

TÍTULO I. - PARTES.
CLÁUSULA 1.- Son partes de este contrato:
i) INVERSIONES GLP SAS ESP, empresa dedicada a la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (GLP), y quien para los efectos del presente contrato se denominará **LA EMPRESA**.

ii) EL SUSCRIPTOR, es la persona natural o jurídica que suscribe el presente contrato de condiciones uniformes y representa a los **USUARIOS** que hacen parte de la copropiedad, porque así ellos lo han designado. En el presente documento tal calidad la ostenta el (la) señor (a) _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. _____, expedida en _____, quien actúa en su propio nombre en nombre y representación de _____, identificado con NIT _____.

iii) USUARIO, es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP), bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio.
TÍTULO II - OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
CLÁUSULA 2.- OBJETO. En virtud del presente contrato **LA EMPRESA** se obliga a prestar al **SUSCRIPTOR**, el servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP) a granel mediante el suministro de las cantidades que requiera y que **LA EMPRESA** esté en posibilidad de suministrarle a cambio de un precio en dinero, el cual será establecido atendiendo los lineamientos tarifarios que para el efecto determine la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG.

CLÁUSULA 3. UBICACIÓN. Acuerdan las partes que la prestación del servicio público domiciliario de GLP, se llevará a cabo en la siguiente dirección: _____ de la ciudad o municipio de _____.
TÍTULO III - CONDICIONES UNIFORMES**Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES.**
CLÁUSULA 4.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. **LA EMPRESA** suministrará el servicio de GLP, requerido por el **SUSCRIPTOR**, dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando, el inmueble, los tanques (que sean propiedad del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**), los gasodomésticos y todos los elementos constitutivos de la instalación cumplan con los requisitos y especificaciones legales y reglamentarias. **LA EMPRESA** hará las revisiones que correspondan y conforme a la normatividad vigente, para cerciorarse que el tanque estacionario y las conexiones cumplan con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarios. El valor de las revisiones será a cargo del **SUSCRIPTOR** cuando el tanque sea de su propiedad. El mantenimiento o reparación de las redes y acometidas internas correrán a cargo del **USUARIO**. Así mismo, el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** no podrá efectuar ninguna modificación de la instalación sin la autorización previa de **LA EMPRESA**. **CLÁUSULA 5.- DESTINACIÓN TANQUES Y DEL SERVICIO DE GLP:** El servicio público domiciliario de GLP que **LA EMPRESA** suministre al **USUARIO** final, será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceros personas. En consecuencia, no se podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados, salvo autorización, previa y escrita, de **LA EMPRESA**, ni se podrá dar al (los) tanque (s) un uso diferente al convenido, es decir, solo puede ser destinado para el almacenamiento de GLP. **Parágrafo:** El **SUSCRIPTOR** y el **USUARIO**, tienen la obligación de garantizar que única y exclusivamente, el (los) tanque (s) y GLP serán utilizados para el cumplimiento de los fines de este contrato y que se abstendrá de usar los servicios o activos de **LA EMPRESA** en actividades ilícitas propias o de terceros. **CLÁUSULA 6- CESIÓN DEL CONTRATO.** En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de servicio público domiciliario de GLP, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para la prestación de éste servicio. **CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES Y TANQUES ESTACIONARIOS:** La propiedad de las instalaciones que se requieran para conectar el tanque estacionario, será de quien los haya pagado y tanto su instalación y revisión estarán a su cargo. Cuando el o los tanque (s) estacionario (s) sea (n) propiedad de **LA EMPRESA**, éste será dejado en manos del **SUSCRIPTOR** a título de comodato y así se hará constar en documento separado, razón por la cual, el **SUSCRIPTOR** o el **USUARIO** no podrán disponer del tanque estacionario a ningún título, ni entregar o restituir el tanque estacionario a persona distinta de **LA EMPRESA** o de la persona autorizada por ésta. **Parágrafo:** Mientras dicho contrato se encuentre vigente, le está prohibido al **SUSCRIPTOR** o al **USUARIO**, llenar los tanques estacionarios con GLP suministrado por otra compañía distinta de **LA EMPRESA**, salvo que **LA EMPRESA** le otorgue previamente su autorización para el efecto. **CLÁUSULA 8. GARANTÍA: LA EMPRESA,** a su arbitrio podrá solicitar al **SUSCRIPTOR** pagaré en blanco con carta de instrucciones con el objeto de garantizar el valor del tanque estacionario dado en comodato, en la eventualidad que el tanque sea propiedad de **LA EMPRESA**.
Capítulo II. - DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.
CLÁUSULA 9.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES. Corresponde al **SUSCRIPTOR** el mantenimiento de las instalaciones que permiten la conexión del tanque estacionario, excepto en los casos en que éstas últimas pertenezcan a **LA EMPRESA**. En todo caso, dichas labores de mantenimiento deberán ser efectuadas por personal debidamente certificado conforme lo indiquen las normas técnicas que resulten aplicables a la materia. **Parágrafo:** Al momento de iniciar la prestación del servicio, **LA EMPRESA** solicitará al **SUSCRIPTOR**, que las instalaciones a través de las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio de GLP se encuentren certificadas o en su defecto solicitará la certificación de estas por parte de las empresas competentes para el efecto (debidamente registradas ante la ONAC o el ente que haga sus veces) y conforme lo dispongan las normas aplicables a la materia. **CLÁUSULA 10.- REVISIÓN DE LAS REDES INTERNAS.** Cuando el **USUARIO** lo solicite o cuando se presenten desviaciones significativas, **LA EMPRESA** efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro o un funcionamiento anómalo, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación. En todo caso, cada cinco (5) años o en la oportunidad que indique la normatividad técnica que resulte aplicable, el **USUARIO** llevará a cabo la certificación de las redes internas a través de las cuales se lleva a cabo la prestación del servicio, so pena, que **LA EMPRESA** proceda a la suspensión del mismo. **CLÁUSULA 11.- COBRO POR REPARACIONES O TRABAJOS.** Todas aquellas labores ejecutadas por **LA EMPRESA**, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc., estarán a cargo del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de **LA EMPRESA**.
Capítulo III. - SISTEMAS DE MEDICIÓN.
CLÁUSULA 12.- MEDIDORES. En virtud que el tanque estacionario a través del cual se lleva a cabo la prestación del servicio, sirve a más de un **USUARIO**, cada instalación de servicio debe contar con un equipo de medición individual, el cual deberá cumplir con la norma técnica vigente y estar debidamente calibrado. Tanto los medidores y las acometidas internas serán propiedad del **USUARIO**, sin embargo, los medidores deberán estar instalados en sitios de fácil acceso y en donde no se impida su lectura. **Parágrafo:** El **USUARIO**, podrá adquirir el medidor a quien bien tenga y **LA EMPRESA** deberá aceptarlo, siempre que reúna las características técnicas y cuente con su respectivo certificado de calibración. **CLÁUSULA 13. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES.** No será obligación del **USUARIO** cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de **LA EMPRESA**, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el **USUARIO**, pasado un período de facturación, no tomé las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **LA EMPRESA** podrá hacerlo por cuenta del **USUARIO**. **Parágrafo:** **LA EMPRESA** estará facultada para verificar periódicamente el adecuado funcionamiento de los instrumentos de medición. En todo caso, el **USUARIO** deberá adoptar las medidas necesarias para que el medidor no se deteriore o altere. **CLÁUSULA 14. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES.** **LA EMPRESA** podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado al **USUARIO** a fin de verificar su correcto funcionamiento y podrá suspender el servicio en el evento en que éste se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro del medidor por cualquier causa **LA EMPRESA** procurará instalar otro con carácter provisional mientras efectúa la revisión o reparación correspondiente.
Capítulo IV. - DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.
CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de **LA EMPRESA**, las siguientes: **15.1** La prestación continua del servicio público de GLP, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, de orden técnico o económico. **LA EMPRESA** efectuará el suministro de GLP, previa solicitud del mismo por parte del **SUSCRIPTOR** a **LA EMPRESA**, a través de los medios indicados para el efecto, dentro del plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando los suministros de GLP obedezcan a un cronograma de entregas previamente acordado entre **LA EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR**, éstos se harán en las fechas allí establecidas. **Parágrafo:** En caso que el productor de GLP no suministre dicho hidrocarburo a **LA EMPRESA**, por razones que le resulten imputables a éste, ello se entenderá como un eximente de responsabilidad de **LA EMPRESA** y no se entenderá que con ello incumple su obligación de continuidad en el suministro. **15.2.** Reconectar el servicio una vez hayan sido superadas las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se hará a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago correspondiente o superado el hecho que dio origen a la suspensión. **15.3.** Revisar que la red interna se encuentre debidamente certificada antes de iniciar por primera vez la prestación del servicio y periódicamente conforme lo indique la normatividad aplicable, con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman. **15.4.** Prestar el servicio de suministro de GLP en tanques estacionarios que cumplan con las normas técnicas de fabricación vigentes. **15.5.** Medir y facturar el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología adecuada. En su defecto facturar el servicio con base a los consumos promedios de los últimos seis (6) meses. **15.6.** Facturar los consumos a cada usuario conforme las lecturas que registre el sistema de medición. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura al **USUARIO**, no se podrán cobrar los consumos de GLP no facturados por error u omisión de **LA EMPRESA**, salvo en los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**. **15.7.** Entregar mensualmente las facturas de cobro, las cuales deben tener como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que se debe pagar y los plazos que el **USUARIO** tiene para ello. **15.8.** Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el **USUARIO**, procurando que sean recibidas como mínimo con cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. **15.9.** Suspender el servicio, cuando el **USUARIO** no hubiese efectuado el pago consignado en la factura por concepto de consumos, cuando haya impedido el acceso al personal de **LA EMPRESA** a la verificación de medidores y consumos o cuando no haya realizado la revisión y certificación quinquenal de la red interna o en la oportunidad que indiquen las normas. **15.10.** Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, las peticiones, quejas o recursos, sean estos verbales o escritos, que presente el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**. **15.11.** Las demás que establezca la Ley o la Regulación. **CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O DEL USUARIO.** Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos; son obligaciones del **SUSCRIPTOR** y/o del **USUARIO** del servicio las siguientes: **16.1.** Cancelar a **LA EMPRESA** los valores que ésta le cobre por el suministro de GLP y de acuerdo a los consumos efectivos. **16.2.** Permitir a **LA EMPRESA**, que previo aviso, pueda entrar a inspeccionar, reparar o efectuar mantenimiento al o a los tanque (s) estacionario (s). **16.3.** Ser responsable por el uso seguro del o de los tanque (s) estacionario (s) de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad. **16.4.** Efectuar a su cargo la revisión quinquenal a las instalaciones internas o en la oportunidad que indique la normatividad. **16.5.** Informar inmediatamente a **LA EMPRESA** en caso de robo, pérdida o daños del o de los tanque (s) estacionarios. **16.6.** Solicitar por los medios dispuestos por **LA EMPRESA** y con la debida antelación, las cantidades de GLP que requiera en virtud de la ejecución de este contrato. **16.7.** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de las instalaciones de gas. **16.8.** Mantener el o los tanque (s) y las zonas aledañas en perfecto aseo, libre de material combustible; cumplir con el mantenimiento de los equipos de seguridad tales como extintores, avisos de prevención etc. **16.9.** Abstenerse de disponer del tanque estacionario a cualquier título, en caso que éste sea de propiedad de **LA EMPRESA**. **16.10.** Facilitar el acceso al inmueble al personal designado por **LA EMPRESA** para la realización de reparaciones cuando a ello haya lugar. **16.11.** Restituir el tanque estacionario a **LA EMPRESA**, cuando sea de propiedad de ésta, a la terminación del presente contrato por cualquier causa. **16.12.** Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule **LA EMPRESA** con el fin de que las instalaciones internas garanticen la seguridad de la comunidad. **16.13.** Abstenerse de usar el tanque estacionario, para que sea llenado por otro distribuidor de GLP, mientras se encuentre vigente el presente contrato. **16.14.** Informar previamente a **LA EMPRESA**, de la realización de cualquier modificación que desee efectuar a la red interna. **16.15.** Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y clase de servicio para el cual se contrató. **16.16.** Contratar exclusivamente con firmas calificadas y certificadas, la construcción o instalación de la red interna o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos de mantenimiento o adecuación, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. **16.17.** Permitir la revisión de los sistemas de medición y la lectura periódica de los consumos y destinar su ubicación en sitios de fácil acceso. **16.18.** Pagar los valores a que haya lugar por concepto de reconexión del servicio y que le serán comunicados por **LA EMPRESA** a través de la factura. **16.19.** Permitir el reemplazo del medidor cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos o su retiro cuando se considere necesario para la verificación del mismo. **16.20.** Informar a más tardar dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura, sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que refleje dicha factura de cobro del servicio. **16.21.** Las demás establecidas en este contrato, en la Ley o en la Regulación.
Capítulo V. - DE LAS FACTURAS.
CLÁUSULA 17.- PRECIO. - El precio por el GLP suministrado es el establecido por **LA EMPRESA**, conforme al régimen tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG y el cual podrá variar según el municipio donde lleve a cabo la prestación del servicio. El precio será dado a conocer de manera anticipada al **USUARIO**, mediante la publicación en un diario de amplia circulación que se llevará a cabo a más tardar los días quince (15) de cada mes, en los términos establecidos en el artículo 6 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya. **CLÁUSULA 18.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS.** - La factura, sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio (consumos) o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el **USUARIO**. En todo caso, las facturas que expida **LA EMPRESA** contendrán como mínimo la siguiente información: **a)** Nombre de la empresa y NIT. **b)** Nombre del **SUSCRIPTOR**. **c)** Dirección de prestación del servicio al **USUARIO**. **d)** Lectura actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable. **e)** Período de facturación. **f)** El consumo de los seis (6) periodos anteriores o el promedio de los mismos. **g)** El valor total a pagar y la fecha de pago. **h)** Fecha de suspensión del servicio en caso de no pago de la factura. **i)** Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos. **CLÁUSULA 19. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA.** - Es derecho del **USUARIO** recibir oportunamente la factura y así mismo **LA EMPRESA** se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma. El hecho de no recibir la factura no libera al **USUARIO** de la obligación de atender su pago, por lo cual, deberá realizar los trámites pertinentes para la obtención de una copia de la misma. **CLÁUSULA 20. PERIODO DE FACTURACIÓN.** El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al **USUARIO** a través de la factura. **CLÁUSULA 21. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: LA EMPRESA Y USUARIO,** tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **USUARIO**. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a **LA EMPRESA** para la facturación del consumo del periodo se utilizará el promedio calculado

sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. **Parágrafo: LA EMPRESA** facturará de manera individual el volumen de GLP consumido por cada uno de los usuarios que se sirven del mismo tanque estacionario.

Capítulo VI. - SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

CLÁUSULA 22.- SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR** o el **USUARIO**, siempre y cuando, con venga en ello **LA EMPRESA** y los terceros que puedan resultar afectados. **CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** No es falla en la prestación del servicio, la suspensión que **LA EMPRESA** haga para: **i)** Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al **SUSCRIPTOR** y al **USUARIO**, **ii)** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble, y, **iii)** Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia. **CLÁUSULA 24.- SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** **LA EMPRESA** procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del **USUARIO**, en los siguientes casos: **24.1.** Por falta de pago de la factura dentro del plazo máximo establecido para el efecto. **24.2.** Por efectuar una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido y sin la autorización de **LA EMPRESA**. **24.3.** Por realizar modificaciones en la instalación o hacer conexiones externas sin la autorización previa de **LA EMPRESA**. **24.4.** Por dañar o retirar los equipos de medida **24.5.** Por impedir a los funcionarios autorizados por **LA EMPRESA** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y los equipos de regulación y medición. **24.6.** Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación a las instalaciones cuando así se requiera por razones técnicas o de seguridad. **24.7.** Por no realizar la inspección y certificación quinquenal de las redes internas o en la oportunidad que llegase a indicar la normatividad, **Parágrafo:** Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión. **CLÁUSULA 25.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.** **LA EMPRESA** podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales: **25.1.-** Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello. **25.2.** Por suspensión del servicio por un período continuo o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes o en interés del servicio. **25.3** Por haber hecho conexiones fraudulentas o se adulteren medidores, sin perjuicio de las acciones y sanciones penales que estos hechos ameriten. **25.4.** Cuando se presente reincidencia en la reconexión del servicio suspendido, sin haber eliminado la causal que dio origen a la suspensión. **25.5.** Por la demolición del inmueble. **25.6.** Por parte del **SUSCRIPTOR** cuando **LA EMPRESA** incurra en falla en la prestación del servicio de manera reiterada. **25.7.** Por el uso del tanque para ser suministrado con GLP de otro Distribuidor. **25.8.** Cuando las instalaciones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura. **25.9.** Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prórrogas. **25.10.** Por los demás motivos establecidos en la Ley, en la Regulación o en este contrato. **Parágrafo 1:** Si el presente contrato termina por cualquier causa, el **SUSCRIPTOR** deberá proceder a la restitución del tanque estacionario dejado en comodato, cuando este sea de propiedad de **LA EMPRESA**, a más tardar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha en que se haga efectiva la terminación. **Parágrafo 2:** El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

Capítulo VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

CLÁUSULA 26.- OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. **LA EMPRESA** dispone de una Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, a través de la cual se atienden, tramitan y resuelven las peticiones de los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. **CLÁUSULA 27- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** - El **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a **LA EMPRESA** cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna, sin embargo, el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** deberá informar por lo menos el nombre y dirección del inmueble, de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la reclamación. **CLÁUSULA 28- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.** Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito en la sede principal de la empresa o en cualquiera de sus agencias o a través de la línea de servicio al cliente. Si la queja o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Sin embargo, el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** podrá, de igual manera, remitir su petición, queja o recurso por medio de correo electrónico servicialcliente@empresasgasco.co. Las peticiones o recursos se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen y reformen. El **USUARIO** podrá presentar recursos contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, debiendo interponerlo dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. Así mismo, para la interposición del recurso, cuando sea el caso, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. **Parágrafo:** En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **LA EMPRESA**. **CLÁUSULA 29.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones y recursos, **LA EMPRESA** tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo el representante legal de **LA EMPRESA** delegar a funcionarios de la misma, las facultades para la contestación de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Pasado este término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR** o el **USUARIO** auspicia la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, (30 días hábiles), se entenderá que la petición o recurso ha sido resuelto en forma favorable. **CLÁUSULA 30.- RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. **CLÁUSULA 31.- NOTIFICACIONES.** - Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito y en los términos que establezca la Ley.

Capítulo VIII. DURACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

CLÁUSULA 32.- VIGENCIA DEL CONTRATO. - El presente contrato tendrá una duración de _____ y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente. **Parágrafo:** El contrato se entenderá prorrogado, por el término inicialmente pactado y así sucesivamente, si el **SUSCRIPTOR**, no manifiesta a **LA EMPRESA** su intención de darlo por terminado con dos (2) meses anteriores a la fecha de vencimiento del término inicial o cualquiera de sus prórrogas. **CLÁUSULA 33.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** - Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas: **a.-** Por mutuo acuerdo de las partes. **b.-** Por las causales relativas a la terminación y corte del servicio. **c.-** Por grave incumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes. **d.-** Por los demás motivos establecidos en la Ley, la Regulación o en este contrato. **CLÁUSULA 34.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.** - Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de **LA EMPRESA**, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince días (15) comunes siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

CAPITULO IX - EMERGENCIAS.

CLÁUSULA 35- En caso de presentarse una emergencia derivada de la ejecución del presente contrato, el **SUSCRIPTOR** o el **USUARIO** deberá dar aviso inmediato a **LA EMPRESA** al teléfono indicado en las facturas. **LA EMPRESA** a través de personal calificado procederá a su atención en el menor tiempo posible.

CAPITULO X. - DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 33.- AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN, REPORTE DE INFORMACIÓN A LAS CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El **SUSCRIPTOR**, con la firma del presente contrato autoriza a **LA EMPRESA** para obtener de cualquier fuente, todo cuanto considere necesario respecto a su trayectoria comercial y antecedentes económicos y financieros e igualmente para reportarlo a las bases de datos o registro de deudores por el incumplimiento de las obligaciones de carácter pecuniario derivadas del presente contrato. De igual manera, con la firma del presente documento, el **SUSCRIPTOR** autoriza a **LA EMPRESA** para que recolecte, almacene, use y administre mis datos personales o aquellos que hayan sido conocidos o entregados de mis colaboradores, socios, accionistas, clientes, representantes legales o miembros de Junta y los cuales hayan sido suministrados previo o durante la presente relación contractual; para que sean tratados bajo lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 para las siguientes finalidades: **a)** Capacitación; **b)** Ejercicio de un derecho; **c)** Atención y gestión PQR; **d)** Gestión de estadísticas internas; **e)** Procedimientos administrativos; **f)** Remisión de información relacionada con el objeto social de **LA EMPRESA**; **g)** Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales; **h)** Custodia y gestión de información y bases de datos; **i)** Control de inventarios; **j)** Gestión de cobros y pagos; **k)** Históricos de relaciones comerciales; **l)** Dar contestación a organismos de control; **m)** Verificación de datos y referencias; **n)** Análisis de perfiles comerciales; **o)** Encuestas de opinión; **p)** Prospección comercial; **q)** Consulta de información en fuentes nacionales e internacionales para prevenir actividades de LAFT; **r)** Ofrecimiento de Productos y/o servicios de **LA EMPRESA**; **s)** Cumplir con la normatividad vigente en Colombia para las sociedades comerciales, incluyendo, pero sin limitarse, a cualquier requerimiento de la Superintendencia De Sociedades, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, CREG, Ministerio de Minas y Energía y demás entidades o autoridades públicas; **t)** Cumplir las normas y políticas internas aplicables a contrapartes, incluyendo pero sin limitarse a las tributarias y comerciales; **u)** Suministrar información en la plataforma SUI; **v)** Cumplir todos sus compromisos contractuales; **w)** Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, contratistas, empleados y ex empleados. **x)** Realizar transmisión o transferencia de la información, dentro y fuera del país, con el objetivo de cumplir los objetivos comerciales ligados a la actividad comercial de **LA EMPRESA** y) Igualmente autorizo para que se contacte a mis empleados a los teléfonos y correos electrónicos relacionados o entregados por ellos en el desarrollo de sus funciones ya sean personales o corporativos en el entendido que ellos de manera libre y voluntaria los han aportado a **LA EMPRESA**. **z)** Utilizar, publicar, administrar, almacenar datos personales entre estos (videos, fotografías,) en las cuales figure o aparezca de forma parcial o completa mi fisonomía o la de mis trabajadores y que permita la identificación. Igualmente autorizo el manejo de Datos Personales suministrados previo o durante la relación contractual que se llegaran a conocer sobre mis trabajadores, socios, accionistas, clientes, representantes legales o miembros de Junta directiva de los cuales garantizo tener la respectiva autorización para el manejo de estos. Reconozco que **LA EMPRESA** es la responsable o encargada del tratamiento de la información o datos personales de todos los aquí mencionados y le autorizo para realizar transmisión y/o transferencia de cualquier clase de esta que repose en sus bases de datos, a nivel nacional o internacional, a cualquiera de las filiales o casa matriz a nivel internacional, contratistas y/o proveedores de **LA EMPRESA** y a las entidades administrativas y/o judiciales que lo requieran, o para responder las preguntas que sobre datos sensibles realicen éstos. Como **SUSCRIPTOR**, declaro que conozco mis derechos a actualizar, rectificar, suprimir y revocar esta autorización de los datos personales de los cuales soy titular, ser informado cuando mi información haya estado en riesgo, así como los procedimientos de consulta y presentar reclamaciones que me permitirán hacer efectivos mis derechos a través de los siguientes medios: **1)** correo electrónico: servicialcliente@empresasgasco.co, o, **2)** enviando una comunicación física dirigida a **LA EMPRESA** a sus oficinas principales: Calle 110 # 9-25 Torre Empresarial Pacific Oficina 1712 en la ciudad de Bogotá o cualquier otra que le sea informada posteriormente. Manifiesto que tengo conocimiento y acepto que se puede acceder al manual completo de Protección de Datos Personales de **LA EMPRESA** en la página web www.vidagas.co, el cual es de público conocimiento, siendo posible el acceso de todas las personas relacionadas en esta autorización. **CLÁUSULA 34.- DECLARACIÓN DE FONDOS.-** Con la suscripción de este contrato el **SUSCRIPTOR** declara y certifica bajo gravedad de juramento que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, delito o de actividades de lavado de dinero, delitos fuentes o actividades relacionadas con la financiación del terrorismo. Igualmente declara que los bienes de su propiedad, capital, aportes, contribuciones y todo aquello activo o patrimonio que sea utilizado para la ejecución del presente contrato han sido adquiridos por medios lícitos, con recursos que no provienen o están destinados a ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione. Certifica que ni él ni sus socios, accionistas, trabajadores y administradores han tenido o tienen ninguna relación con grupos al margen de la ley y/o actividades de lavado de dinero y financiación del terrorismo a nivel nacional o internacional, y que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita, habiendo realizado un conocimiento previo de sus contrapartes. Declara que conoce que **LA EMPRESA** no acepta o permite ningún tipo de contribución en dinero o especie para la financiación del terrorismo, lavado de activos o materialización de cualquier delito. Con la firma de este documento, acepta que durante el desarrollo del objeto contractual tiene la obligación de prevenir y controlar el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, realizando todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus negocios, socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados, y cualquier tercero con el que se tenga alguna relación comercial o contractual, y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas, particularmente de lavado de activos o financiación del terrorismo, exonerando de manera directa a **LA EMPRESA** de todo tipo de responsabilidad si llegare a estar incurso en algún tipo de investigación, ya que conoce que **LA EMPRESA** no acepta este tipo de conductas. De conformidad con lo expuesto, si durante la vigencia del contrato, el **SUSCRIPTOR** como persona natural o en representación de una persona jurídica, sus administradores, socios, accionistas y trabajadores que tengan relación en el desarrollo del objeto de este con **LA EMPRESA**, llegaren a resultar mencionados o relacionados en una investigación de cualquier tipo penal, administrativa, entre otras, relacionada con actividades ilícitas de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo y/o sus delitos fuente, o fuese incluido en listas de control como las de la ONU, OFAC o cualquier otra relacionada con delitos a nivel internacional, **LA EMPRESA**, podrá terminar de manera inmediata y unilateralmente el presente contrato sin que por este hecho esté obligada a indemnizar al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** por ningún tipo de perjuicio. Se entenderá como "mencionados o relacionados en una investigación de cualquier tipo penal", aquella noticia que sea conocida o publicada en un medio de comunicación nacional ya sea escrito, digital o radial. **CLÁUSULA 35. - ANTICORRUPCIÓN, SOBORNO PÚBLICO Y PRIVADO.-** **LA EMPRESA** está comprometida en la lucha contra la corrupción entre privados, con entidades públicas o cualquiera que sea su modalidad o participantes, al igual que contra el soborno nacional o transnacional, por lo que, actos de soborno y corrupción no son tolerados independientemente de los involucrados. En consecuencia, el **SUSCRIPTOR** y el **USUARIO**, y, sus empleados (cuando aplique), deberá(n) abstenerse de dar, ofrecer, prometer, pagar sobornos en dinero o especie o inducir a trabajadores de **LA EMPRESA** con el fin de obtener ventajas comerciales, contractuales o personales; por lo que cualquier intento o materialización de estas conductas de manera directa o indirecta, podrá dar lugar a la terminación inmediata del presente contrato sin que ello se entienda como incumplimiento del contrato. **CLÁUSULA 36.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.** Este contrato se rige por la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique o sustituya, por las Resoluciones expedidas sobre la materia por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por el Código de Comercio y demás normas concordantes.

El presente contrato se celebra, a los _____ (____) de _____ de 20 _____.

LA EMPRESA

EL SUSCRIPTOR

INVERSIONES GLP SAS ESP
NIT: 900.335.279-0

Firma _____

Nombre: _____

C.C. _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

VIDAgas^o

