas a partir de los cuatro (4) días desde cuando el titular o sus afiliados supieron o debieron de haber conocido del incidente o evento que motive una intervención asistencial

### **No son objeto de cobertura los hechos siguientes:**

- a)** Los gastos pagados por el titular del servicio que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.
- b)** La participación del titular del servicio en actos criminales.
- c)** Los causados por mala fe del titular del servicio.

Quedan excluidos de cobertura los Incidentes o eventos que requieran una intervención asistencial cuando ocurran por causa de, o reclamen:

- a)** Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No esta 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.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- e) La participación del titular del servicio en combates, salvo en caso de defensa propia.
- f) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.
- g) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular del servicio 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.
- j) Interrupciones al acceso de identidad digital causadas por hurto cometido por el cónyuge o compañero(a) permanente del titular o afiliado o por parientes suyos por consanguinidad o afinidad hasta del segundo grado.
- k) El lucro cesante en todas sus modalidades que se sufra al no poder utilizar el equipo de telefonía móvil, desde el momento del daño de su equipo móvil o pérdida de opción de acceso a identidad digital, hasta cuando se produzca la reparación del equipo de telefonía móvil o el restablecimiento a la opción de acceso al perfil digital del titular y/o de su/s afiliado/s
- l) Un uso inapropiado, incorrecto o ilegal del equipo de telefonía móvil por parte del del titular, sus afiliados o de terceros.
- m) Averías o pérdidas en accesorios como baterías, auriculares, dispositivos manos libres, airpods, fundas, cargadores, tarjeta principal, carcasas laterales, averías por humedad en el equipo, o manipulaciones realizadas en servicios técnicos.
- n) Averías del equipo de telefonía móvil que, ya sea operado por su propietario o por un tercero autorizado, no resulten de un incidente imprevisto
- ñ) Cualquier avería por pérdida de datos, programas o información.
- o) Actos intencionales del dueño del equipo móvil o de un tercero autorizado por él.
- p) Averías o deterioro del equipo móvil que sean responsabilidad del fabricante o proveedor, o que estén cubiertos por la garantía del equipo de telefonía móvil.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- q)** Confiscación legal del bien por parte de la autoridad competente.
- r)** Ciberterrorismo, virus informáticos, o averías derivadas de la manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos u otros similares, tales como el intercambio electrónico de datos (EDI), internet o correo electrónico.
- s)** Averías causadas por virus o descargas de internet, o como resultado de la negligencia del propietario o de un tercero autorizado por este.
- t)** Acciones militares, guerra civil o internacional, disturbios, motines, conmociones civiles, huelgas, conflictos laborales o suspensión de actividades, y consecuencias de las medidas tomadas para controlarlas.
- u)** Terremotos, temblores, tsunamis y/o erupciones volcánicas.
- v)** Manipulación o reparaciones realizadas al equipo de telefonía móvil antes de la adquisición de la asistencia.
- w)** Cualquier tipo de responsabilidad civil derivada de la pérdida y/o avería de los bienes sujetos a los servicios contenidos en este anexo y/o perjuicios de cualquier tipo que puedan surgir de estos.
- x)** Cuando el titular y/o sus afiliados dejen de ser los propietarios del equipo de telefonía móvil; no aplica la cesión del contrato.
- y)** Contaminación biológica o química, envenenamiento o limitación del uso de objetos debido a efectos químicos y/o sustancias biológicas.
- z)** Extravío o pérdida del celular causada por dolo eventual del titular y/o de sus afiliados, o de un tercero autorizado por estos.
- aa)** Defectos, averías o cambios estéticos que no afecten el funcionamiento del equipo de telefonía móvil.
- ab)** Reparaciones de equipos de telefonía móvil realizadas por talleres no autorizados
- ac)** Averías del equipo móvil causados por variaciones de voltaje.
- ad)** Averías a Netbooks, equipos, plantas, teléfonos, tablets y módems.
- ae)** Responsabilidad por pérdida cibernética, o incidente cibernético



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- af)** Reclamaciones fuera del territorio colombiano.
- ag)** Intervenciones asistenciales sobre equipos celulares que no hayan sido registrados en la página <https://acingo.com.co/enel> y aprobado todos los pasos de dicho registro.
- ah)** Gastos en los que incurra el titular y/o afiliado/s al presentar o seguir una solicitud de asistencia.
- ai)** Equipos que no hayan sido distribuidos por la red en Colombia
- aj)** Averías o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria del equipo electrónico, tal como desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro por falta de uso o proveniente de las condiciones atmosféricas normales.
- ak)** Introducción de objetos extraños en el equipo eléctrico u electrónico amparado, arreglos, reparaciones, repuestos, desarme de la instalación, modificaciones, alteraciones no autorizadas de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- al)** Cualquier perjuicio por pérdidas de datos, programas o información.
- am)** Averías que sufra el equipo electrónico como consecuencia del dolo del titular o afiliado o de un tercero autorizado por este.
- an)** Incautación legal del equipo por parte de la autoridad competente.
- añ)** Manipulación o reparaciones realizadas al equipo antes de la adquisición de la asistencia.
- ao)** Defectos, averías y cambios estéticos que no afecten el funcionamiento del equipo incluyendo rayones, rasguños o desgaste normal.
- ap)** Interrupciones al acceso de identidad digital causadas por consecuencia de que el titular o afiliado, o cualquier persona a quien éste le haya confiado el equipo, se haya desprendido intencionalmente de este.
- aq)** Reacondicionamiento o recarga de baterías.
- ar)** Problemas que podrían resolverse actualizando el software a la versión actual.
- as)** Pérdida o daño debido a experimentos o pruebas y/o alteraciones que resulten de condiciones anormales del dispositivo cubierto.



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

**as)** Pérdida o daño debido a experimentos o pruebas y/o alteraciones que resulten de condiciones anormales del dispositivo cubierto.

**at)** Reclamaciones donde haya una imposibilidad del afiliado o titular de presentar cualquiera de los documentos de reclamación requeridos por la empresa de asistencia para procesar el reclamo elegible.

**au)** Interrupciones al acceso de identidad digital causadas por hurto no denunciado a las autoridades competentes dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas calendario posteriores al siniestro.

**av)** Eventos ocurridos durante el período de carencia.

**aw)** Pérdidas o daños derivados del uso del equipo para fines comerciales o de negocio.

**ax)** Daños causados por intentos de reparación o modificación del equipo por parte del afiliado o terceros no autorizados por la empresa de asistencias.

**ay)** Eventos no reportados a la empresa de asistencias dentro de las cuarenta y ocho (48) horas calendario siguientes a su ocurrencia. Esta exclusión aplica debido a la naturaleza súbita e imprevista de la asistencia.

**az)** Equipos cuyo número de serial o IMEI haya sido alterado o no coincida con el registrado en la empresa de asistencias.

**ba)** Eventos ocurridos durante actividades deportivas de alto riesgo o extremas.

**bb)** Interrupciones al acceso de identidad digital causadas por un hurto o pérdida como consecuencia de un acto de negligencia por parte del titular o afiliado.

**bc)** Reclamaciones en donde, en los documentos o relatos proporcionados por parte del titular o afiliado, se encuentren inconsistencias o contradicciones en la información proporcionada por estos.

**bd)** Si alguno de los documentos presentados por el titular o afiliado indica ser alterado o falsificado

### NATURALEZA DEL PRODUCTO DE ASISTENCIA:

El presente producto de asistencia no constituye una póliza de seguro. Por ello, los servicios no son indemnizaciones, compensaciones o similares.

Los servicios, en lo que corresponde, son servicios de asistencia y, por tanto, las obligaciones son de medio y no de resultado, sin que ello se afecte si para algunos servicios se precisa la entrega de un bien; y se prestarán conforme a lo descrito en estos términos y condiciones.



## 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, así 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. 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



## ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

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.

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda EnelXStore [www.enelxstore.com/co](http://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](http://www.enelconecta.com.co)



## BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

### 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**:



Regístrate a **Conecta** en [www.enelconecta.com.co](http://www.enelconecta.com.co) y ten a la mano tu **factura de energía**.



Completa tu perfil en la sección **Mi Cuenta**.



Conoce todos los **beneficios** que ofrecen nuestros **establecimientos aliados** y sus **grandes descuentos** en la sección **Mis Alianzas**.



**Acumula puntos**, solo tienes que **realizar las actividades** de la sección **Mis Desafíos**.

### Y los puntos que acumules los podrás redimir en:

	<b>Pagar tu factura</b> Usa tus puntos para abonarlos al pago de tu factura de energía.
	<b>Entretenimiento digital</b> Disfruta de múltiples experiencias con bonos digitales de recarga de Netflix, DirecTV, Spotify, recargas a celular o recargas para videojuegos.
	<b>Deportes</b> Aprovecha para redimir accesorios para bicicleta como luces, cascos, guantes o candados guaya.
	<b>Compras</b> Redime tus puntos en bonos digitales de mercado o farmacia.
	<b>Restaurantes</b> 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 <b>trabajadores independientes.</b>	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.



## BENEFICIO ADICIONAL CON EL SERVICIO

**BENEFICIARIO(S):** La póliza **cobrirá 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](mailto:vidacolombia@chubb.com) indicando en el asunto "programa 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 No. Telefónico 5 115 115 Opción 1-3.

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 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](mailto: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](http://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 70 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.



## 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.



## 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 epidemias y pandemias 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 No. Telefónico en Bogotá (601) 5 115 115 Opción 1-3.

# NUESTROS PLANES DE ASISTENCIA ENEL X.



Asistencia Luz 360



Asistencia Luz 360 Plus



Asistencia Protección Hogar



Asistencia Doctor 360



Asistencia Funeral 360



Asistencia Odontológica

## ¿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](http://www.enelxstore.com/co)**

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIO DE ENEL.

**enel x**

Enel X es una línea de negocios de Enel colombia S.A. ESP Enel Colombia S.A. ESP.  
Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.