

Como usuario de GLP tienes derecho a:

Elegir

el **prestador del servicio** cuando en tu región existan dos o más empresas que ofrezcan el mismo servicio.

Revisar

que el producto adquirido **cumpla con todos los protocolos de seguridad, peso y calidad** ofrecida, además que el precio sea el correcto.

Exigir

ser asistido por **personal capacitado** tanto en la **instalación o mantenimiento** del producto, como en los casos de emergencia.

Conocer

que existen diferentes **alternativas de abastecimiento, y canales de atención y venta.**

Hacer

solicitudes y reclamaciones, y éstas deberán ser atendidas **de manera oportuna y efectiva.**



Como usuario de GLP tienes derecho a:

Tener

información **completa, precisa y oportuna** sobre las actividades y operaciones directas o indirectas de la prestación del servicio, siempre y cuando **no sea** información reservada por ley.

Revisar

la totalidad del contrato de prestación del servicio antes de firmarlo.

Recibir

una **factura por consumo** o demás servicios inherentes a la prestación del servicio.

Obtener

la devolución total del **depósito** de garantía del cilindro, en caso de hacer retorno de éste.

Exigir

que tu consumo sea medido con instrumentos tecnológicos y que el **cobro** corresponda a éste, cuando sea pertinente.



Como usuario de GLP tienes el deber de:

Comprar

el producto en **lugares autorizados** y cancelar el valor y los demás cargos establecidos por la regulación.

Suministrar

la información correcta y completa para recibir el producto. **No olvides tratar con respeto al personal** que atienda tus solicitudes.

Cumplir

con los **requisitos técnicos y de seguridad en las instalaciones**. Igualmente, es importante que realices el pago oportuno de los productos o servicios entregados.

Entregar

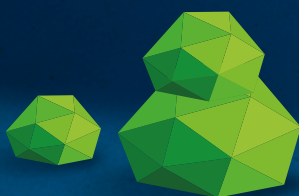
el cilindro a personas que hagan **parte del distribuidor autorizado** cuando lleguen a recogerlo en un vehículo o se lo entreguen a un expendio.

Pagar

el depósito de **garantía para el uso exclusivo del cilindro** cuando la empresa lo requiera.

Cuidar

y conservar el cilindro **suministrado**, ya que al terminar el contrato deberás devolverlo a la empresa en buenas condiciones.



Como usuario de GLP tienes el deber de:

Permitir

que la empresa distribuidora **inspeccione o repare el cilindro** en caso de ser necesario.

Evitar

vender, vaciar, abandonar, o **trasvasar de cualquier forma el cilindro**. Si algo sucede con la integridad de éste, informa inmediatamente a la empresa distribuidora.

Informar

de manera rápida **en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro**. Asegúrate que la empresa que presta el servicio, esté legalmente constituida e inscrita ante la SSPD¹ y la CREG².

Utilizar

el cilindro únicamente para el **servicio público domiciliario de GLP** y seguir todas las recomendaciones y normas técnicas dadas por el distribuidor. En caso de **cualquier queja o anomalía del cilindro** tienes 7 días para comunicarlo después de recibirlo.

Para nuestra compañía es muy importante que tengas claro tus **derechos y deberes** como usuario.

¡Porque lo que se informa bien se cumple bien, con toda seguridad!

Línea de atención al usuario:
☎ 01 8000 96 0888

¹SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

²CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.



*Los demás derechos y obligaciones que apliquen de conformidad con la Ley.