

enel x

Hoy disfrutas tu energía al máximo sin preocupaciones.

Con Enel X, tú y tus familiares cuentan con la ayuda de nuestros expertos.



enel x

**Anexo De Condiciones
Particulares Del
Servicio: Plan de
Asistencia-Funeral 360**

ANEXO Condiciones Particulares De Prestación De Los Servicios: Plan de Asistencia - Funeral 360

Enel-Codensa, ha designado a EUROP S.A., para la prestación del servicio del **Programa de Asistencia: Funeral 360**, quien en adelante se denominará la compañía de asistencia. El valor de los servicios exequiales aquí definidos será cubierto en su totalidad por la compañía de asistencia a través de una entidad prestadora de servicios exequiales escogida por el cliente (o sus familiares), que haga parte de la red de servicios exequiales de la compañía, con ocasión del fallecimiento de los afiliados que sean determinados en el plan y previo pago de la cuota correspondiente y se cumplan los periodos de carencia establecidos en el numeral tercero de este plan. En ningún caso, los servicios serán prestados directa o indirectamente por Enel-Codensa.

COBERTURAS PLANES DE ASISTENCIA FUNERAL 360

COBERTURA	PLAN BÁSICO LÍMITES	PLAN LIGHT LÍMITES	PLAN PREMIUM LÍMITES
Destino final: Servicio de cremación o espacio en nicho o tumba en cementerio	\$ 6.600.000 (Titular del servicio)	\$ 6.600.000 (Titular, Cónyuge e Hijos)	\$ 6.600.000 (Titular, Cónyuge e Hijos)
Servicios de funeral:			
<ul style="list-style-type: none"> • Traslado del fallecido dentro del perímetro urbano de cada ciudad • Carroza fúnebre con cinta impresa • Tratamiento de conservación del cuerpo • Sala de velación 24 horas • Suministro de cofre o ataúd • Servicios de cafetería en la sala de velación • Arreglo floral para ataúd • Carteles y libro de asistencia • Oficio religioso. 			
Transporte de acompañantes: De la sala de velación a iglesia y destino final.			
Trámites legales			
Póliza accidentes personales (muerte accidental)	N/A	\$9.000.000 Cubrimiento al titular	N/A
Póliza de vida (Fallecimiento por cualquier causa)	N/A	N/A	\$8.000.000 Cubrimiento al titular



Coberturas por plan de asistencia Funeral 360

1. CUBRIMIENTOS: Mediante el presente Anexo el afiliado principal y las personas expresamente designadas por éste, adquieren el derecho a recibir en especie los servicios de tipo exequial según el plan contratado, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de las cuotas.

1.1. CUBRIMIENTO DE SERVICIOS EXEQUIALES: En caso de fallecimiento del afiliado principal o de alguna de las personas expresamente designadas por este, en el presente plan, la compañía, se compromete a suministrar los servicios funerarios que se detallan a continuación, ajustándose a los protocolos de servicios que imperen en cada región, según las normativas legales vigentes establecidas por los entes de control de cada localidad y según el plan contratado; garantizando en todos los casos, que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura.

1.1.1. SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS:

1.1.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA

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

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

Suministro de sala de velación hasta por 24 horas con su equipamiento de acuerdo con la disponibilidad y según la estructura logística definida por la entidad funeraria según el plan contratado.

- Suministro de cofre o ataúd de línea básica de acuerdo con las especificaciones regionales, según las disposiciones sanitarias para cremación o inhumación.
- Servicio de cafetería (café y aromática) de acuerdo con el protocolo establecido por la entidad de servicio.
- Traslados del fallecido dentro del perímetro urbano en carroza o coche fúnebre con cinta impresa al lugar de las honras fúnebres y al sitio del destino final.
- Transporte para acompañantes: una buseta suministrada exclusivamente para el desplazamiento de los acompañantes al oficio religioso y al destino final. los

recorridos serán dentro del perímetro urbano de la ciudad o población en donde se realiza el servicio de velación. si el servicio de destino final se realiza en población o ciudad distinta de la velación la familia deberá pagar directamente al proveedor contratado, los sobrecostos ocasionados por traslados intermunicipales, a las tarifas que éste establezca.

- Para todos los efectos este servicio se ajustará a los protocolos establecidos por los proveedores y a las normas establecidas por los entes reguladores de la actividad.
- Oficio religioso ecuménico dentro del perímetro urbano de la ciudad donde se realizan las honras fúnebres y durante el periodo del servicio funerario.

Parágrafo: Dado que el certificado de defunción sólo lo puede tramitar la familia, la compañía los orientará en el proceso para facilitar la obtención del mismo. Los casos que requieren manejos sanitarios especializados estarán sujetos a las políticas sanitarias vigentes establecidas por los entes reguladores y adoptados por cada una de las entidades pertenecientes a la red de servicios exequiales de la compañía.

1.1.1.2. SERVICIO DE DESTINO FINAL

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

1.1.1.2.1. SERVICIO DE INHUMACIÓN

Comprenderá:

- Una solución de inhumación definida por la compañía, en uso temporal de acuerdo con el plan contratado y su adecuación por el tiempo determinado en cada región.
- Exhumación una vez finalizado el periodo de alquiler y de acuerdo con las disposiciones sanitarias legales establecidas para el evento.
- Una solución de destino final para los restos, definido por la compañía, según la disponibilidad de la entidad de servicio en donde se haya realizado la inhumación y por el tiempo definido por la entidad.

1.1.1.2.2. SERVICIO DE CREMACIÓN

Comprenderá:

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

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

Al finalizar el tiempo de alquiler, todos los trámites requeridos para la exhumación estarán a cargo de los familiares responsables ante la entidad prestadora de servicios.

Si la cremación o inhumación del cuerpo a petición de la familia se realiza en una ciudad o población distinta de la de prestación del servicio funerario, los costos de traslado estarán a cargo de los familiares del fallecido.

2. DEFINICIONES

2.1. Compañía: Entidad que asume el pago de los servicios ofrecidos en el plan y que para este efecto será Latinoamericana de asistencias SAS - NIT 901.235.437-2

2.2. Destino final: Es el conjunto de servicios inherentes a la cremación o inhumación del cadáver.

2.3. Enfermedades graves: Se definen como enfermedades graves las siguientes:

2.3.1. Accidente cerebro vascular: Es la pérdida súbita de la función cerebral, resultante de la interrupción del aporte sanguíneo a una parte del cerebro, que cause lesiones irreversibles tales como la pérdida permanente del conocimiento, pensamiento, lenguaje o sensación. puede ser causado por trombosis, embolia, estenosis de una arteria del cerebro o hemorragia cerebral.

2.3.2. Insuficiencia renal: Es el daño bilateral e irreversible de la función de los riñones, que haga necesaria la realización en forma regular de diálisis renal o trasplante de riñón.

2.3.3. Infarto del miocardio: Es la muerte del músculo cardíaco, ocasionada por una irrigación sanguínea deficiente.

2.3.4. Cirugía arterio - coronaria: Intervención quirúrgica a corazón abierto, que se realiza para corregir la estenosis u oclusión de las arterias coronarias, que no responden a tratamiento médico y en consecuencia es necesaria la realización de un bypass o puente coronario.

2.3.5. Esclerosis múltiple: Enfermedad que afecta el sistema nervioso central y se manifiesta por anomalías neurológicas progresivas e irreversibles que conllevan a un estado de incapacidad severa, con disminución de la visión, falta de coordinación, debilidad e incontinencia urinaria.

2.4. Grupo afiliado: Es el conformado por personas naturales que tiene con el contratante una relación legal, contractual o de parentesco.

2.5. Muerte accidental: Se entiende por accidente el hecho violento, visible, externo, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del afiliado principal o miembro del grupo afiliado que le cause el fallecimiento.

2.6. Parques cementerios: Es el concepto que comprende parques cementerios particulares o cementerios locales, distritales o municipales.

2.7. Red de servicios exequiales: Entidades de servicios funerarios a escala nacional con que cuenta la compañía y que cumplen las especificaciones de calidad establecidas por la misma para la prestación de servicios exequiales. La compañía 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 compañía.

2.8. Periodo de carencia: Tiempo comprendido entre el inicio de vigencia y una fecha posterior determinada, durante el cual la prestación del servicio estará condicionada.

3. PERÍODOS DE CARENCIA: Los servicios otorgados en este plan serán efectivos para todas las personas afiliadas cuando se hayan cumplido los siguientes periodos de carencia.

- A los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por muerte accidental, homicidio y suicidio.

- A los cuarenta y seis (46) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, excepto cáncer, sida y enfermedades graves.

- A los noventa y un (91) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, incluyendo enfermedades graves, excepto cáncer y sida.

- A los ciento ochenta y un (181) días calendario contados a partir de la fecha de activación, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa sin ninguna excepción.

4. VIGENCIA DE CONTRATO

Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales de prestación de los servicios, la vigencia de este plan inicia a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber recibido la confirmación de la venta (Llamada o SMS de confirmación) resultante del proceso de inscripción.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL

- El pago de los servicios exequiales cubiertos por el plan se realizará directamente a la empresa de servicios exequiales perteneciente a la red de la compañía.

- Para acceder a los servicios del contrato de previsión de servicios exequiales es indispensable que los familiares del afiliado fallecido informen en el momento del fallecimiento a la compañía a través de la línea de atención 7115115 Opc 4, que opera todos los días, las 24 horas, los 365 días del año.

- La compañía podrá solicitar la historia clínica del afiliado principal o del afiliado fallecido, adicional a todos los documentos que la compañía considere necesarios para autorizar la prestación del servicio exequial.

- La no utilización de algún(os) servicio(s) exequial(es) por decisión de los familiares del afiliado fallecido, no generará compensación alguna por parte de la compañía, salvo las situaciones a que se hace referencia en el numeral séptimo (7) y hasta el monto estipulado en el plan contratado.

6. BENEFICIOS SUSTITUTOS

En los casos en que no sea posible la entrega de los servicios materia de este plan, por las razones descritas a continuación, la compañía otorgará a modo sustitutivo los siguientes beneficios pagaderos a la persona, que, por medio de las respectivas facturas originales, demuestre haber incurrido en los gastos correspondientes.

A continuación, definimos los límites para cada uno de los beneficios adicionales mencionados:

BENEFICIOS ADICIONALES	LÍMITES (\$ COP)
AUXILIO POR FUERZA MAYOR	HASTA \$4.500.000
AUXILIO POR LOTE EN PROPIEDAD PARA ADECUACIÓN DEL MISMO	HASTA \$2.500.000
AUXILIO POR ENTIDADES NO ADSCRITAS A LA RED	HASTA \$4.500.000
AUXILIO POR DESTINO FINAL	HASTA 2 SMLLV

6.1. AUXILIO ECONÓMICO POR FUERZA MAYOR: Cuando por circunstancias de fuerza mayor se contrate y pague directamente la prestación de los servicios exequiales por muerte del afiliado principal o un miembro del grupo afiliado a entidades funerarias de libre elección, la compañía reconocerá un auxilio económico hasta por el valor establecido en este plan, de acuerdo con el plan contratado y únicamente por los servicios exequiales cubiertos estipulados en el Numeral 1 este contrato.

Se define como circunstancias de fuerza de mayor los siguientes eventos:

- Cuando ocurran fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de teléfonos del lugar.
- Cuando el fallecimiento y las honras fúnebres se realizan en el exterior.
- Cuando el afiliado principal fallece y la familia ignora la existencia del contrato.
- Cuando la compañía no puede prestar el servicio por no poder verificar la afiliación y se define posteriormente que sí tiene derecho.

El valor correspondiente será reconocido a quien sufragó los gastos, previa presentación a la compañía de las facturas originales que sean expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final junto con una explicación escrita de la circunstancia de fuerza mayor, adicional a los documentos que la compañía considere necesarios para el estudio de la solicitud de pago.

Parágrafo: si los servicios exequiales fueron prestados total o parcialmente a través de otro plan de previsión exequial, indemnizados por un seguro exequial o por el sistema de seguridad social no habrá reconocimiento alguno por el presente plan.

6.2. COMPENSACIÓN CUANDO EL CLIENTE HACE USO DE UN LOTE EN PROPIEDAD PARA LA ADECUACIÓN DEL MISMO: Cuando por el fallecimiento del afiliado, el cliente toma la decisión de no utilizar la solución de inhumación en uso temporal incluido en el plan y decide utilizar un lote de su propiedad, la compañía reconocerá el valor de los gastos directamente relacionados con los servicios de adecuación de dicho lote en propiedad (apertura y cierre), generados y pagados en la fecha del servicio directamente a la entidad de destino final.

La compañía reconocerá a favor de quien sufragó el gasto hasta el valor estipulado en el plan contratado previa presentación de las facturas originales según los límites establecidos en este plan.

6.3. AUXILIO ECONÓMICO EN LAS POBLACIONES QUE NO HACEN PARTE DE LA RED NACIONAL DE SERVICIOS:

Cuando la compañía no cuente con una entidad prestadora de servicio en la población del país donde se requiere el mismo, reconocerá el valor correspondiente a quien sufragó el gasto, previa presentación a la compañía de las facturas originales expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final y hasta por el valor descrito en este plan. para tal efecto, los familiares contratantes deberán comprobar la disponibilidad de la red nacional mediante la llamada a la compañía a través de las líneas de atención telefónica; para la solicitud del servicio, en el momento del fallecimiento del cliente o afiliado.

6.4. COMPENSACIÓN CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL: Cuando la compañía no pueda prestar la solución de destino final por políticas internas y por disponibilidad de los parques cementerios, a nivel nacional, la compañía reconocerá el valor descrito en el plan contratado de acuerdo con lo estipulado en este plan al afiliado principal y en caso de su fallecimiento al familiar designado por éste, al momento de la celebración del plan.

7. SUSTITUCIÓN DE AFILIADOS DURANTE LA VIGENCIA:

En ninguna circunstancia el cliente o los afiliados podrán ceder a terceros los derechos previstos en el presente plan, y el fallecimiento de uno de ellos durante su vigencia, no implica derecho a sustitución ni cambio en los valores de la cuota.

8. CAMBIO DE PLAN: El afiliado principal podrá solicitar de manera escrita su deseo de efectuar cambio de plan, el cual se hará efectivo con el pago de la nueva cuota y para tal efecto se expedirá un nuevo certificado de afiliación.

9. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA Y AJUSTE DE CUOTAS DE PLAN MATRIZ: El plan es renovable a voluntad de las partes contratantes y en las condiciones que la compañía determine.

Este plan será renovado de forma automática al vencimiento de la vigencia del plan matriz, el ajuste del valor de la cuota de este plan se realizará en el primer trimestre de cada año, según el incremento promedio de servicios funerarios y parques cementerios del año inmediatamente anterior y las condiciones del grupo cubierto.

10. TERMINACIÓN DEL PLAN DE SERVICIO EXEQUIAL: El plan terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del grupo afiliado, al presentarse alguna de las siguientes causas:

- Por fallecimiento del afiliado principal y la consecuente imposibilidad de continuar con el recaudo de la cuota del resto del grupo afiliado.
- Por el no pago de la cuota dentro del plazo establecido.
- Por la terminación de la vigencia del contrato, si éste no se renueva.
- Cuando el contratante, el afiliado principal o la compañía revoquen el contrato.
- Cuando el contratante solicite por escrito la exclusión del afiliado.
- Por mutuo acuerdo de las partes.

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

11. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN: La compañía pagará el valor correspondiente dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se formalice la reclamación. en caso de que los documentos presentados para sustentarla fuesen en alguna forma fraudulentos o, si en apoyo de ella se utilizaren medios o documentos engañosos o dolosos, se perderá todo derecho a la reclamación.

11.1. PARA RECLAMACIÓN POR AUXILIO ECONOMICO POR FUERZA MAYOR, AUXILIO ECONOMICO ENTIDADES NO ADSCRITAS Y COMPENSACIÓN CUANDO EL CLIENTE HACE USO DE LOTE EN PROPIEDAD PARA ADECUACIÓN DEL MISMO:

- Copia de la cédula del afiliado fallecido
- Copia de la cedula de la persona que incurrió en los gastos
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos. esta cuenta no puede ser compartida.
- Facturas originales canceladas.

11.2. PARA RECLAMACIÓN POR COMPENSACIÓN CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL:

Cuando el fallecido no es el afiliado principal:

- Copia de la cédula del afiliado fallecido
- Copia del registro de defunción del afiliado fallecido
- Copia de la cédula del afiliado principal
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular el afiliado • principal. esta cuenta no puede ser compartida.

Cuando el fallecido es el afiliado principal

- Copia de la cédula del afiliado principal
- Copia del registro de defunción del afiliado principal.
- Certificación bancaria del beneficiario designado por el afiliado principal en la solicitud de afiliación en su defecto los de ley, que indique el número de la cuenta y banco de la cual sea titular el beneficiario. Esta cuenta no puede ser compartida
- Copia de la cedula del(os) beneficiario(s) o registros civiles de nacimiento si son menores de edad o registros de defunción si han fallecido.

Si no existe beneficiario designado se debe anexar, una declaración extrajuicio rendida ante notaria publica, por un tercero ajeno a la familia, que indique el estado civil del afiliado principal, si tuvo o no hijos maritales extramaritales y adoptivos y sus nombres.

12. NORMAS APLICABLES: A los aspectos no regulados en este plan le serán aplicables las disposiciones previstas en el código de comercio y demás normas concordantes.

13. JURISDICCIÓN: EL presente plan queda sometido a la jurisdicción colombiana y será competente el juez del lugar de celebración del contrato o del domicilio de la compañía a elección del contratante.

14. DOMICILIO: Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad mencionada en el contrato y ubicada en Colombia.

COMPENSACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA: En el evento en que el titular 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), la compañía incluirá en la siguiente factura del servicio público de energía los siguientes valores por cada mes faltante al cumplimiento del periodo mínimo de permanencia.

Plan Básico: \$2.500 por cada mes faltante.

Plan Light: \$6.700 por cada mes faltante.

Plan Premium: \$7.300 por cada mes faltante.

BENEFICIOS ADICIONALES AL PLAN DE ASISTENCIA: En

1. Acceso preferente a promociones y descuentos exclusivos en la tienda www.enelxstore.com/co. Dichas promociones serán enviadas a través de los medios de contacto proporcionados en el formulario de activación.
2. Participación en el programa de relacionamiento CONECTA, en los términos y condiciones disponibles en www.enelconecta.com.co
3. Póliza como beneficio adicional: Con la activación del plan de asistencia Funeral plan **Light** y plan **Premium**, el titular es incluido sin costo adicional y de manera voluntaria en una póliza de accidentes personales o vida:

3.1. Póliza de accidentes personales incluida en el plan de asistencia Funeral plan Light:

- a) COBERTURA MUERTE ACCIDENTAL HASTA POR \$9.000.000: Se entiende como pérdida accidental de la vida, la muerte del titular, originada en una lesión corporal sufrida por él, ajena a su voluntad, que sea consecuencia exclusiva y directa de un hecho súbito, externo, fortuito amparado por la póliza, que le cause la muerte de manera instantánea o dentro de los ciento ochenta (180) días calendarios siguientes a la fecha del accidente.
- b) EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA: Desde 18 años hasta 70 años + 364 días con permanencia hasta los 79 años con 365 días.

c) DOCUMENTACIÓN:

- Carta formal de reclamación firmada por los beneficiarios.
- Copia auténtica registro civil de defunción.
- Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los beneficiarios mayores de edad.
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de edad.
- Informe policial de accidentes de tránsito (en los casos en que aplique).
- Acta de levantamiento del cadáver.

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIOS DE CODENSA S.A. CODENSA S.A. ESP. ES PARTE DEL GRUPO ENEL. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO CONTINÚA SIENDO CODENSA S.A. ESP. NIT 830.037.248-0 ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

3.2. Póliza de vida incluida en el plan de asistencia Funeral 360 plan Premium:

a) COBERTURA MUERTE POR CUALQUIER CAUSA NO PREEXISTENTE HASTA POR \$8.000.000:

- A partir del primer día de inicio de vigencia del contrato si la muerte sobreviniere por accidente o por enfermedad no preexistente.
- Se cubre suicidio a partir del mes trece (13) desde inicio de vigencia del contrato.
- Se cubre homicidio a partir del primer día del séptimo mes de inicio de vigencia del contrato.
- Aplican demás condiciones y exclusiones del clausulado general de la póliza.

d) EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA: Desde 18 años hasta 70 años + 364 días con permanencia hasta los 84 años con 365 días.

3.3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS:

Los beneficiarios deben radicar la documentación a través del correo electrónico soporteasistencias@enel.com

3.4. TIEMPO DE RESPUESTA:

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



enel x



OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE

www.enelx.com/co

 @enelxcolombia

