

## **Términos y Condiciones EPM a Tu Puerta V03022025**

### **Servicios en modalidad de suscripción**

EPM se reserva el derecho de modificar o adicionar el presente documento. Los términos y condiciones aplicables a la relación entre EPM y el Cliente serán los que se encuentren vigentes al momento en que el Cliente realice el pedido.

EPM podrá pronunciarse sobre aquellas situaciones no previstas en estos Términos y Condiciones a través de los mecanismos que tiene dispuestos para la comunicación con los Clientes. EPM no asumirá ninguna responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento total o parcial se produzca por causas o circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas de conformidad con la Ley. EPM podrá iniciar acciones legales contra las actividades fraudulentas detectadas de acuerdo con lo estipulado por las leyes colombianas.

#### **1. Apreciaciones y definiciones generales**

Para efectos de este documento se entenderá por:

**“Cliente”, Afiliado o Tomador:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario por parte de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. - EPM, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor/usuario directo del servicio (Artículo 14.33 Ley 142 de 1994) que para esta oferta es el quien se inscribe en el servicio en modalidad de suscripción Asistencia es decir, quien realiza el proceso de inscripción y acepta los términos y condiciones del servicio.

**“Dirección”:** es la dirección de residencia o domicilio donde el Tomador o Cliente requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, local comercial, apartamento o inmueble de habitación o vivienda que se encuentre dentro del listado de

municipios de cobertura. La confirmación de la dirección se realiza al momento de tomar un servicio por demanda.

**“EPM”:** corresponde a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., empresa industrial y comercial del Estado del orden distrital, identificada con el NIT. 890.904.996-1, creada como establecimiento público del orden municipal mediante el Acuerdo 058 de 1955, expedido por el Consejo Administrativo de Medellín, con domicilio en la ciudad de Medellín, y transformada mediante el Acuerdo 69 del 23 de diciembre de 1997 del Concejo Municipal de Medellín.

**“EPM a tu Puerta”:** es el nombre de la oferta de EPM para la prestación de los servicios por demanda de: instalación, mantenimiento, reparación de equipos electrodomésticos y gasodomésticos, reparación de fugas perceptibles e imperceptibles y reparación de daños de energía y servicios por suscripción: Asistencia EPM a tu Puerta para Hogares y Empresas con actividad económica comercial.

**“Asistencia EPM a tu Puerta” o “Asistencia”:** es el esquema de suscripción con pago fijo mensual en la factura de servicios públicos domiciliarios que le permite al Cliente acceder a un paquete de servicios. Donde se tienen dos planes de suscripción sin permanencia mínima y pago mensual recurrente que permite al Cliente acceder a una cantidad establecida de eventos fortuitos hasta por un monto definido relacionados con daños en las redes internas de energía, acueducto, electrodomésticos/gasodomésticos y vehículos con movilidad sostenible para Clientes hogares y empresas, con atención las 24 horas del día durante los 365 días del año.

**“Vigencia Asistencia”:** período en el cual el Tomador de la Asistencia tiene derecho a obtener los servicios del paquete elegido descrito en el presente documento. Para este caso el período de vigencia para la prestación de servicios, no tiene una permanencia mínima, la permanencia en el uso de la Asistencia está determinada por el comportamiento en el pago de las mensualidades por parte de los Clientes. Los eventos incluidos dentro de la Asistencia están contemplados para el periodo de un año. El año empieza a contar a partir del momento de realizar el pago correspondiente a la primera mensualidad de la suscripción de la Asistencia, independiente del tiempo que se encuentre activa dicha suscripción

**“Línea de atención” o “contact center”:** es la línea telefónica de atención 604 44 44 800 opción 2 para que los Clientes accedan a la información que requieran del servicio EPM a tu Puerta; así como también: solicitar la suscripción a la Asistencia e interponer una PQR, entre otras transacciones.

**Servicios en modalidad de suscripción:** servicios que hacen parte de un plan con cobro y facturación recurrente. Bajo esta modalidad se encuentran los planes de Asistencia Hogares y Asistencia Empresas.

Los servicios en modalidad por suscripción que son prestados por EPM a tu Puerta son ejecutados por personal experto contratista de EPM, quienes actúan en nombre y representación de EPM, y en estos términos y condiciones se denominará Contratista y/o sus Proveedores.

**Preexistencia:** Existencia de una reparación o daño previa a la contratación de la oferta. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño, posterior a la activación de la oferta, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido. En caso que se determine que el evento reportado por el cliente es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el cliente de manera inmediata.

**Emergencia:** Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las personas o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

**Avería:** Daño o defecto mecánico, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

**Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del contratista y/o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

**Monto máximo por evento:** Suma máxima de dinero que cubre el plan de asistencias en caso de presentarse un evento.

**SMDLV:** Salario mínimo diario legal vigente para la República de Colombia, expresado en pesos colombianos “COP”.

**Período de vigencia:** Período durante el cual el cliente tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia.

## 2. Condiciones para acceder

Para solicitar la suscripción en los planes de Asistencia EPM a tu puerta, es requisito esencial que el Cliente (i) tenga al menos uno (1) de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM en modalidad pospago: acueducto, saneamiento, gas natural y energía eléctrica, que se encuentren en estado de conexión; (ii) no podrá tener ninguna deuda superior a dos (2) meses con cualquiera de los servicios prestados por EPM; y (iii) tener un comportamiento de pago oportuno de la factura de servicios públicos durante los últimos seis (6) meses.

## 3. Cobertura Geográfica

Los servicios incluidos dentro de la Asistencia EPM a tu Puerta, tendrán cobertura en los siguientes municipios:

| SUBREGIÓN | MUNICIPIO                 |
|-----------|---------------------------|
| NORDESTE  | Cisneros                  |
| NORTE     | Donmatías                 |
|           | San Pedro de los Milagros |
| OCCIDENTE | Ebéjico                   |
|           | San Jerónimo              |
|           | Santa Fe de Antioquia     |
|           | Sopetrán                  |
| ORIENTE   | El Carmen de Viboral      |
|           | El Peñol                  |
|           | El Retiro                 |
|           | El Santuario              |
|           | Guarne                    |

| SUBREGIÓN       | MUNICIPIO          |
|-----------------|--------------------|
|                 | La Ceja            |
|                 | Marinilla          |
|                 | Rionegro           |
|                 | San Vicente Ferrer |
| SUROESTE        | Amagá              |
|                 | Andes              |
|                 | Angelópolis        |
|                 | Fredonia           |
| URABÁ           | Apartadó           |
|                 | Carepa             |
|                 | Chigorodó          |
| VALLE DE ABURRÁ | Barbosa            |
|                 | Bello              |
|                 | Caldas             |
|                 | Copacabana         |
|                 | Envigado           |
|                 | Girardota          |
|                 | Itagüí             |
|                 | La Estrella        |
|                 | Medellín           |
|                 | Sabaneta           |

Por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una solicitud de la suscripción cuando el domicilio registrado por el Cliente para su prestación, no se encuentre dentro de la mencionada zona geográfica; aun así, EPM podrá realizar modificaciones o excepciones a esta condición, las cuales serán previamente informadas mediante la correspondiente modificación de estos Términos y Condiciones, de acuerdo con lo que se indica en el Numeral 21 Disposiciones Varias. [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

#### 4. Precio

Los precios vigentes pueden consultarse [aquí](#) e incluyen IVA del 19%. Dichos precios son mensuales y pueden ser modificados, sin que exista obligación de EPM de mantenerlos por un término superior a un período de facturación.

### **Precio servicios en modalidad de suscripción:**

En esta modalidad se tiene un precio para el plan de Asistencia Hogar y otro para plan Asistencia Empresa, valor que se cobra de forma recurrente con frecuencia mensual. Lo cual habilitará al Cliente hacer uso de los servicios que tiene incluidos cada plan y que serán descritos en el numeral 8.1 y 8.2 del presente documento.

Los servicios incluidos en la Asistencia cubren diagnóstico, traslado del técnico, mano de obra del técnico, reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado. Si el costo de los repuestos o del servicio de Asistencia supera el valor cubierto por evento, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

### **5. Medio de cobro y pago**

El pago de los servicios se realizará únicamente con cargo a la factura de EPM

Los servicios en modalidad de suscripción serán pagados en una única cuota mensual y en caso de presentarse un cobro extra por sobrepaso de cobertura de un evento, únicamente podrá ser pagado en **una (1) cuota** en la siguiente factura de servicios.

Para los servicios en modalidad de suscripción en su cobro recurrente o en caso de aplicar valor extra por sobrepaso de valor de cobertura, serán cobrados exclusivamente en la factura de servicios públicos.

El Cliente podrá entrar hacer uso de los eventos incluidos en el plan de Asistencia a partir del momento de realizar el pago correspondiente a la primera mensualidad.

La Asistencia se encontrará habilitada para el uso de los servicios que esta cubre, siempre y cuando el Cliente se encuentre al día en el pago de las mensualidades, en caso del no pago de dos meses consecutivos de la Asistencia, esta se inhabilitará y solo se seguirá cobrando el valor adeudado del cargo recurrente de los dos meses, el valor de cobro extra en caso de aplicar (por aceptación del Cliente de sobre paso de la cobertura) y sus respectivos intereses

El cubrimiento de los eventos incluidos en la Asistencia tiene una vigencia de un año, a partir del momento de realizar el pago correspondiente a la primera mensualidad de la misma, este tiempo contará independiente del tiempo que la Asistencia haya estado habilitada según el comportamiento de pago del Cliente, es decir, si un Cliente se encontró en mora un mes y no pudo usar el servicio, ese mes estará contando dentro del tiempo de cubrimiento de eventos.

Para el retiro de la Asistencia en forma voluntaria por parte del Cliente, no deberá existir ningún pago pendiente asociado a la Asistencia por parte del Cliente. A partir del momento que el cliente manifieste su solicitud de retiro y dicha solicitud vea refleja en las plataformas correspondientes no podrá solicitar el uso de algún evento.

Ningún funcionario o contratista de EPM está autorizado para solicitar ni para recibir dinero en efectivo ni otro medio de pago por los servicios que ofrece. Todos los cobros se realizan a través de la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM.

El pago de los servicios podrá realizarse por cualquiera de los medios establecidos por EPM para el pago de la factura de servicios públicos domiciliarios y en los mismos términos de vencimiento de dicha factura.

## **6. Canales para solicitar, retirar y usar los servicios**

La solicitud de suscripción a la Asistencia de EPM a tu Puerta podrá realizarse a través de la Línea telefónica 604 44 44 800, opción 2, en el horario de lunes a viernes, de 8 am. a 6 pm.; y sábados de 8 am. a 12 m.; o las 24 horas del día a través de los canales digitales:

- a. WhatsApp 3023000115, opción 4, y siguiendo instrucciones.
- b. En el link <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>

Para el uso de la Asistencia el Cliente tendrá habilitado la línea 604 44 44 800 opción 3 o el 018000415867 las 24 horas del día los siete días de la semana, los 365 días del año.

## **7. Condiciones para la prestación de los servicios**

Este apartado establece las condiciones bajo las cuales EPM, prestará servicios a sus Clientes, personas naturales y jurídicas bajo la modalidad de suscripción.

La Asistencia EPM a tu puerta, es una suscripción **sin permanencia mínima, con pago mensual recurrente, con atención las 24 horas del día durante los 365 días del año, para eventos fortuitos** relacionados con daños en las redes internas de energía, acueducto, alcantarillado, electrodomésticos/gasodomésticos y vehículos con movilidad sostenible para Clientes hogares y empresas.

A continuación, se detallan los servicios incluidos en la Asistencia:

## **7.1. Asistencia Hogar**

### **7.1.1. Asistencia en la vivienda.**

#### **7.1.1.1. Servicios asociados al acueducto y alcantarillado.**

Estos servicios cubren la atención de emergencia en la dirección de residencia o domicilio, por causa de una avería súbita e imprevista, que cause rotura, taponamiento o fuga en las redes internas (tuberías). El Contratista y/o sus Proveedores restablecerán el servicio o realizarán la reparación, siempre que el estado de las redes lo permitan.

El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración e instalación entregando el servicio hasta resane y pintura de la zona intervenida al momento de la reparación.

Se incluirán los siguientes servicios:

- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable y/o de aguas sanitarias cuando se impida el suministro o evacuación de agua.
- Reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Destaponamiento a causa de objetos extraños, acumulación de residuos o problemas en las tuberías, que imposibilite la evacuación de las aguas y que

no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas. El Contratista y/o sus Proveedores realizarán las reparaciones, siempre que el estado de las redes lo permitan. El Contratista y/o sus Proveedores utilizarán diversas herramientas y métodos de destaponamiento incluida una sonda especializada que no represente riesgo de ruptura de la estructura. En caso de que el taponamiento se encuentre fuera de los límites de la sonda no se podrá prestar el servicio. Este servicio no incluye garantía. Cualquier taponamiento recurrente será tomado como una nueva solicitud de servicio.

### **Exclusiones del servicio de plomería:**

- Quedan excluidas de la presente cobertura todas las averías preexistentes, reformas, cajas de inspección, trampas de grasas, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes.
- Paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa del servicio de acueducto y alcantarillado.

### **Exclusiones referentes al Destaponamiento:**

No se prestará la Asistencia cuando el taponamiento se trate de temas derivados de:

- Falta de trampas de grasa en cajas de inspección o pozos sépticos.
- Falta de mantenimiento.
- En áreas comunes (Esta exclusión no aplica para plan de Empresas)

#### **7.1.1.2. Servicios asociados a Energía.**

Estos servicios cubren la atención en la dirección de residencia o domicilio del Cliente cuando se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una emergencia por avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo.

El Contratista y/o sus Proveedores restablecerá el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan. La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del domicilio del Cliente. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del Contratista y/o sus Proveedores y mano de obra.

#### **Inclusiones:**

- Reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos siempre y cuando el estado de las redes lo permita.
- Reparación o reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble. Este servicio incluye mano de obra y los accesorios descritos anteriormente
- 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, entregando el servicio hasta resane y pintura de la zona intervenida al momento de la reparación.

#### **Exclusiones al servicio de electricidad:**

Quedan excluidas del presente servicio, reformas, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del Prestador del servicio de energía.

#### **7.1.1.3. Servicios asociados a Equipos (Electrodomésticos y gasodomésticos)**

##### **7.1.1.3.1. Reparación de Electrodomésticos y gasodomésticos.**

La Asistencia incluye la reparación en caso de defectos técnicos (eléctrico, electrónico o mecánico) que impida el funcionamiento o uso normal del electrodoméstico y gasodoméstico.

Electrodomésticos y Gasodomésticos incluidos: Calentadores, Hornos, Estufas, Cubiertas, Neveras, Lavadoras, Secadoras, Lavasecadoras y Lavavajillas.

Están dentro de la cobertura de la Asistencia únicamente los electrogasodomésticos de uso personal y doméstico, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia con máximo seis (6) años de antigüedad, cuya avería se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada.

### **Inclusiones:**

Cuando el Cliente requiera la reparación de un electrodoméstico o gasodoméstico usado por averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas, el Contratista y/o sus Proveedores visitará la dirección de residencia o domicilio del cliente para realizar la reparación del mismo.

La Asistencia cubre diagnóstico, traslado del técnico, mano de obra del técnico, reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado. Si el costo de los repuestos o del servicio de Asistencia supera el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

En caso de que, debido a la complejidad de la reparación, la necesidad de piezas o herramientas adecuadas se procederá a coordinar el transporte del electrodoméstico gasodoméstico a un centro técnico autorizado por el Contratista y/o sus Proveedores,

El servicio cubre el transporte de ida y vuelta del electrodoméstico o gasodoméstico desde y hacia el centro técnico.

### **Exclusiones:**

Quedan excluidos de la cobertura de LA Asistencia los electro-gasodomésticos de uso con destinación industrial o comercial, aquellos adquiridos sin expedición de factura, con antigüedad igual o superior a 6 años y también aquellos cuya avería tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios como la factura o constancia de compra del electro-gasodoméstico, fotos, entre otros para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la Asistencia.

El Contratista y/o sus Proveedores se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos nuevos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en

las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

#### **7.1.1.3.2. Asesoría telefónica para compra de electro - gaso domésticos.**

Cuando el Cliente lo requiera, Contratista y/o sus Proveedores le brindará el servicio de asesoría telefónica para la compra de electrodomésticos o gasodomésticos.

El Cliente puede recibir orientación y asesoramiento sobre: Comparación de marcas y modelos, presupuesto y costos, tecnología y características de durabilidad, eficiencia energética, mantenimiento y cuidado, consejos para compras sostenibles. Se tiene un cubrimiento sin límite de eventos al año y sin límite de valor.

Este servicio tiene como finalidad ofrecer asesoramiento especializado para ayudar al Cliente a tomar decisiones informadas al adquirir electrodomésticos o gasodomésticos nuevos, en todo caso la responsabilidad del Contratista y/o sus Proveedores se limita únicamente a la gestión del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

#### **7. 1.1.4. Otros servicios de valor agregado.**

##### **7.1.1.4.1. servicios asociados a gastos por inhabitabilidad de la vivienda.**

##### **Gastos de alojamiento o servicio de hotel por inhabitabilidad de la vivienda**

La cobertura de los Gastos de alojamiento o servicio de hotel y vigilante por inhabitabilidad de la vivienda, aplican solo cuando el domicilio permanente del Cliente se vuelva inhabitable como consecuencia de incendio a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo Y/O inundación por rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas e internas (tuberías) a causa de una avería súbita e imprevista,

El Contratista y/o sus Proveedores asumirá los gastos en un hotel cercano al domicilio o en la ciudad de residencia del Cliente, para que el Cliente tenga la posibilidad de hospedarse hasta el máximo de días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero.

El hotel será seleccionado por el Contratista y/o sus Proveedores, tomando como prioridad su red de proveedores. Se encuentra en cobertura únicamente los gastos de alojamiento y Contratista y/o sus Proveedores no asumirá otros gastos adicionales como alimentación, transporte o cualquier otro gasto del Cliente. Para hacer uso de este servicio, el Contratista y/o sus Proveedores enviará un experto o realizará un peritaje para evaluar el estado inhabitable de la vivienda, así como cualquier otra verificación que el Contratista y/o sus Proveedores considere

necesario para la solicitud. Gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad de la vivienda.

### **Gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad de la vivienda**

La cobertura de los gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad de la vivienda, aplican solo cuando el domicilio permanente del Cliente se vuelva inhabitable como consecuencia de incendio a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo y/o inundación por rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas e internas (tuberías) a causa de una avería súbita e imprevista, el Contratista y/o sus Proveedores asumirá los gastos de una bodega cercana o en la ciudad de residencia del Cliente, para que el Cliente tenga la posibilidad de guardar sus muebles y enseres hasta el máximo de días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero.

La bodega será seleccionada por Contratista y/o sus Proveedores, tomando como prioridad su red de proveedores. Se encuentra en cobertura únicamente los gastos de bodegaje para los muebles y enseres y el Contratista y/o sus Proveedores no asumirá otros gastos adicionales como costos de transporte, embalaje o cualquier otro gasto del Cliente. El Contratista y/o sus Proveedores no se responsabilizará por los posibles daños que puedan presentarse durante el traslado. Para hacer uso de este servicio, el Contratista y/o sus Proveedores enviará un experto o realizará un peritaje para evaluar el estado inhabitable de la vivienda, así como cualquier otra verificación que el Contratista y/o sus Proveedores considere necesario para la solicitud.

### **Gastos de servicio de vigilante por inhabitabilidad de la vivienda**

Cuando el Cliente active la Asistencia por inhabitabilidad de la vivienda (Gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad de la vivienda y/o Gastos de alojamiento o servicio de hotel por inhabitabilidad de la vivienda), Contratista y/o sus Proveedores le coordinará el servicio de cuidador o celador cuando así se lo solicite el Cliente. Este servicio solo aplica para el domicilio permanente del Cliente y será prestado hasta por el máximo de días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero. El Contratista y/o sus Proveedores no asumirá costos adicionales diferentes al servicio. Este servicio solamente implica una obligación de medio, por cuanto el cuidador o celador no estará armado y no se puede garantizar que eventualmente ocurran eventos que atenten contra la seguridad física de los habitantes del domicilio o su patrimonio.

#### **7.1.1.4.2. Instalación de lámpara y luminaria nuevas con técnico electricista**

Cuando el Cliente requiera instalar una lámpara o luminaria nueva, el Contratista y/o sus Proveedores le enviará a su residencia permanente o domicilio un técnico para realizarlas labores de instalación, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura. El Cliente debe enviar la factura de compra para validar que la lámpara o luminaria es nueva.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica.

El Cliente debe enviar una fotografía de la lámpara o luminaria a instalar, copia de la factura de compra para validar que la lámpara o luminaria es nueva.

#### Exclusiones

Cualquier tipo de desinstalación

Lámparas, luminarias que no sean nuevas

Otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias EPM a tu puerta

### **7.1.1.5. Movilidad sostenible (HÍBRIDOS ENCHUFABLES, ELÉCTRICOS Y VEHÍCULOS GNV)**

#### **7.1.1.5.1. Servicio de remolque grúa o traslado del bien por accidente o avería**

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una avería el vehículo de propiedad del Cliente no pueda circular autónomamente, el Contratista y/o sus Proveedores gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente.

El servicio se prestará hasta un máximo de 40 kilómetros desde donde fue asistido el Cliente hasta su punto de destino. En caso de que el trayecto supere los 40 KM, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos.

La Asistencia no incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras de rescate o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El Contratista y/o sus Proveedores no asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios (Tarjeta de propiedad, SOAT vigente, tecno mecánica vigente).

Este servicio solo se prestará si el lugar del accidente de tránsito o de la avería está dentro de la cobertura geográfica indicada en este documento o nivel nacional en las siguientes ciudades: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena de Indias, Cúcuta, Dosquebradas, Floridablanca, Girón, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Piedecuesta, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Soledad, Valledupar y Villavicencio.

#### **7.1.1.5.2. Auxilio vial básico.**

##### **• Cerrajería Vehicular**

Cuando a causa de extravío de llaves o quedarse estas dentro del vehículo de propiedad del Cliente, el Contratista y/o sus Proveedores organizará y asumirá el costo del envío de un proveedor de servicios para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando esta fuere posible sin causar daños adicionales.

El servicio incluye únicamente la apertura de la puerta. Quedan excluidos del presente servicio las reparaciones o reemplazo de cerraduras y elementos internos de esta, copias de llaves, apertura de sistemas de seguridad electrónicos, daños causados por intentos previos de apertura no autorizada.

Si no es posible la apertura del vehículo, el Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización del Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos.

##### **• Despinche de llantas**

Cuando el vehículo del Cliente sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, El Contratista y/o sus Proveedores procederá de la siguiente manera: Si el Cliente dispone de una llanta de repuesto, el Contratista y/o sus Proveedores la cambiará para que el Cliente pueda continuar su marcha. En caso de que no tenga una llanta de repuesto o el pinchazo sea irreparable en el lugar, el Contratista y/o sus Proveedores se trasladará con la llanta dañada al taller o centro de reparación más cercano y luego regresará al lugar donde se encuentra el vehículo del Cliente para reinstalar la llanta reparada, cuando no se tenga disponibilidad de un taller o centro de reparación Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización del Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente. siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el

servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos.

El Contratista y/o sus Proveedores no asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios (Tarjeta de propiedad).

• **Paso de corriente – batería.**

Cuando el vehículo de propiedad del Cliente a causa de una avería relacionada con la batería no pueda circular autónomamente, Contratista y/o sus Proveedores restablecerá el funcionamiento y marcha del vehículo, siempre que las características del mismo lo permitan.

La Asistencia se brindará siempre que sea posible reiniciar la batería sin causar daños al vehículo.

En situaciones en las que la batería no pueda ser reiniciada en el lugar, se facilitará temporalmente al Cliente una batería de reemplazo para permitirle desplazarse hasta el taller o punto de servicio más cercano. Si no es posible suministrar una batería temporal, El Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización de EL Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio.

En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos

Este servicio no incluye el reemplazo ni la instalación de una batería nueva. El Contratista y/o sus Proveedores no asumen la obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

**Exclusiones para los servicios de Asistencia vial:**

- a) Motos de más de 10 años de antigüedad.
- b) Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- c) Si el vehículo no corresponde, al momento del evento, al reportado en la base de datos al Contratista y/o sus Proveedores
- d) Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente.

En caso de que el costo del servicio de Asistencia supere el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas (tarjeta de propiedad, SOAT vigente, revisión tecno mecánica vigente), previo a la autorización de la Asistencia.

Vehículos incluidos para la Asistencia movilidad sostenible: Híbridos enchufables, eléctricos y vehículos GNV.

### **Exclusiones generales de Asistencia hogar:**

a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio principal del Cliente, excluyendo locales comerciales, sedes, sucursales y/o oficinas, así como otras viviendas propiedad del Cliente.

b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del domicilio del Cliente.

c) Daños intencionales del Cliente, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.

d) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.

e) No se cubre la realización de reformas ni los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

f) En caso de que el costo del servicio de Asistencia supere el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

g) No se cubren destaponamientos en cajas de inspección.

h) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica. Agres, atenor, barro, cemento o cerámica.

- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de operador de energía, acueducto y alcantarillado
- j) Cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares u otras fuentes de energía no convencionales.
- k) Ajustes estéticos a zonas cercanas al daño que no hagan parte del punto intervenido por el técnico.
- m) La reparación o sustitución de redes propias de procesos industriales.
- n) Taponamientos por falta de mantenimiento

## **7.2. Asistencia Empresas**

### **7.2.1. Servicios asociados al acueducto y alcantarillado.**

Estos servicios cubren la atención de emergencia. Cuando en la dirección del local o instalación de la empresa Cliente por causa de una avería súbita e imprevista, que se cause rotura, taponamiento o fuga en las redes internas (tuberías), el Contratista y/o sus Proveedores restablecerán el servicio o realizarán la reparación, siempre que el estado de las redes lo permitan.

#### **Inclusiones:**

El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del Contratista y/o sus Proveedores y mano de obra.

Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración e instalación entregando el servicio hasta resane y pintura de la zona intervenida al momento de la reparación.

#### **Se incluirán los siguientes servicios:**

- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable y/o de aguas sanitarias cuando se impida el suministro o evacuación de agua.
- Reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.

- Destaponamiento a causa de objetos extraños, acumulación de residuos o problemas en las tuberías, que imposibilite la evacuación de las aguas, que no involucre cajas de inspección y/o trampas de grasas. El Contratista y/o sus Proveedores realizará las reparaciones, siempre que el estado de las redes lo permitan. El Contratista y/o sus Proveedores utilizarán diversas herramientas y métodos de destaponamiento incluida una sonda especializada que no represente riesgo de ruptura de la estructura. En caso de que el taponamiento se encuentre fuera de los límites de la sonda no se podrá prestar el servicio.

Este servicio no incluye garantía. Cualquier taponamiento recurrente será tomado como una nueva solicitud de servicio.

#### **Exclusiones del servicio de plomería:**

Quedan excluidas de la presente cobertura todas las averías preexistentes, reformas, cajas de inspección, trampas de grasas, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes.

Paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones.

#### **Exclusiones referentes al Destaponamiento:**

No se prestará la Asistencia cuando el taponamiento se trate de temas derivados de:

- Falta de trampas de grasa en cajas de inspección o pozos sépticos.
- Falta de mantenimiento.
- Áreas comunes si el cliente no es el propietario o administrador de dicha área

#### **7.2.2. Servicios asociados a Energía.**

Estos servicios cubren la atención en la dirección del local o instalación de la empresa Cliente cuando se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una emergencia por avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo.

El Contratista y/o sus Proveedores restablecerá el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan. La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del domicilio del Cliente. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

### **Inclusiones:**

- Reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos siempre y cuando el estado de las redes lo permita.
- Reparación o reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble.

Este servicio incluye mano de obra y los accesorios descritos anteriormente

- 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. Entregando el servicio hasta resane y pintura de la zona intervenida al momento de la reparación.

### **Exclusiones al servicio de electricidad:**

Quedan excluidas del presente servicio, reformas, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por

suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en instalaciones propiedad de la Empresa prestadora de energía.

- Áreas comunes si el cliente no es el propietario o administrador de dicha área

### **7.2.3. Servicios asociados a Equipos (Electrodomésticos y gasodomésticos)**

#### **7.2.3.1. Reparación de Electrodomésticos y gasodomésticos.**

La Asistencia incluye la reparación en caso de defectos técnicos (eléctrico, electrónico o mecánico) que impida el funcionamiento o uso normal del electrodoméstico y gasodoméstico.

Electrodomésticos y Gasodomésticos incluidos: Calentadores, Hornos, Estufas, Cubiertas, Campanas, Neveras, Lavadoras, Secadoras, Lavadoras secadoras, y Lavavajillas, Extractores, Refrigeradores Horizontal y Vertical, Congeladores y Aires Acondicionados.

Están dentro de la cobertura de la Asistencia únicamente los electro-gasodomésticos, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia con máximo seis (6) años de antigüedad, cuya avería se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada. Cuando el Cliente requiera la reparación de un electrodoméstico o gasodoméstico usado por averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas, El Contratista y/o sus Proveedores visitará la dirección del Local o instalación de la empresa del Cliente para realizar la reparación del equipo.

La Asistencia cubre diagnóstico, traslado del técnico, mano de obra del técnico, reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado. Si el costo de los repuestos o del servicio de Asistencia supera el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

En caso de que, debido a la complejidad de la reparación, la necesidad de piezas o herramientas adecuadas se procederá a coordinar el transporte del electrodoméstico gasodoméstico a un centro técnico autorizado por el Contratista y/o sus Proveedores

El servicio cubre el transporte de ida y vuelta del electrodoméstico o gasodoméstico desde y hacia el centro técnico.

**Exclusiones:**

Quedan excluidos de la cobertura de la Asistencia los electro-gasodomésticos adquiridos sin expedición de factura, con antigüedad igual o superior a seis (6) años y también aquellos cuya avería tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

Están dentro de la cobertura de la Asistencia únicamente los electrogasodomésticos, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia con máximo seis (6) años de antigüedad, cuya Cliente se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada. Por lo anterior, quedan excluidos de la cobertura de la Asistencia los electro-gasodomésticos adquiridos sin expedición de factura y también aquellos cuya Cliente tenga como causa golpes, caídas o el mal uso. El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios como la factura o constancia de compra del electro-gasodoméstico, fotos, entre otros para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la Asistencia.

El Contratista y/o sus Proveedores se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos nuevos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

Electrodomésticos y Gasodomésticos incluidos: Calentadores, Hornos, Estufas, Cubiertas, Campanas, Neveras, Lavadoras, Secadoras, Lavadoras secadoras, y Lavavajillas, Extractores, Refrigeradores Horizontal y Vertical, Congeladores y Aires Acondicionados.

**7.2.3.2. Asesoría telefónica para compra de electro-gasodomésticos.**

Cuando el Cliente lo requiera, el Contratista y/o sus Proveedores le brindará el servicio de asesoría telefónica para la compra de electrodomésticos o gasodomésticos.

El Cliente puede recibir orientación y asesoramiento sobre: Comparación de marcas y modelos, presupuesto y costos, tecnología y características de durabilidad y eficiencia energética, mantenimiento y cuidado, consejos para compras sostenibles. Se tiene un cubrimiento sin límite de eventos al año y sin límite de valor.

Este servicio tiene como finalidad ofrecer asesoramiento especializado para ayudar al Cliente a tomar decisiones informadas al adquirir electrodomésticos o gasodomésticos nuevos, en todo caso la responsabilidad del Contratista y/o sus Proveedores se limita únicamente a la gestión del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

#### **7.2.4. Otros servicios de valor agregado.**

##### **7.2.4.1. Servicios asociados a gastos por inhabitabilidad de local.**

#### **Gastos de alojamiento o servicio de hotel por inhabitabilidad del local o instalación de la empresa.**

La cobertura de los gastos de alojamiento o servicio de hotel por inhabitabilidad del local o instalación de la empresa, aplican solo cuando el local o instalación de la empresa cliente se vuelva inhabitable como consecuencia de incendio a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo y/o inundación por rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas e internas (tuberías) a causa de una avería súbita e imprevista, el Contratista y/o sus Proveedores asumirá los gastos en un hotel o bodegaje cercano al domicilio o en la ciudad de residencia del Cliente, para que el Cliente tenga la posibilidad de hospedarse hasta el máximo de días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero.

El hotel o bodega será seleccionado por el Contratista y/o sus Proveedores, tomando como prioridad su red de proveedores. Se encuentra en cobertura únicamente los gastos de alojamiento y el Contratista y/o sus Proveedores no asumirá otros gastos adicionales como alimentación, transporte o cualquier otro gasto del Cliente. Para hacer uso de este servicio, el Contratista y/o sus Proveedores enviará un experto o realizará un peritaje para evaluar el estado inhabitable de la vivienda, así como cualquier otra verificación que El Contratista y/o sus Proveedores considere necesario para la solicitud.

#### **Gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad del local.**

La cobertura de los gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad del local o instalación de la empresa, aplican solo Cuando el local o instalación de la empresa Cliente se vuelva inhabitable como consecuencia de incendio a causa

de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo y/o inundación por rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas e internas (tuberías) a causa de una avería súbita e imprevista, el Contratista y/o sus Proveedores asumirá los gastos de una bodega cercana o en la ciudad de residencia del Cliente, para que el Cliente tenga la posibilidad de guardar sus muebles y enseres hasta el máximo de *días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero.*

La bodega será seleccionada por el Contratista y/o sus Proveedores, tomando como prioridad su red de proveedores. Se encuentra en cobertura únicamente los gastos de bodegaje para los muebles y enseres y el Contratista y/o sus Proveedores no asumirá otros gastos adicionales como costos de transporte, embalaje o cualquier otro gasto del Cliente. El Contratista y/o sus Proveedores no se responsabilizará por los posibles daños que puedan presentarse durante el traslado. Para hacer uso de este servicio, el Contratista y/o sus Proveedores enviará un experto o realizará un peritaje para evaluar el estado inhabitable de la vivienda, así como cualquier otra verificación que el Contratista y/o sus Proveedores considere necesario para la solicitud.

#### **Gastos de servicio de vigilante por inhabitabilidad del local**

Cuando el Cliente active la Asistencia por inhabitabilidad del local o instalación de la empresa (Gastos de bodegaje de muebles y enseres por inhabitabilidad de la empresa y/o Gastos de alojamiento o servicio de hotel por inhabitabilidad de la empresa, El Contratista y/o sus Proveedores le coordinará el servicio de cuidador o celador cuando así se lo solicite el Cliente.

Este servicio solo aplica para el local o instalación de la empresa y será prestado hasta por el máximo de días establecidos en la cobertura o hasta agotar el valor máximo en SMDLV, lo que ocurra primero.

El Contratista y/o sus Proveedores no asumirá costos adicionales diferentes al servicio. Este servicio solamente implica una obligación de medio, por cuanto el cuidador o celador no estará armado y no se puede garantizar que eventualmente ocurran eventos que atenten contra la seguridad física de los habitantes del domicilio o su patrimonio.

#### **7.2.4.2. Instalación de lámpara y luminaria nueva con técnico electricista**

Cuando el Cliente requiera instalar una lámpara o luminaria nueva, el Contratista y/o sus Proveedores le enviará a su local o dirección de la empresa un técnico para realizar las labores de instalación, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

EL Cliente debe enviar la factura de compra para validar que la lámpara o luminaria es nueva.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica.

El cliente debe enviar una fotografía de la lámpara o luminaria a instalar, copia de la factura de compra para validar que la lámpara o luminaria es nueva.

### **Exclusiones**

Cualquier tipo de desinstalación

Lámparas, luminarias que no sean nuevas

Otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias EPM a tu puerta

### **7.2.5. Movilidad sostenible (HÍBRIDOS ENCHUFABLES, ELÉCTRICOS Y VEHÍCULOS GNV)**

#### **7.2.5.1. Servicio de remolque grúa o traslado del bien por accidente o avería**

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una avería el vehículo de propiedad del Cliente no pueda circular autónomamente, el Contratista y/o sus Proveedores gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente. El servicio se prestará hasta un máximo de 40 kilómetros desde donde fue asistido el Cliente hasta su punto de destino.

En caso de que el trayecto supere los 40 KM el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos.

La Asistencia no incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras de rescate o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El Contratista y/o sus Proveedores no asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará a EL Cliente, todos los documentos que considere necesarios. (Tarjeta de propiedad, SOAT vigente, tecno mecánica vigente).

Este servicio solo se prestará si el lugar del accidente de tránsito o de la avería está dentro de la cobertura geográfica indicada en este documento o nivel nacional en las siguientes ciudades: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena de Indias, Cúcuta, Dosquebradas, Floridablanca, Girón, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Piedecuesta, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Soledad, Valledupar y Villavicencio.

#### **7.2.5.2. Auxilio vial básico.**

- **Cerrajería Vehicular**

Cuando a causa de extravío de llaves o quedarse estas dentro del vehículo de propiedad del Cliente, El Contratista y/o sus Proveedores organizará y asumirá el costo del envío de un proveedor de servicios para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando esta fuere posible sin causar daños adicionales.

El servicio incluye únicamente la apertura de la puerta. Quedan excluidos del presente servicio las reparaciones o reemplazo de cerraduras y elementos internos de esta, copias de llaves, apertura de sistemas de seguridad electrónicos, daños causados por intentos previos de apertura no autorizada.

Si no es posible la apertura del vehículo, el Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización del Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por EL Cliente, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro de excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos

- **Despinche de llantas**

Cuando el vehículo del Cliente sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, el Contratista y/o sus Proveedores procederá de la

siguiente manera: Si el Cliente dispone de una llanta de repuesto, el Contratista y/o sus Proveedores la cambiará para que el Cliente pueda continuar su marcha. En caso de que no tenga una llanta de repuesto o el pinchazo sea irreparable en el lugar, el Contratista y/o sus Proveedores se trasladará con la llanta dañada al taller o centro de reparación más cercano y luego regresará al lugar donde se encuentra el vehículo del Cliente para reinstalar la llanta reparada, cuando no se tenga disponibilidad de un taller o centro de reparación El Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización del Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente. siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos.

El Contratista y/o sus Proveedores no asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios. (Tarjeta de propiedad)

#### • Paso de corriente – batería.

Cuando el vehículo de propiedad del Cliente a causa de una avería relacionada con la batería no pueda circular autónomamente, El Contratista y/o sus Proveedores para restablecer el funcionamiento y marcha del vehículo, siempre que las características del mismo lo permitan. La Asistencia se brindará siempre que sea posible reiniciar la batería sin causar daños al vehículo.

En situaciones en las que la batería no pueda ser reiniciada en el lugar, se facilitará temporalmente al Cliente una batería de reemplazo para permitirle desplazarse hasta el taller o punto de servicio más cercano. Si no es posible suministrar una batería temporal, el Contratista y/o sus Proveedores con previa autorización del Cliente utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el Cliente, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio.

En caso contrario, el Cliente podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta firmando un formulario que permita el cobro del excedente. Este excedente se reflejará en su factura de servicios públicos. Este servicio no incluye el reemplazo ni la instalación de una batería nueva. El Contratista y/o sus Proveedores asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del Cliente ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

#### **Exclusiones para los servicios de Asistencia vial:**

- a) Motos de más de 10 años de antigüedad.
- b) Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- c) Si el vehículo no corresponde, al momento del evento, al reportado en la base de datos al Contratista y/o sus Proveedores
- d) Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente.

En caso de que el costo del servicio de Asistencia supere el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos. El Contratista y/o sus Proveedores le solicitará al Cliente, todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la Asistencia.

Vehículos incluidos para la Asistencia movilidad sostenible: Híbridos enchufables, eléctricos y vehículos GNV.

#### **Exclusiones generales de Asistencia para empresas:**

- a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el local o dirección de la empresa Cliente,.
- b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en del local o dirección de la empresa Cliente.
- c) Daños intencionales del Cliente, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- d) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- e) No se cubre la realización de reformas ni los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

f) En caso de que el costo del servicio de Asistencia supere el monto establecido, el Cliente deberá autorizar la prestación del servicio y firmar un formulario que permita el cobro del excedente en su factura de servicios públicos.

g) No se cubren destaponamientos en cajas de inspección.

h) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica. agres, atenor, barro, cemento o cerámica.

i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de operador de energía, acueducto y alcantarillado

j) Cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares u otras fuentes de energía no convencionales.

k) Ajustes estéticos a zonas cercanas al daño que no hagan parte del punto intervenido por el técnico.

l) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica. agres, atenor, barro, cemento o cerámica.

m) La reparación o sustitución de redes propias de procesos industriales.

n) Taponamientos por falta de mantenimiento

## 8. Cobertura de los planes de Asistencia EPM a tu puerta

### 8.1. Asistencia Hogares

| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A REDES INTERNAS DE ACUEDUCTO/ ALCANTARILLADO/ ENERGÍA                                     | MONTOS MÁXIMOS                                  | EVENTOS MÁXIMOS   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|
| REPARACIÓN EMERGENCIA DAÑO RED INTERNA DE ACUEDUCTO                                                                      | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 3 EVENTOS POR AÑO |
| DESTAPONAMIENTO EN RED INTERNA DE ALCANTARILLADO                                                                         | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| REPARACIÓN EMERGENCIA DE DAÑO RED INTERNA DE ENERGÍA                                                                     | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 3 EVENTOS POR AÑO |
| INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS NUEVAS                                                                              | HASTA 3 HORAS                                   | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE ALOJAMIENTO O SERVICIO DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA                                             | HASTA 20 SMLDV POR EVENTO O UN MÁXIMO DE 5 DÍAS | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE BODEGAJE DE MUEBLES Y ENSERES POR INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA                                               | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO O UN MÁXIMO DE 5 DÍAS | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE SERVICIO DE VIGILANTE AL DOMICILIO                                                                             |                                                 |                   |
| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A ELECTRODOMÉSTICO/ GASDOMÉSTICO                                                           | MONTOS MÁXIMOS                                  | EVENTOS MÁXIMOS   |
| ASISTENCIA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO O GASDOMÉSTICO CON ANTIGÜEDAD MENOR DE 6 AÑOS                             |                                                 |                   |
| ASISTENCIA PARA LA REPARACIÓN A DOMICILIO                                                                                |                                                 |                   |
| - TRASLADO Y MANO DE OBRA DEL TÉCNICO                                                                                    | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| - DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN                                                                                               |                                                 |                   |
| - REPUESTOS NECESARIOS                                                                                                   |                                                 |                   |
| TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO O GASDOMÉSTICO A CENTRO TÉCNICO                                                           | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| EQUIPOS INCLUIDOS: CALENTADORES, HORNOS, ESTUFAS, CUBIERTAS, NEVERAS, LAVADORAS, SECADORAS, LAVASECADORAS Y LAVAVAJILLAS |                                                 |                   |
| ASESORÍA TELEFÓNICA PARA COMPRA DE ELECTRO- GASDOMÉSTICO NUEVO                                                           | ILIMITADO                                       |                   |
| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A MOVILIDAD SOSTENIBLE                                                                     | MONTOS MÁXIMOS                                  | EVENTOS MÁXIMOS   |
| SERVICIO DE REMOLQUE GRÚA O TRASLADO DEL BIEN POR ACCIDENTE O AVERÍA                                                     |                                                 |                   |
| VEHÍCULOS INCLUIDOS: HÍBRIDOS ENCHUFABLES, ELÉCTRICOS Y VEHÍCULOS GNV                                                    | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| SERVICIO DE AUXILIO VIAL BÁSICO PARA CARRO O MOTO:                                                                       |                                                 |                   |
| - PASO DE CORRIENTE (BATERÍA)                                                                                            | HASTA 5 SMLDV POR EVENTO                        | 1 EVENTO POR AÑO  |
| - CERRAJERÍA VEHICULAR                                                                                                   |                                                 |                   |
| - SERVICIO DE DESPINCHADA O TRASLADO                                                                                     |                                                 |                   |

## 8.2. Asistencia Empresas

| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A REDES INTERNAS DE ACUEDUCTO/ALCANTARILLADO/ENERGÍA                                                                                                                                           | MONTO MÁXIMO                                    | EVENTOS MÁXIMOS   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|
| REPARACIÓN EMERGENCIA DAÑO RED INTERNA DE ACUEDUCTO                                                                                                                                                                          | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 3 EVENTOS POR AÑO |
| DESTAPONAMIENTO EN RED INTERNA DE ALCANTARILLADO                                                                                                                                                                             | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| REPARACIÓN EMERGENCIA DE DAÑO RED INTERNA DE ENERGÍA                                                                                                                                                                         | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 3 EVENTOS POR AÑO |
| INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS NUEVAS                                                                                                                                                                                  | HASTA 3 HORAS                                   | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE ALOJAMIENTO O SERVICIO DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL LOCAL                                                                                                                                                      | HASTA 25 SMLDV POR EVENTO O UN MÁXIMO DE 5 DÍAS | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE BODEGAJE DE MUEBLES Y ENSERES POR INHABITABILIDAD DEL LOCAL                                                                                                                                                        | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO O UN MÁXIMO DE 5 DÍAS | 1 EVENTO POR AÑO  |
| GASTOS DE SERVICIO DE VIGILANTE AL LOCAL                                                                                                                                                                                     |                                                 |                   |
| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A ELECTRODOMÉSTICO/GASDOMÉSTICO                                                                                                                                                                | MONTO MÁXIMO                                    | EVENTOS MÁXIMOS   |
| ASISTENCIA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO O GASDOMÉSTICO CON ANTIGÜEDAD MENOR DE 6 AÑOS                                                                                                                                 |                                                 |                   |
| ASISTENCIA PARA LA REPARACIÓN A DOMICILIO                                                                                                                                                                                    |                                                 |                   |
| - TRASLADO Y MANO DE OBRA DEL TÉCNICO                                                                                                                                                                                        | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 2 EVENTOS POR AÑO |
| - DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN                                                                                                                                                                                                   |                                                 |                   |
| - REPUESTOS NECESARIOS                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                   |
| TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO O GASDOMÉSTICO A CENTRO TÉCNICO                                                                                                                                                               | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 2 EVENTOS POR AÑO |
| EQUIPOS INCLUIDOS: CALENTADORES, HORNOS, ESTUFAS, CUBIERTAS, CAMPANAS, NEVERAS, LAVADORAS, SECADORAS, LAVASECADORAS Y LAVAVAJILLAS, EXTRAC TORES, REFRIGERADORES HORIZONTAL Y VERTICAL, CONGELADORES Y AIRES ACONDICIONADOS. |                                                 |                   |
| ASESORÍA TELEFÓNICA PARA COMPRA DE ELECTRO- GASDOMÉSTICO NUEVO                                                                                                                                                               | ILIMITADO                                       |                   |
| SERVICIOS INCLUIDOS ASOCIADOS A MOVILIDAD SOSTENIBLE                                                                                                                                                                         | MONTO MÁXIMO                                    | EVENTOS MÁXIMOS   |
| SERVICIO DE REMOLQUE GRÚA O TRASLADO DEL BIEN POR ACCIDENTE O AVERÍA                                                                                                                                                         |                                                 |                   |
| VEHÍCULOS INCLUIDOS: HÍBRIDOS ENCHUFABLES, ELÉCTRICOS Y VEHÍCULOS GNV                                                                                                                                                        | HASTA 15 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| SERVICIO DE AUXILIO VIAL BÁSICO PARA CARRO O MOTO:                                                                                                                                                                           |                                                 |                   |
| - PASO DE CORRIENTE                                                                                                                                                                                                          |                                                 |                   |
| - CERRAJERÍA VEHICULAR                                                                                                                                                                                                       | HASTA 10 SMLDV POR EVENTO                       | 1 EVENTO POR AÑO  |
| - SERVICIO DE DESPINCHADA O TRASLADO                                                                                                                                                                                         |                                                 |                   |

## 9. Particularidades del servicio de suscripción: Asistencia EPM a tu puerta.

a) Con el fin de que el Cliente pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- EL Cliente deberá realizar el primer pago de la mensualidad para que la Asistencia adquirida se active.
- EL Cliente deberá realizar el pago mensual de su Asistencia, este será el único garante de que se le pueda prestar el servicio. Debido a que no existe permanencia mínima.

- b) La Asistencia podrá terminarse o suspenderse por parte de EPM en cualquier momento y por cualquier causa, lo cual deberá ser previamente informado a los Clientes a través del portal web de EPM y de mensajes de texto o correo electrónico a aquellos Clientes que hayan suministrado el dato para ello.
  - c) El Cliente podrá solicitar su retiro de la Asistencia, este se hará efectivo siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos. Posterior al retiro no podrá solicitar el uso de eventos
  - d) La Asistencia no es transferible a otro Tomador (cédula o NIT).
  - e) La Asistencia se suscribe a una sola dirección que es en la cual se prestarán los servicios incluidos en el paquete. Si el Cliente de la Asistencia cambia de domicilio, deberá informarlo oportunamente a EPM a través de la línea de atención 604 44 44 800 opción 2, con el fin de cancelar la asistencia del inmueble actual y solicitarla para el nuevo inmueble. Aplican las condiciones del uso de la asistencia en el nuevo inmueble: debe haber pagado el servicio para iniciar con su cobertura.
- El Cliente de la Asistencia puede tener calidad de propietario o inquilino en el inmueble.
  - El Cliente de la Asistencia será responsable del pago mensual a través de la factura de servicios públicos domiciliarios de EPM. No se condonan pagos por incapacidad del Cliente, fuerza mayor o caso fortuito ni por ninguna otra razón.
  - Los montos de los eventos no son acumulables, es decir cada servicio constituirá un evento.
  - Si en un inmueble existen varios Clientes de la Asistencia, ante la ocurrencia de un evento no son acumulables los montos de cobertura de las diferentes asistencias.
  - El incumplimiento en el pago de la mensualidad de la Asistencia no genera suspensión y/o corte de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM. Aun así, por incumplimiento en:
    - ✓ Un (1) pago de la mensualidad de la Asistencia, el Cliente solo podrá recibir la prestación de los servicios de la Asistencia con la cobertura prevista para cada servicio, no podrán generarse trabajos que superen dicho monto.

- ✓ Dos (2) pago de mensualidad de la Asistencia consecutivos. Será bloqueado el uso de los servicios incluidos vigentes en la Asistencia. Una vez el Cliente realice el pago y se encuentre registrado en el sistema de facturación de EPM, podrá nuevamente disfrutar de los beneficios vigentes del paquete.
  - ✓ Transcurridos seis meses desde la situación de no pago, se realiza por parte de EPM a la cancelación del producto. En este caso, si el Cliente desea volver a disfrutar de la Asistencia tendrá que solicitar una nueva siempre y cuando cumpla las condiciones para solicitarla indicadas en los presentes términos y condiciones. Esta nueva Asistencia no acumula los beneficios dejados de utilizar en el producto anterior cancelado por falta de pago.
  - ✓ El tiempo de cobertura (un año) de los servicios incluidos en la Asistencia, empezará a regir desde el momento de la suscripción y será independiente de los meses que el Cliente haya tenido activa la Asistencia por su comportamiento de pago.
- Conforme a lo previsto en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, los Clientes vinculados a la Asistencia podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la inscripción en la Asistencia.
  - El Cliente no podrá exigir el reembolso de los pagos realizados, de ninguna manera, por no haberse solicitado o ejecutado los servicios incluidos en el paquete elegido.
  - EPM podrá terminar o suspender en cualquier momento y por cualquier causa el producto Asistencia, esto será informado a los Clientes con dos meses de anterioridad a la terminación, a través del portal web y de mensajes de texto o correo electrónico a aquellos Clientes que hayan suministrado el dato para ello. En caso de no haber hecho uso de esta, el Cliente podrá hacer uso durante estos dos meses. En ningún caso EPM hará devolución de los valores mensuales pagados por el Cliente. La anterior condición no aplica a cancelaciones automáticas que realiza EPM cuando el Cliente acumule dos (2) periodos consecutivos pendientes de pago.

Además de las anteriores particularidades, aplican las siguientes por tipo de servicio incluido dentro de la Asistencia:

- El Cliente debe comunicarse con El Contratista y/o sus Proveedores para solicitar un servicio en cobertura.

- En caso de un cambio de domicilio al inicialmente registrado en la compra de la Asistencia, el Cliente deberá informar a EPM, para dar por terminada su suscripción. Si el Cliente desea continuar con la Asistencia se constituye en una nueva suscripción, bajo las mismas condiciones de un se registrará una nueva Asistencia en la nueva dirección, cumpliendo con lo establecido Dar aviso oportuno al Contratista y/o sus Proveedores del cambio de domicilio del Cliente. Queda entendido que en caso de que el Cliente establezca su domicilio por fuera del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y de los municipios de Rionegro, El Retiro, Guarne, Marinilla y La Ceja, la relación entre el Contratista y/o sus Proveedores y el Cliente se tendrá por extinta.
- Identificarse ante los representantes del Contratista y/o sus Proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios de la Asistencia.
- Dar aviso oportuno a EPM del cambio de vehículo sostenible.
- El Cliente se compromete a utilizar los servicios de Asistencia de manera responsable y a no incurrir en abuso o uso indebido de los mismos.
- El Cliente deberá notificar al Contratista y/o sus Proveedores en caso de una demora en la recepción de un servicio.
- El Cliente debe respetar los plazos acordados para la prestación de servicios y estar disponible para recibir al Contratista y/o sus Proveedores en el horario establecido

El Cliente debe familiarizarse con los servicios incluidos en su plan de Asistencia y conocer los procedimientos para solicitarlos adecuadamente.

## **10. Identificación de Clientes**

Los Clientes que deseen solicitar los servicios de EPM a tu Puerta podrán identificarse con cédula de ciudadanía o extranjería. Para el caso de comercios, si está constituido como persona jurídica la solicitud podrá ser solicitada por el representante legal, si no se encuentra constituido como persona jurídica, podrá solicitar el servicio el dueño del establecimiento de comercio registrado en el RUT.

Para hacer uso de los servicios incluidos en la Asistencia, únicamente podrá solicitar servicios el Cliente de la Asistencia.

## **11. Autorizaciones**

Cuando se solicitan servicios incluidos en la Asistencia, el Cliente y su autorizado tanto en la llamada telefónica de solicitud del servicio como en la

aceptación de los trabajos realizados, deberán manifestar su aceptación frente a los siguientes aspectos:

#### Autorizaciones particulares

**Servicio requerido:** autoriza expresamente a EPM a prestar los servicios en la dirección registrada durante la solicitud del servicio.

**Pago del valor de cobro extra:** en caso de sobrepasar el valor cubierto por el evento dentro de la Asistencia, autoriza expresamente a EPM a cobrar el valor correspondiente en la factura de servicios públicos domiciliarios de la dirección donde se encuentra registrada la Asistencia.

#### Autorizaciones Generales

**Consulta y/o reporte en Centrales de Riesgo:** el Cliente autoriza a EPM para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual son titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, pueda ser consultada y administrada por EPM y, en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación, así como aquella información que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o un acuerdo de pago. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizan expresamente para que tal información sea reportada en las bases de datos y centrales financieras de riesgo.

## 12. Horarios y promesa de servicio

Los servicios serán prestados en el domicilio registrado al momento de la suscripción a la Asistencia, previo acuerdo de la agenda con el Cliente durante la llamada o contacto de solicitud del servicio, las visitas serán confirmadas de manera previa a la visita. En caso de presentarse eventos ajenos a la voluntad de EPM, o que no le sean imputables, que pudieran retrasar la prestación del servicio, como una fuerza mayor o caso fortuito, EPM dará aviso al Cliente para acordar una nueva cita. Cuando el Cliente requiera

realizar modificaciones a una cita previamente pactada debe comunicarse con los canales de atención habilitados para la oferta: línea de atención al Cliente 604 4444 800 opción 3 o el 018000415867

Los servicios incluidos en la Asistencia se prestarán las 24 horas del día los 7 días de la semana los 365 días del año, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Prestación de la Asistencia de daños acueducto, alcantarillado y electricidad:

| <b>Asistencia acueducto, alcantarillado y electricidad</b> |                                                 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Servicio de Emergencia                                     | Sí                                              |
| Horario de Atención Telefónica                             | 24 horas, 7 días de la semana, 365 días del año |
| Horario prestación del servicio en premisas del cliente    | 7 x 24                                          |
| Tiempo de agendamiento                                     | 1 hora                                          |
| Tiempo prestación del servicio                             | 3 horas                                         |

- Prestación de la Asistencia de equipos:

| <b>Gas y electrodomesticos</b>                          |                                                 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Servicio de Emergencia                                  | No                                              |
| Horario de Atención Telefónica                          | 24 horas, 7 días de la semana, 365 días del año |
| Horario prestación del servicio en premisas del cliente | 8:00a.m a 5:00p.m                               |
| Tiempo de agendamiento                                  | 12 horas                                        |
| Tiempo prestación del servicio                          | hasta 3 días hábiles                            |

- Prestación de la Asistencia de movilidad sostenible:

| Movilidad sostenible                                    |                                                 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Servicio de Emergencia                                  | Sí                                              |
| Horario de Atención Telefonica                          | 24 horas, 7 días de la semana, 365 días del año |
| Horario prestación del servicio en premisas del cliente | 7 x 24                                          |
| Tiempo de agendamiento                                  | 1 hora                                          |
| Tiempo prestación del servicio                          | 3 horas                                         |

El Cliente siempre será contactado antes de la prestación del servicio por el contratista de EPM, con el fin de informar los datos del técnico que visitará el domicilio o local para prestar el servicio, posteriormente contactará al Cliente para validar la presencia del técnico en su dirección y al finalizar el servicio, contactará al Cliente para evaluar su satisfacción.

El Cliente debe informar la persona autorizada para recibir la visita del técnico, persona en quien delega la aceptación y la recepción a satisfacción de los trabajos realizados y la autorización de cobro en la factura de servicios públicos domiciliarios en caso de presentarse un cobro extra por sobrepaso de cobertura. El Contratista de EPM verificará al momento de la visita que la persona que recibe el servicio es la persona que se encuentra autorizada por el solicitante del servicio. En caso de que el Cliente desee modificar los datos de la persona autorizada antes de la visita, deberá comunicarse con la línea de atención 604 44 44 800, opción 3, para registrar la novedad.

Cuando, la persona que se registra como autorizada no es quien se encuentra en el domicilio en el momento de la visita, y no será posible prestar el servicio requerido.

### 13. Garantías

Todos los servicios prestados tendrán una garantía de seis (6) meses en mano de obra y en los repuestos, cuando aplique, según lo establecido en

la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, y demás normas aplicables. Dicho término comenzará a contar a partir de la firma del documento de recibo a satisfacción por parte del Cliente.

Quien solicite una garantía deberá ser quien haya solicitado el servicio o su autorizado y los datos del equipo objeto de la garantía deberán ser los mismos que fueron registrados en los sistemas de información de EPM durante la prestación del servicio.

Cuando el equipo al que se ha ejecutado el servicio haya sido trasladado posteriormente por el Cliente e instalado en un domicilio diferente al de la prestación del servicio inicial, no se cubrirá la garantía si la causa de la afectación del óptimo funcionamiento obedece a dicho traslado e instalación posterior a la ejecución del trabajo realizado por el contratista de EPM o su proveedor.

EPM tiene un plazo de 48 horas hábiles a partir del ingreso de la solicitud de garantía y según la disponibilidad del Cliente, para analizar el caso y establecer contacto telefónico con el solicitante o realizar visita al domicilio para la atención de la garantía.

Cuando sea necesario, y después de realizar una visita técnica al domicilio dentro de la atención de una garantía, si se identifica que el equipo, red interna, vehículo presenta fallas no atribuibles a la intervención inicial realizada por parte del Contratista y/o sus Proveedores, se podrá tomar el servicio, descontándolo de los eventos que tiene disponibles según el plan de Asistencia que tenga el Cliente.

#### **14. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRs**

La atención de PQRs relacionadas con EPM a tu Puerta se atienden como una petición, de conformidad con los Artículos 23 y 74 de la Constitución Nacional, los Numerales 1.3 y 1.5 del Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, y el Lineamiento 2021-LINGG-70 del 4 de mayo de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Las peticiones son aquellas solicitudes por parte de Clientes o autoridades que buscan obtener un pronunciamiento de EPM, sobre asuntos que

interesen al petionario relacionado con EPM a tu Puerta. Se entiende que cualquier solicitud hecha por los ciudadanos o Clientes constituyen una petición, sin que sea necesario indicarlo.

Las orientaciones no constituyen presentación de una petición.

Las personas naturales podrán ejercer el derecho de petición por sí mismas y las jurídicas a través del representante legal. Ambas podrán hacerlo por intermedio de apoderado legalmente constituido.

### Canales de recepción de las peticiones

- ☐ Canal telefónico: es la línea de atención 604 44 44 800, opción 2. A
- ☐ Canal presencial: son las oficinas de atención al Cliente ubicadas en los diferentes municipios.
- ☐ Canal escrito: portal PQR Web y comunicaciones radicadas en las oficinas de atención Clientes.

La petición verbal podrá responderse de la misma manera, dejando constancia de la respuesta en el soporte escrito o tecnológico dispuesto por EPM para ello.

No son canales oficiales para la recepción de peticiones: el buzón electrónico corporativo, las redes sociales, los medios de participación ciudadana como la línea ética, contacto transparente, boletines de prensa, consulta a la ciudadanía, ni canales distintos a los acá previstos.

Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda el objeto de la petición, se devolverá al petionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al petionario.

En relación con peticiones reiterativas ya resueltas, EPM podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones antes negadas por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Quienes hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones en su lengua. Si estas se presentan verbalmente, se dejará grabación para proceder a su posterior traducción y respuesta.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

Si la petición presentada versa sobre asuntos que no son competencia de EPM, se informará en el acto al solicitante, si la petición fue presentada verbalmente; o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, si la petición se presentó por escrito.

Si para la atención de una petición, EPM requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición, de conformidad con lo previsto en estas reglas. Vencido los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

## **Respuesta a las peticiones**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, EPM podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, lo pondrá en la página web y entregará copias a quienes la soliciten.

Toda petición debidamente presentada deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Salvo las siguientes:

- a. Las que requieran documentos y/o información dentro de diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su recepción.
- b. Cuando una autoridad formule petición de información, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados

- a partir de la fecha de su recepción, salvo que la autoridad determine un término perentorio inferior a este.
- c. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo del servicio EPM a tu Puerta, deberán resolverse dentro de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.
  - d. Las solicitudes de información que se reciban de congresistas, en el ejercicio de sus funciones, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente, no fuera posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, EPM informará al peticionario antes de que se cumpla el término, expresando los motivos de la demora y señalando el nuevo plazo en que se dará respuesta, de acuerdo con los límites señalados para el efecto en las normas vigentes.

## **15. Autorización de tratamientos y datos personales**

El Cliente, al solicitar un servicio por demanda, declara de manera libre, expresa, inequívoca e informada y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios, que autoriza a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.-EPM- y a quien actúe en su nombre para el tratamiento de sus datos personales. Estos datos podrán ser comunicados o compartidos con otras empresas del Grupo Empresarial EPM para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) finalidad(es) abajo descrita(s) cuando así se requiera.

Dicho tratamiento incluye las siguientes finalidades:

- Envío de información comercial, publicitaria, de mercadeo, administrativa, institucional y educativa de los productos y / o servicios de EPM, así como de sus actividades y eventos.
- Notificaciones, ofertas económicas, investigaciones de mercado.
- Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público; así como las obligaciones derivadas de otras relaciones contractuales.
- Comunicación de información sobre el estado de cartera y alternativas de pago de: (i) los contratos de los servicios públicos en los cuales

actuó en calidad de propietario, suscriptor, usuario o poseedor del inmueble; y (ii) otros productos, servicios, conceptos y ofertas comerciales en los cuales actuó como solicitante.

- Realizar futuras actualizaciones y validaciones de sus datos. Esto significa, entre otros, que EPM puede consultar, actualizar y poblar sus bases de datos haciendo uso de bases de datos públicas o privadas legítimas de terceros para las finalidades y tratamientos enunciados en esta autorización.

El contacto determinado por los distintos fines antes indicados podrá realizarse a través de cualquier medio o canal. Para la comunicación comercial publicitaria y gestión de cobro, el contacto se hará por los canales autorizados.

Así mismo, he sido informado que los datos serán tratados de manera segura y confidencial, que cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de mis datos personales y que, para acceder, actualizar, rectificar, modificar o suprimir estos, podré realizarlo a través de los siguientes canales: sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), buzón [protecciondedatos@epm.com.co](mailto:protecciondedatos@epm.com.co), línea telefónica (604) 4444115, línea nacional 01 8000 415115. Adicionalmente, que como Cliente fue informado de la política de tratamiento de datos personales que tiene EPM, esto es, Decreto del Gerente General 1946 de 2013 publicado en su sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en su parte inferior.

## **16. Disposiciones varias**

EPM se reserva el derecho de modificar, suspender, terminar y/o cancelar de manera parcial o total, individual o a un colectivo de personas, en cualquier momento y con efectos hacia futuro, los servicios; así mismo podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones, para todo lo cual comunicará a los Clientes previamente la modificación, supresión, terminación o adición usando como mínimo el portal web de EPM y el correo electrónico de aquellos Clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar la línea de atención 604 44 44 800 y/o mensajes de texto. EPM no será responsable si los Clientes no reciben esta información debido a que no hayan informado oportunamente sobre el cambio de sus datos de contacto.

EPM actualizará a través del portal web, de la línea de atención y/o a través de mensajes de texto (a aquellos Clientes que hayan suministrado este dato), estos términos y condiciones cada que surtan modificación, lo cual se comunicará previamente por los mismos medios.