

# Asistencia 24/7 para tu vivienda y sus habitantes

**933**

Asistencia

Con el aval de:

**ESSA** *en casa*

Grupo **epm**



**Servicios de Asistencia  
para tu Hogar**

## Bienvenido/a

Ahora haces parte de los muchos colombianos que cuentan con una Asistencia Integral para su hogar y sus habitantes. Este es un servicio de asistencia prestado por **933 ASISTENCIA** con el aval de **ESSA - ELECTRICADORA DE SANTANDER- S.A E.S.P**, programa **ESSA**.

RECUERDA que tu servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre y cuando estés al día con las obligaciones con **ESSA- ELECTRICADORA DE SANTANDER- S.A E.S.P programa ESSA EN CASA**. Las solicitudes y/o inquietudes sobre todo lo relativo a la facturación del servicio, peticiones, quejas y reclamos en la prestación de los servicios de asistencia por parte del Usuario, serán atendidas por **933 ASISTENCIA** a través de la línea **(607) 6854610**.

## DESCRIPCIÓN Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

El presente anexo de descripción y exclusiones de los productos que se le prestarán al Usuario, y de los procesos operativos de facturación y recaudo:

### GLOSARIO DE TÉRMINOS



**1. 933 ASISTENCIA:** Es la compañía prestadora de los servicios Asistenciales que se proporcionan a los afiliados usuarios.

**2. Accidente:** Todo acontecimiento imprevisto que provoque daños físicos, como consecuencia única y directa de una causa externa, violenta o fortuita y evidente que ocurra dentro de la vigencia del contrato, sin perjuicio de las excepciones y hechos no cobijados por este servicio de Asistencia.

**3. Domicilio:** Para efectos de este contrato se entiende por domicilio la ciudad donde está ubicada la vivienda del usuario.

**4. Emergencia:** Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la vivienda afiliada, o no permita su utilización cotidiana, o ponga en peligro la seguridad de esta y de sus residentes habituales, deje temporalmente inhabitable, y ocurra dentro de la vigencia del contrato. Como por ejemplo fugas de agua, cortos circuitos, cerraduras exteriores inservibles.

**5. Equipo Jurídico:** El personal vinculado al departamento jurídico de la compañía de Asistencia, que presta los servicios de orientación jurídica a los afiliados usuarios, en los casos y con las limitaciones contempladas en este contrato.

**6. Evento:** Una reparación por cuenta de **933 ASISTENCIA**.

**7. Prestador de Servicios:** Aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa a los afiliados que son usuarios de los servicios de Asistencia, prestado por **933 ASISTENCIA**.

**8. Servicio de Asistencia:** Los servicios Asistenciales que presta **933 ASISTENCIA** a los afiliados usuarios, en los términos del contrato y siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos al momento de producirse una situación de Asistencia.

**9. SMLDV:** Salario mínimo legal diario vigente en la República de Colombia.

**10. Usuario del servicio de Asistencia al hogar:** Usuario de **ESSA** que haya aceptado recibir el servicio, en los términos y condiciones contenidos en la oferta de servicio.

**11. Vivienda Afiliada:** Casa o apartamento (destinados para vivienda familiar) que el Usuario registre en la base de datos de los servicios de Asistencia.

**12. Usuario:** Persona natural, usuario de los servicios de **ESSA** como usuario de estos. A este último se le denomina también consumidor.

**13. Niño o joven:** Beneficiario que previamente haya sido registrado por el Usuario en la base de datos de **933 ASISTENCIA**.

**14. Documento de cobro ESSA:** Cuenta de cobro, factura o documento equivalente que **ESSA** entrega

o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados.

**15. Concierge:** Persona natural o jurídica que presta servicios tales como gestión, información y/o coordinación en reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, localizar artículos entre otros los cuales tendrán cargo para el usuario según el servicio que requiera el cual no será responsabilidad de 933 ASISTENCIA SAS, la prestación de este servicio sera de manera telefónica.

### **TERRITORIALIDAD:**

Los servicios se prestarán solo a viviendas de uso familiar que se encuentren en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades. Los servicios se prestarán al inmueble reportado en la base de datos de Asistencia al momento de la realización de la venta. Se encuentran excluidos aquellos lugares donde no exista un acceso transitable debido al estado de la vía, o considerados como zona con problemas de orden público, donde no existan proveedores para la prestación de los servicios requeridos, o en aquellos lugares que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la Asistencia o donde se comprometa la integridad física de los proveedores del servicio.

### **REEMBOLSOS:**

En los casos en que **933 ASISTENCIA** no tenga una disponibilidad de prestadores de servicio en el ámbito territorial definido en el presente anexo, el usuario podrá, previa autorización por parte de **933 ASISTENCIA**, contratar la prestación de los servicios respectivos. El Usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos en el presente anexo, siempre y cuando haya notificado a **933 ASISTENCIA** dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron la solicitud del respectivo servicio y exista previa autorización del gasto por parte de **933 ASISTENCIA**, comprometiéndose el usuario a presentar la factura de dicha prestación del servicio dentro de los tres (3) días siguientes a su realización.

### **EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

Se advierte que 933 ASISTENCIA al ofrecer los servicios de información y/o coordinación no se hace responsable por los servicios contratados o realizados por las personas naturales o jurídicas sobre las cuales 933 ASISTENCIA otorgó información o datos, ni ofrece garantía alguna sobre los servicios que contrate el Usuario con alguna de estas personas. **933 ASISTENCIA** de conformidad con la ley, está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el Usuario en virtud de la información suministrada.

### **TÉRMINO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES:**

Cualquier reclamación relativa a una situación de Asistencia, debe ser presentada dentro del mes siguiente a la fecha en que se produzcan los hechos en que se funda la reclamación, puesto que con el sólo paso del tiempo señalado sin haberse realizado la reclamación judicial o extrajudicial correspondiente a **933 ASISTENCIA**, se entenderá para todos los efectos que el Usuario se encuentra satisfecho en todos sus derechos relacionados con el contrato de Asistencia y por tanto no podrá invocar cualquier incumplimiento derivado de culpa leve o levísima de **933 ASISTENCIA**.

### **REPORTE:**

**COBERTURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA TU HOGAR DE 933 ASISTENCIA** Le permite al usuario tener disponibilidad bajo programación, de plomeros, cerrajeros y electricistas para emergencias en la vivienda. Para efectos de la prestación de los servicios, todos los eventos se deben reportar en el transcurso de las cuarenta y ocho (48) horas calendario siguientes a la presentación de los mismos. En caso de emergencia o de requerir algún tipo de servicio, favor comunicarse a la línea **(607) 6854610**. A través de este servicio lo asistiremos en los siguientes casos:



### 1.1. SERVICIOS DE PLOMERÍA. ■

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda afiliada, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario, hasta por la suma de diez salarios mínimos legales diarios vigentes **(10 S.M.L.D.V)** por evento. Con un máximo de dos **(2)** eventos al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Quedan excluidos de estos servicios de Asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias como:

- Trabajos de albañilería a consecuencia de reparaciones de plomería.
- Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Fugas de gas, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.
- Radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- Cambios de accesorios, llaves, emboquillamientos, acabados básicos y/o especiales.
- Tubería de gress o atenor, tubería galvanizada en estado de deterioro y tubería Gris cristalizada que imposibilite su manipulación para una correcta solución de la emergencia.
- Tubería de aguas lluvias que estén o no mezcladas con tuberías de aguas sanitarias.

**PARÁGRAFO.** En caso de presentarse fugas de gas se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

### 1.2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD ■

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda afiliada, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, en situaciones como cuando a causa de un corto circuito la falla se haya originado en el interior de la vivienda y que corresponda al domicilio permanente del Usuario.

La Asistencia de emergencia también incluye la reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, siempre y cuando no se encuentren discontinuados y sean de fácil adquisición en el mercado nacional, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda afiliada (casa, apartamento).

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario hasta por la suma de diez salarios

mínimos legales diarios vigentes **(10 S.M.L.D.V)** por evento, hasta por un máximo de dos **(2)** eventos al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**▲ EXCLUSIONES DE ELECTRICIDAD:** Quedan excluidos de estos servicios de Asistencia:

La reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, tomacorrientes, plafones, switches, tomaswitches, balastos y elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la empresa que suministra la energía.

### 1.3. SERVICIO DE CERRAJERÍA ■

Cuando como consecuencia de un hecho fortuito, como pérdida, extravío o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida abrir la puerta principal de acceso desde el exterior a la vivienda del Usuario, se enviará a un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” para que el usuario pueda ingresar al inmueble. El servicio no tendrá ningún costo para el Usuario, hasta por la suma de diez salarios mínimos legales diarios vigentes **(10 S.M.L.D.V)** por evento. Hasta por un máximo de dos **(2)** eventos al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**▲ EXCLUSIONES DE CERRAJERÍA:** Quedan excluidos de estos servicios de Asistencia:

- El cambio y/o reposición de cerraduras y puertas de acceso a la vivienda afiliada.
- La reparación, cambio y/o reposición de cerraduras y puertas interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de las cerraduras o compartimientos de muebles con dichas características.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras o puertas de guardarropas y alacenas.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de puertas de acceso electrónico a la vivienda afiliada.
- La entrega de copias de llaves.

### 1.4. SERVICIOS TÉCNICOS EN TELEFONÍA ■

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones telefónicas fijas al interior de la vivienda afiliada, se produzca ausencia del servicio en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio telefónico, siempre y cuando la falla se haya originado al interior de la vivienda (casa o apartamento) afiliada. La Asistencia incluye la reparación o cambio de cables y tomas telefónicas únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación de la vivienda afiliada. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario hasta por la suma de diez salarios mínimos legales diarios vigentes **(10 S.M.L.D.V)**, por evento. Hasta por un máximo de dos **(2)** eventos al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**▲ EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS TÉCNICOS EN TELEFONÍA:** Quedan excluidos de estos servicios de Asistencia:

- La reparación y/o reposición de averías propias de los aparatos telefónicos fijos y móviles, y cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa que presta los servicios de telefonía a la vivienda afiliada.
- La reparación cuando se trate de servicios empaquetados que incluyan tv e Internet.
- La reparación cuando la conexión telefónica dependa del servicio Internet.

## 2. PERSONAS



### 2.1. SERVICIOS DE CONCIERGE

A solicitud del usuario se prestará el servicio de manera telefónica para ayudarle en sus reservaciones para restaurantes, compras, entradas para eventos, localizar artículos, entre otros. **933 ASISTENCIA** se limitará a la coordinación y/o suministro de información y no será responsable por los servicios prestados ni por el valor de estos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos. Cualquier costo por el servicio (traslado, comisiones, valor de los productos o artículos, entre otros) será asumido por el usuario ya que **933 ASISTENCIA** solo se limita a la coordinación y/o suministro de información. **933 ASISTENCIA** y **ESSA** de conformidad con la ley, están excluidos de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el Usuario en virtud de la información suministrada.

### 2.2. BENEFICIO GRATUITO POR SUSCRIPCIÓN ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Con el fin de premiar a los nuevos afiliados usuarios, **933 ASISTENCIA** le otorga un beneficio por suscripción totalmente gratuito, el cual consiste en el pago de dos (2) orientaciones médicas básicas telefónicas durante el mes, este servicio no tiene ningún costo para el usuario y será **933 ASISTENCIA** quien asuma el pago de la factura que se genera a nombre del usuario frente a la Institución Prestadora de Salud (IPS), el beneficio se otorga bajo los términos y condiciones que se manejan a continuación:

Los afiliados que decidan contratar los servicios de Asistencia de **933 ASISTENCIA**, después de que sean activados como nuevos afiliados usuarios, podrán redimir su beneficio gratuito de servicios de orientación médica básica telefónica sin ningún costo para él. Éste beneficio será atendido por la Institución Prestadora del Servicio de Salud (IPS) de elección del usuario, la cual deberá encontrarse legalmente constituida, habilitada por la Secretaría de Salud (o la entidad que de habilitación que corresponda) dentro del ámbito geográfico de domicilio del usuario, y debe aceptar el mecanismo de pago por medio del cual se produce factura a nombre del usuario que es pagada por **933 ASISTENCIA**.

**2.2.1. PROCEDIMIENTO PARA REDIMIR EL BENEFICIO GRATUITO POR SUSCRIPCIÓN:** Para obtener la orientación médica básica telefónica, el usuario y/o la persona de su núcleo familia que resida en la vivienda afiliada, deberá comunicarse al Call Center de **933 ASISTENCIA**, desde cualquier operador celular o teléfono fijo, **933 ASISTENCIA** lo comunicará con la línea de servicio de la IPS de elección del usuario y habilitada para tal fin que se encuentre disponible para atender el servicio. El operador médico de la IPS comunicada atenderá directamente la llamada del usuario, quien le indicará las conductas provisionales que debe asumir mientras se produce el contacto con el personal médico de preferencia del usuario que no dependerá de **933 ASISTENCIA**. El usuario podrá acceder a este beneficio gratuito por suscripción hasta por un máximo de dos (2) llamadas de contacto por mes. **933 ASISTENCIA** será el responsable de realizar el pago de manera directa a la IPS que seleccione el usuario para la prestación del servicio, por lo tanto, el usuario deberá autorizar a **933 ASISTENCIA** para que reciba la factura que será expedida a su nombre y de esta manera **933 ASISTENCIA** proceda con el respectivo pago sin que el usuario deba realizar desplazamiento alguno para el pago del servicio.

**2.2.2. EFECTIVIDAD DEL BENEFICIO GRATUITO POR SUSCRIPCIÓN:** La redención del beneficio gratuito por suscripción está sujeta a que en la ciudad de domicilio del usuario beneficiario exista una IPS o entidad legalmente habilitada para la prestación del servicio por la Secretaria de Salud y demás autoridades correspondientes.

De igual forma queda sujeta la efectividad del beneficio, a la disponibilidad que tenga la IPS y entidades habilitadas contactadas para atender la orientación médica básica telefónica. El usuario entiende y acepta que, de no cumplirse las condiciones acá indicadas, no podrá ser redimido el beneficio gratuito por suscripción.

En caso de no existir disponibilidad por parte de la IPS así se informará al usuario, quien deberá buscar alternativas de acuerdo con sus necesidades. El beneficio no es acumulable, cuando no se solicita la redención ni cuando no es posible redimirlo por no darse las condiciones para ello.

**2.2.3. VIGENCIA:** El beneficio gratuito por suscripción tendrá exactamente la misma vigencia de los servicios de Asistencia del presente contrato, y éste beneficio expirará al momento de terminación por cualquier causa, del contrato de Asistencia.

**2.2.4. RESPONSABILIDAD:** El usuario entiende y acepta que los servicios de orientación médica básica telefónica serán prestados directamente por una IPS del sector de su elección que se encuentre legalmente habilitada para la prestación del servicio, o por una IPS del sector privado que se encuentre disponible para la prestación del servicio y se esté legalmente habilitada para la prestación del servicio.

Las decisiones, recomendaciones o acciones de carácter médico, serán adoptadas únicamente por la IPS o entidad con la que se comunica el usuario. Por esta razón, queda claro para el usuario y así lo acepta, que **933 ASISTENCIA** no presta servicio alguno de naturaleza médica, ni asume responsabilidad por los servicios médicos que prestan la IPS o entidad contactada. **933 ASISTENCIA** solo se limitará a poner en contacto al usuario con la IPS de su elección y a realizar el pago del respectivo servicio.

**2.2.5. NO PROCEDENCIA DEL BENEFICIO:** En caso de que el usuario acceda a una orientación médica telefónica de manera particular y sin solicitar previamente la redención de su beneficio directamente a **933 ASISTENCIA** según el procedimiento aquí establecido, no le será procedente la autorización del beneficio y por lo tanto **933 ASISTENCIA** no realizará pago alguno a la IPS o cualquier otra entidad de salud a la cual recurra el usuario.

### 2.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN BUENOS HÁBITOS ■

El Usuario a través de su línea telefónica podrá acceder a una serie de servicios de información y referencia de los siguientes temas específicos:

- Referencia de Chefs
- Referencia de páginas web para recetarios.
- Asesoría en menú infantil
- Cálculo de peso ideal y de masa corporal
- Información de eventos deportivos.
- Referencia de entrenadores

Este servicio se prestará máximo durante en dos (2) eventos al mes y se advierte que **933 ASISTENCIA** y **ESSA** al ofrecer el servicio de información y/o coordinación no se hacen responsables por los servicios contratados o realizados por las personas naturales o jurídicas sobre las cuales **933 ASISTENCIA** otorgó información o datos, ni ofrecen garantía alguna sobre los servicios que contrate el Usuario con alguna de estas personas. **933 ASISTENCIA** y **ESSA** de conformidad con la ley, están excluidos de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el Usuario en virtud de la información suministrada.

### 2.4. PUBLICACIÓN DE MENSAJES DE CONDOLENCIA ■

En el evento de la pérdida de un familiar en primer grado de consanguinidad del usuario, a solicitud y autorización de éste, 933 ASISTENCIA gestionará ante un medio de comunicación nativo digital de su elección, la publicación de un obituario por dicho fallecimiento, por un periodo de un (1) día. Este servicio se prestará con un límite de un (1) evento por año.

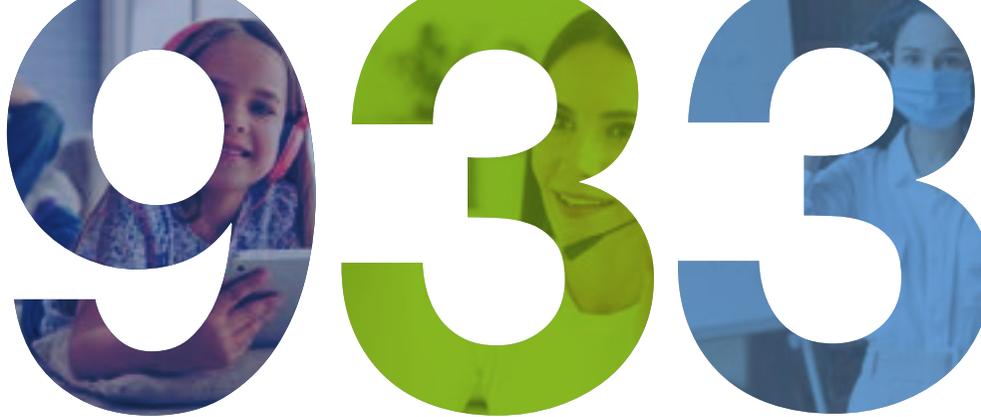
El contenido del obituario será seleccionado por **933 ASISTENCIA** y lo suministrará al medio de comunicación nativo digital que elija para la publicación.

### 2.5. ASISTENCIA JURÍDICA ■

**933 ASISTENCIA** proporcionará al Usuario o a sus parientes en primer grado de consanguinidad o primero civil, la Orientación Jurídica vía telefónica de profesionales en derecho las veinticuatro (24) horas del día trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con relación a temas de las ramas del derecho comercial, laboral, civil, penal, administrativo y familia.

**933 ASISTENCIA** queda excluida de cualquier responsabilidad que adopte el Usuario por la orientación jurídica, salvo se compruebe el dolo o mala fe en la misma. **933 ASISTENCIA** y **ESSA** de conformidad con la ley, están excluidos de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el Usuario en virtud de la información suministrada. Este evento se prestará máximo con un límite de dos (02) eventos al mes.

### 3. LOS NIÑOS Y LOS JOVENES DEL HOGAR



**Niño y joven:** Beneficiario que previamente haya sido registrado por el Usuario en la base de datos.

#### 3.1. TUTOR EN LÍNEA ■

Se proporcionará orientación sobre las siguientes materias escolares: matemáticas, física, química, biología, ciencias sociales y español, que será suministrada por un profesor de dichas materias, teniendo en cuenta las limitaciones que supone una orientación telefónica. Este servicio tiene un límite de dos (2) llamadas mensuales.

#### 3.2. INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE PÁGINAS WEB, LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS: 933 ASISTENCIA ■

A solicitud del usuario, proporcionará al mismo el servicio de información de páginas web, librerías y papelerías.

#### 3.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ESTUDIOS EN EL EXTERIOR: 933 ASISTENCIA ■

A solicitud del usuario, proporcionará al mismo el servicio de información sobre trámites, agencias especializadas, colegios, intercambios académicos, becas, universidades e instituciones de educación en el exterior.

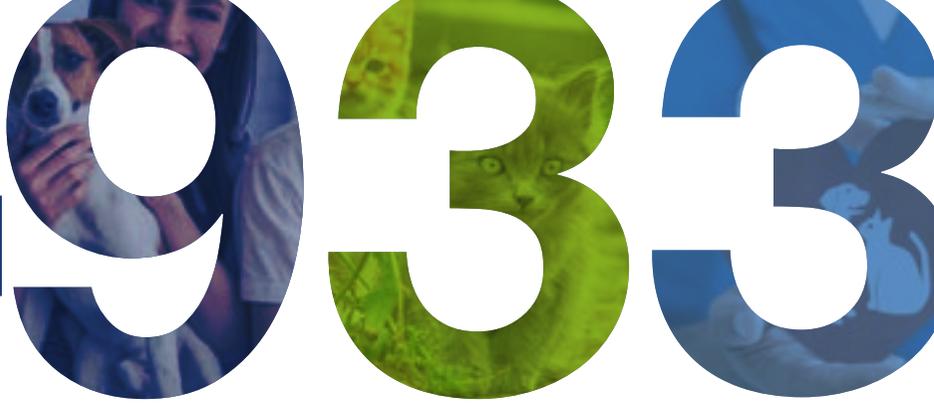
**▲ EXCLUSIONES ASISTENCIA ESCOLAR:** Sin perjuicio de las exclusiones generales del contrato vigente, se excluyen de la prestación de los servicios de asistencia a LOS NIÑOS Y LOS JOVENES DEL HOGAR los siguientes:

- Asesorías en educación escolar no formal, técnica, tecnológica, etc.
- Solicitudes de servicio sobre temas de educación superior, universitarios, postgrados, etc.;
- Colaboración en tareas en idioma distinto al español.

## 4. LAS MASCOTAS - ASISTENCIA VETERINARIA



**Mascota:** Raza doméstica (Perro o Gato).



### 4.1. ORIENTACIÓN VETERINARIA VÍA TELEFÓNICA ■

Por dos **(2)** eventos al mes en situaciones de emergencia, el usuario tiene derecho a llamar a la línea de Asistencia donde un operador le atenderá la llamada y lo comunicará con una clínica o profesional veterinario, el cual, según la sintomatología informada sobre la mascota de raza doméstica y pequeños animales, orientará sobre las conductas provisionales a seguir mientras la mascota recibe la atención que deba buscar el usuario.

### 4.2. REFERENCIA VETERINARIA ■

Por dos **(2)** eventos al mes en la referencia de boutiques veterinarias, referencia de adiestradores de perros, referencia de clínicas veterinarias.

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, **933 ASISTENCIA** no asume responsabilidad alguna por situaciones que se puedan llegar a presentar como consecuencia de la orientación tratándose de un servicio de contacto y, en ningún caso, de obligaciones de resultado. Este servicio se prestará con un límite de dos **(2)** eventos por mes.

### 4.3. ASISTENCIA EN LA BÚSQUEDA DE MASCOTAS PERDIDAS ■

Por dos **(2)** eventos al año, en el evento de pérdida de la mascota propiedad del Usuario y a solicitud y autorización de éste, 933 Asistencia gestionará ante un medio de comunicación nativo digital de su elección, la publicación de las imágenes de la mascota perdida por un periodo de tres **(3)** días, con la finalidad de facilitar la búsqueda y feliz encuentro con su dueño.

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, **933 ASISTENCIA** no asume responsabilidad alguna por situaciones que se puedan llegar a presentar como consecuencia de la orientación tratándose de un servicio de contacto y, en ningún caso, de obligaciones de resultado.

▲ **EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Sin perjuicio de las exclusiones generales del contrato vigente, se excluyen de la prestación de los servicios de asistencia a:

- Los animales destinados a comercio.
- Mascotas diferentes a las diferentes razas domesticadas de Perros o Gatos.

## 5. EXCLUSIONES GENERALES ▲

- a) Los servicios de emergencia solo se prestarán en el lugar de residencia del Usuario. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del Usuario con direcciones diferentes a la que se encuentra en la base.
- b) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del Usuario y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de Asistencia hogar.
- c) Cualquier reparación contratada directamente por el Usuario.
- d) Reparaciones de daños en los bienes del Usuario o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- e) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, terrorismo, asonada, motín, protesta, paro y/o situaciones que alteren la seguridad pública.
- f) Daños por sismo, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- g) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- h) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, etc.; se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
- i) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- j) Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
- k) Recubrimientos de acabados de pisos de paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielos rasos, papel de colgadura, materiales de barro, etc.
- l) Daños causados por el desmonte o remoción de lavamanos, baños, encimeras, mesones, lavaderos, aires acondicionados, calentadores o cualquier elemento que requiera ser removido con el fin de acceder a la tubería, red eléctrica, cableado entre otros para realizar la prestación del servicio, debido a la mala instalación, manipulación errónea por el usuario o se encuentren deteriorados por su uso. En estos casos, la actividad deberá ser autorizada por el usuario, de no mediar dicha autorización **933 ASISTENCIA** no podrá prestar el servicio.
- m) **933 ASISTENCIA** no prestará servicios a instalaciones y/o conexiones ilegales, de encontrarse conexiones o instalaciones ilegales **933 ASISTENCIA** lo informará a la empresa prestadora del servicio público.
- n) En caso de que, el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido por especialidad, este excedente será cubierto por el Usuario.

**933 ASISTENCIA** es la encargada de la comercialización y prestación de los servicios de asistencia al hogar. **ESSA Electrificadora de Santander S.A E.S.P.**, solo realiza la inclusión del valor de los servicios de asistencia en la factura del servicio público domiciliario y realiza el recaudo del valor de estos servicios, por lo tanto, no es responsable de la comercialización y prestación de los servicios.

