

Pon tu hogar en plan ahorro con

El plan mensual de servicio de Vanti Max incluye servicios al gas y servicios al hogar.





1. ¿Qué es Vanti Max?	4
Principales servicios que recibirás por ser cliente Vanti Max	6
Descripción de servicios asociados al gas natural	7
Descripción de los servicios complementarios asociados al hogar	10
Exclusiones generales del servicio complementario al hogar*	15
Líneas de Atención	17
2. Información de seguridad importante	18
¿Qué hacer si huele a gas?	19
¿Cómo se previene la presencia de monóxido de carbono?	20
3. Algunas definiciones importantes	21
4. Contrato de prestación de servicios Vanti Max	25

¿Qué es el plan mensual de
Vanti Max Nuevo Hogar?



El plan mensual de Vanti Max es un plan de servicios al gas y hogar por un valor mensual:

Nuestro propósito es poner en plan ahorro a los hogares colombianos, ofreciendo Max ahorro, protección y bienestar. El cual brinda un respaldo al año hasta por \$3.600.000, en servicios relacionados al gas natural domiciliario y otro en servicios para el hogar como; cerrajería, plomería, electricidad, servicio de todero, instalación de gasodomésticos y/o limpieza de estufa.

Recibirás de forma mensual a través de tu factura de gas natural:

1. Servicios relacionados al gas natural domiciliario con un respaldo anual hasta de \$900.000
2. Servicios para el hogar con un respaldo anual hasta de \$2.700.000

**Conoce los servicios que recibirás por tener activo
El plan mensual de Vanti Max el cual incluye:**

Servicios asociados al gas natural domiciliario, que incluye al año hasta \$900.000:
Dos (2) Servicios de reparación al año por daños hasta \$ 400.000 c/u en instalación interna, estufa, horno, calentador y centro de medición.
Servicio de Revisión preventiva anual (RPA).
Realización y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO).
Servicios complementarios asociados al hogar, que incluye al año hasta \$2.700.000:
Dos (2) servicios de reparación al año en cerrajería hasta \$400.000 c/u.
Dos (2) servicios de reparación al año en plomería hasta \$400.000 c/u.
Dos (2) servicios de reparación al año en electricidad hasta \$400.000 c/u.
Servicio de Todero a domicilio dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada Servicio.
Una (1) vez al año, podrás elegir entre un servicio de limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico, por un monto anual de hasta

\$100.000 por el servicio que escojas.

Conoce los servicios que recibirás por tener activo el plan mensual de Vanti Max con cláusula de permanencia:

Si tu Revisión Periódica Obligatoria de gas esta próxima a vencerse (a partir del mes 56) no podrás adquirir tu paquete de Vanti Max hasta realizar la Revisión Periódica Obligatoria.

No obstante, si es tu interés adquirir el paquete Vanti Max para realizar dicha Revisión Periódica, puedes solicitarla a la empresa bajo una condición de permanencia mínima de 12 meses y adicional recibirás un seguro de billetera protegida el cual es un servicio para proteger tus documentos, tarjetas en caso de perdida, entre otros a continuación te relacionamos el detalle:

Con permanencia Vanti Max:

Servicios asociados al gas natural domiciliario, que incluye al año hasta \$900.000:
Dos (2) Servicios de reparación al año por daños hasta \$ 400.000 c/u en instalación interna, estufa, horno, calentador y centro de medición.
Servicio de Revisión preventiva anual (RPA).
Realización y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO).
Servicios complementarios asociados al hogar, que incluye al año hasta \$2.700.000:
Dos (2) servicios de reparación al año en cerrajería hasta \$400.000 c/u.
Dos (2) servicios de reparación al año en plomería hasta \$400.000 c/u.
Dos (2) servicios de reparación al año en electricidad hasta \$400.000 c/u.
Servicio de Todero a domicilio dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada Servicio.
Una (1) vez al año, podrás elegir entre un servicio de limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico, por un monto anual de hasta \$100.000 por el servicio que escojas.

Un (1) servicio de cambio de guardas al año.

Servicio exclusivo con la cláusula de permanencia: Seguro Billetera Protegida

Incluye	Valor asegurado
Fallecimiento accidental	\$2.500.000
Uso indebido de tarjetas	\$1.000.000
Hurto calificado en cajero y/o paseo millonario	\$1.000.000
Documentos protegidos	\$300.000

La vigencia del seguro de billetera protegida es de 6 meses desde el momento en que se haya hecho la activación de Vanti Max

Conoce los servicios que recibirás por tener activo tu paquete Vanti Max Nuevo Hogar con cláusula de permanencia:

Si adicional a todas las coberturas del plan mensual de Vanti Max deseas acceder también a los servicios de cambio de guardas, podrás adquirir el plan mensual Vanti Max Nuevo Hogar bajo una condición de permanencia mínima de 12 meses

Vanti Max Nuevo Hogar:

Servicios asociados al gas natural domiciliario, que incluye al año hasta \$900.000:

Dos (2) Servicios de reparación al año por daños hasta \$ 400.000 c/u en instalación interna, estufa, horno, calentador y centro de medición.

Servicio de Revisión preventiva anual (RPA.)

Programación y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO).

Servicios complementarios asociados al hogar, que incluye al año hasta \$2.700.000:

Dos (2) servicios de reparación al año en cerrajería hasta \$400.000 c/u.

Dos (2) servicios de reparación al año en plomería hasta \$400.000 c/u.

Dos (2) servicios de reparación al año en electricidad hasta \$400.000 c/u.
Servicio de Todero a domicilio dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada servicio.
Una vez al año podrás elegir entre un servicio de limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico, por un monto anual de hasta \$100.000 por el servicio que escojas.
Un (1) servicio de cambio de guardas al año para cerradura común en cualquier puerta de tu hogar.

Descripción de los servicios asociados al gas natural.

- Dos (2) servicios de reparación al año por daños asociados al gas natural hasta \$400.000 c/u.

Es un servicio de reparación de los defectos y/o fallas en la instalación interna de gas, estufa, horno, calentador y centro de medición.

Este servicio se deriva de daños encontrados en:

- Servicio de Revisión Preventiva Anual (RPA).
- Revisión Periódica Obligatoria (RPO).
- Visita técnica de rehabilitación.
- En caso de emergencia.
- Defectos o fallas que hayas detectado de manera espontánea en los gasodomésticos instalados en el inmueble.

Condiciones del servicio:

Se verifica presencia de fugas de gas natural en alguno de los elementos del centro de medición, instalación interna, estufa, horno o calentador de agua, presencia de monóxido de carbono en el ambiente, o cualquier defecto contemplado bajo los parámetros establecidos en la Resolución 90902 del 2013 del Ministerio de Minas y Energía.

- Incluye materiales, mano de obra y resane en gris.
- Incluye la reparación y/o cambio en los elementos del centro de medición tales como válvula de corte, reguladores y conector. Se excluye acometida, nicho y cambio de medidor.
- Reparación en centro de medición desde la válvula de corte del servicio hasta el medidor. En la instalación interna desde la salida del medidor hasta la conexión del gasodoméstico.

El servicio se realizará en un término no mayor a cuarenta y ocho (48) horas (luego de la solicitud). Si el servicio de gas se encuentra suspendido, el servicio se realizará en un término no mayor a veinticuatro (24) horas a partir de la solicitud de agendamiento.

Si los defectos no pueden ser resueltos en la primera visita, se programará previo acuerdo con el cliente una visita adicional para finalizar la reparación.

Para garantizar la calidad de los servicios prestados, se pueden realizar visitas de calidad. Se otorga garantía de tres (3) meses por los trabajos ejecutados por la Compañía. Esta visita debe ser atendida por una persona mayor de edad.

Exclusiones:

No se cubrirá el valor de la reparación en los siguientes casos:

- Daños generados por mal uso o derivados de un hurto en el centro de medición.
- Acabados de ningún tipo.
- Artefactos convertidos de energía eléctrica a gas.
- Repuestos de gasodomésticos de marcas que ya no se encuentren en el mercado y cuando no se puedan instalar genéricos.
- Gasodomésticos que por su estado de deterioro no permiten su reparación.
- Daño o deterioro de los tanques de los calentadores de acumulación.

- Los mantenimientos preventivos de los gasodomésticos.
- Reparaciones en las redes hidráulicas.
- Traslados de centro de medición.
- Defectos en zonas comunes de la vivienda.

Si durante la Revisión Anual Preventiva se detecta que los gasodomésticos no están funcionando adecuadamente, se realizará el ajuste de estos que puede incluir:

Estufa:

- Cambio de inyectores.
- Calibración del Ventury (lámina que regula el paso del oxígeno).
- Cambio de válvulas.
- Cambio de perillas.
- Cambio conexión de manguera.

Calentador:

- Desarme.
- Si se requiere, cambio del diafragma y/o de los inyectores.

Horno

- Revisión y cambio de inyectores.
- Revisión y cambio de piloto.
- Revisión y cambio de termocupla o termopar.

Servicio de Revisión Anual Preventiva:

- Es la verificación del adecuado funcionamiento de la instalación interna y los gasodomésticos de tu hogar, efectuada por un técnico especialista. No es de carácter obligatorio, sin embargo, se recomienda realizarla una vez al año en términos preventivos.

Se realizará una vez al año y deberá ser programada por el cliente, siempre y cuando el servicio se encuentre activo. Con excepción del año en que el cliente tenga la Revisión Periódica Obligatoria, anualidad en la cual, no podrá requerir la realización de la Revisión Preventiva Anual.

Ten en cuenta que dicha visita es diferente a la Revisión

Periódica Obligatoria (RPO) que debes realizarla cada 5 años según lo establecido por la CREG (Resolución 059 de 2012) y puedes solicitar su programación con nosotros.

Condiciones del servicio:

- La revisión incluye la verificación de todos los gasodomésticos que tengas en el hogar, ausencia de fugas de gas natural y detección de presencia de monóxido de carbono.
- Esta visita debe ser atendida por una persona mayor de edad.
- Conserva los documentos con los resultados de esta revisión para presentarlos en las visitas de reparación si se requiere.
- En el año que tengas programada la Revisión Periódica Obligatoria (RPO), no se podrá programar la visita de Revisión Preventiva Anual.

Programación y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO)

El costo de esta revisión se encuentra incluido en plan mensual en Servicios Gas y Hogar Vanti Max, siempre y cuando se encuentre activo al momento de realizarla.

Debes comunicarte con nosotros para programar la visita en la cual se realizará la Revisión Periódica Obligatoria, la cual se agendará dependiendo de la disponibilidad de agenda y técnicos por parte de la Empresa.

La Revisión Periódica Obligatoria es una inspección que se realiza a las redes de gas natural, que permite velar las condiciones técnicas y de funcionamiento de las instalaciones internas y conexiones de equipos a gas, de tal forma que se garantice que no existen defectos y se brinden las condiciones de seguridad que se requieren para tu tranquilidad. y la de tus empleados. Como lo dice su nombre es obligatoria y se debe realizar cada 5 años o 3 años según lo establecido por CREG (resolución 059 de 2012).

Descripción de los servicios complementarios asociados al hogar.

Dos (2) servicios de reparación al año en cerrajería hasta \$400.000 c/u.

- Puedes solicitar la visita de un técnico especializado cuando en tu hogar ocurra cualquier hecho accidental como: pérdida, extravío, hurto de llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto.

Se realizarán labores para permitir el acceso a la puerta exterior y arreglar la cerradura. Incluye: mano de obra, materiales y resane en gris (los accesorios no están incluidos).

Condiciones del servicio:

- Promesa de valor: te atenderemos en un plazo máximo de dos (2) horas desde el momento que solicitas el servicio, los siete (7) días de la semana en ciudades principales que cuenten con cobertura del servicio, en municipios aledaños el plazo máximo es de hasta cuatro (4) horas.
- La cobertura se prestará solo al inmueble que cuente con el servicio de asistencias Vanti Max contratado y activo.
- Solo se realizará o ejecutará el evento si el solicitante es el titular de Vanti Max, esto para garantizar la seguridad del ingreso al predio.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía por los trabajos ejecutados por la Compañía.

Si el servicio solicitado no tiene cobertura, se ofrece al cliente un diagnóstico y cotización del trabajo para que este decida si quiere realizarlo de forma particular y realizarlo con empresas diferentes, así como pagarlo por otros medios diferentes a la factura de gas natural domiciliario. (los diagnósticos o cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).

Exclusiones:

No se cubrirán los siguientes servicios:

- Cambio de cerraduras internas ni cajas fuertes.
- El segundo evento no se puede acumular o utilizar en el mismo evento, a excepción que sea una puerta exterior diferente (cada puerta es un evento).
- Los accesorios no están incluidos.
- Solo se incluye el cambio de la cerradura, siempre y cuando el daño de ésta se derive de un acto delincinencial y se presente por el Cliente la denuncia policial.

Dos (2) servicios de reparación al año en plomería hasta \$400.000 c/u.

- Puedes solicitar la visita de un técnico especializado que realizará la revisión y reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas. Incluye mano de obra, materiales y resanes en gris.

Se atenderá el servicio de plomería exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de la reparación y sustitución de los tubos de la conducción de agua potable.
- Cuando se trate de reparación y sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales, 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 demolición, instalación y resane en gris.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos

de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y trampa de grasa.

Condiciones del servicio:

- Promesa de valor: te atenderemos en un plazo máximo de dos (2) horas desde el momento que solicitas el servicio, los siete (7) días de la semana en ciudades principales, en municipios aledaños el plazo máximo es de hasta cuatro (4) horas.
- La cobertura se prestará solo al inmueble o cuenta contrato que cuente con Servicios Gas y Hogar Vanti Max.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía por los trabajos ejecutados por la Compañía.
- Se prestará el servicio hasta \$400.000 (año vigencia).
- La plomería llega hasta la conexión del artefacto y/o griferías, sanitarios, lavamanos, lavaderos, entre otros.
- Incluye todas las tuberías, inclusive las empotradas (siempre y cuando haya pérdida de agua visible).
- Si el servicio solicitado no tiene cobertura, se ofrece al cliente un diagnóstico y cotización del trabajo para que este decida si quiere realizarlo de forma particular y realizarlo con empresas diferentes, así como pagarlo por otros medios diferentes a la factura de gas natural domiciliario. (los diagnósticos y cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).

Exclusiones:

- No se cubrirán los siguientes servicios:

Los accesorios como lavaplatos, griferías, inodoros, tanques, duchas, lavamanos, entre otros.

- Cada artefacto representa un evento, ya que la falla se genera en lugares diferentes.
 - En el mismo evento no podrá hacerse uso de los dos servicios de reparación que conforman esta cobertura, salvo que resulten necesarias las reparaciones en artefactos diferentes.
 - Los daños causados a otros bienes por efecto del evento reportado.

Dos (2) servicios de reparación al año en electricidad hasta \$400.000 c/u.

- Puedes solicitar la visita de un técnico especializado que realizará la revisión y reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas. Cubre cualquier corto circuito parcial o total de la casa. Incluye mano de obra, materiales y resane en gris.

Se atenderá la solicitud de reparación exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y sustitución de cables o alambres eléctricos, se incluyen labores de búsqueda y exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de los siguientes accesorios: tomas, interruptores, rosetas y tacos en el caso de las hornillas de estufa eléctrica. Vanti Max cubrirá solamente la mano de obra.

Condiciones del servicio:

- Promesa de valor: te atenderemos en un plazo máximo de dos (2) horas desde el momento que solicitas el servicio, los siete (7) días de la semana en ciudades principales, en municipios aledaños el plazo máximo es de hasta cuatro (4) horas.
- Incluye mano de obra, materiales y resane en gris.
- La cobertura se prestará solo al inmueble o cuenta contrato que cuente con Servicios Gas y Hogar Vanti Max.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía por los trabajos ejecutados por la Compañía.
- Cubre cualquier corto eléctrico parcial o total de la casa.
- El servicio es hasta \$400.000 (año vigencia).
- Si el servicio solicitado no tiene cobertura, se ofrece al cliente un diagnóstico y cotización del trabajo para que este decida si quiere realizarlo de forma particular y realizarlo con empresas diferentes, así como pagarlo por otros medios diferentes a la factura de gas natural domiciliario. (los diagnósticos o cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).

Exclusiones:

No se cubrirán los siguientes servicios:

- Cobertura de preexistencias (cableado obsoleto) ni instalaciones ilegales o si el daño se presenta en un electrodoméstico o gasodoméstico.
- Los accesorios como toma corrientes, switch, lámparas, plafones, entre otros.
- En el mismo evento no podrá hacerse uso de los dos servicios de reparación que conforman esta cobertura, salvo que resulten necesarias las reparaciones en

artefactos diferentes.

Un (1) servicio de cambio de guardas al año para cerradura común

- Puedes solicitar la visita de un técnico especializado en cerrajería para realizar cambio de guardas en cerradura común y se te entregarán dos (2) llaves.

Condiciones del servicio:

- Un (1) evento por año a partir de la activación de Vanti Max Nuevo Hogar, se entiende por un evento, una (1) puerta del inmueble, la cual puede ser la de acceso o interna.
- Se entregarán dos (2) llaves y el servicio cuenta con tres (3) meses de garantía.
- El servicio deberás solicitarlo con un tiempo de anticipación de mínimo 24 horas.
- La cobertura se prestará solo al inmueble o cuenta contrato que cuente con Servicios Gas y Hogar Vanti Max.

Exclusiones:

No se cubrirán los siguientes servicios:

- El servicio cubre únicamente cerradura común y excluye cualquier otro tipo de cerradura tales como y sin limitarse a: cerradura de seguridad, cerradura digital, cerradura inteligente, entre otras.
- El servicio incluye únicamente el cambio de guardas de cerradura común y en ningún caso incluye el cambio de chapas.
- Los accesorios no están incluidos, tales como y sin limitarse a: llaves adicionales, piezas decorativas, fijaciones o tornillos adicionales, rejas o cerrojos adicionales, herrajes de puerta (componentes como manijas, pomos o bisagras que no son parte del mecanismo de la cerradura en sí), cierres eléctricos o automatizados, protecciones antipalanca o blindaje. Se excluye el servicio de apertura de cerradura.

Servicio de todero a domicilio dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada servicio.

- Puedes solicitar la visita de un especialista que adelantará labores de:
- Armado de muebles nuevos: instalación del mueble, este servicio incluye armado, traslado de un solo técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.
- Instalación de cortinas y persianas: este servicio incluye el costo de los materiales para instalación, traslado de un solo técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual de usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.
- Instalación de lámparas, apliques de luz o plafones: este servicio incluye el costo de los materiales para instalación, traslado de un solo técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.

Condiciones del servicio:

- La cobertura se prestará solo al inmueble o cuenta contrato que cuente con Servicios Gas y Hogar Vanti Max.
- El servicio debes solicitarlo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- El servicio cubre dos (2) horas para la instalación de apliques, armado de muebles o instalación de cortinas nuevas.
- Para programar el evento, te solicitarán en la línea telefónica fotos del producto a instalar.
- Aplica únicamente para el armado de muebles nuevos.
- Cada mueble por armar representa un evento.
- Aplica únicamente para la instalación de cortinas nuevas.
- Un riel representa un evento.
- Cada lámpara representa un evento.
- Las luces para un cuadro representan un evento.
- En caso de identificar un daño, se deberá reportar durante la visita

- para poder aplicar la garantía.
- Si el servicio solicitado no tiene cobertura, se ofrece al cliente un diagnóstico y cotización del trabajo para que este decida si quiere
- realizarlo de forma particular y realizarlo con empresas diferentes, así como pagarlo por otros medios diferentes a la factura de gas natural domiciliario. (los diagnósticos o cotizaciones no son
- eventos, las reparaciones sí lo son).

Exclusiones:

No se cubrirán los siguientes eventos:

- Cuando los accesorios estén incompletos o cuando los accesorios no correspondan al producto.
- En el mismo evento no podrá hacerse uso de los dos servicios de armado e instalación que conforman esta cobertura, salvo que se requieran para artículos diferentes.
- Cuando se requieran adaptaciones de albañilería, aditamentos que no
- estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario.
- Cuando no se cuente con el manual de armado.
- Cuando falten los accesorios en el artefacto o caja.
- Mantenimientos, reformas o daños que se evidencien antiguos (previos a la adquisición del servicio).

Limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico

Una vez al año podrás elegir entre un servicio de limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico, por un monto de hasta \$100.000 por el servicio que escojas.

Servicio de instalación de gasodomésticos, hasta \$100.000.

En caso de que requiera el servicio para la instalación de un gasodoméstico convencional, se enviará un técnico especializado en gas para realizar la instalación de este.

Se excluye de la prestación del servicio.

- Adecuaciones de tubería de gas.
- Arreglo preventivo o correctivo de calentador o estufa de gas.
- Traslado del gasodoméstico, este deberá estar en el predio al momento de realizar la instalación.

Se sugiere que el gasodoméstico a instalar sea nuevo o en condiciones de uso adecuadas para su funcionamiento, en caso de evidenciar alguna falla que comprometa la seguridad del cliente o su núcleo familiar, no se realizará la instalación del gasodoméstico.

Este servicio deberá ser coordinado con al menos un (1) día hábil de anticipación.

Servicio de limpieza de estufa.

En caso de que el asegurado elija limpieza de estufa de gas, se enviará un técnico para realizar limpieza profunda de este gasodoméstico, aplica para estufas de gas con cubierta de acero inoxidable, cubierta de vidrio, cubiertas de vitrocerámica y cubiertas porcelanizado (esmaltado).

Se excluye de la prestación del servicio estufa que presenten alguna imposibilidad técnica como:

Alteraciones en su diseño: cuando se evidencian gasodomésticos con alteraciones como, parrillas, válvulas, quemadores, superficie de cocción con cambios en su diseño, artefactos convertidos y algún otro tipo de modificación no recomendada por el fabricante y que están en contra de la normatividad técnica del uso adecuado del gasodoméstico que pueda generar una condición inseguro o de riesgo.

Alto grado de deterioro: cuando se evidencie gasodomésticos con elementos sueltos, perforaciones en su estructura, quemadores, superficie de cocción en mal estado, para el caso de las estufas con superficies de vidrio tener en cuenta vidrios quebrados o fracturas en su composición.

Este servicio no incluye despiece y armado de estufa y ningún repuesto que requiera para el correcto funcionamiento de

esta.

Exclusiones generales del servicio complementario al hogar.

- Cuando el servicio pudiera atentar contra la garantía del fabricante
- Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto.
- Cuando el cliente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas), zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre. Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes,

erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales

- y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación de este.
- Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, fin de la vida útil de materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento. Si se presenta una solicitud fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

Líneas de Atención.

En caso de requerir más información sobre Vanti Max puedes comunicarte a nuestras líneas de atención:

Bogotá y Cundinamarca
(601) 307 8121
Bucaramanga:
(607) 685 4755
Municipios:
01 8000 942 794
Línea de Atención de Urgencias:
164
Whatsapp: 315 4 164 164

Situación	Horarios
Reportar una urgencia	Todos los días del año 24 horas al día
Adquisición e información de servicios Gas y Hogar Vanti Max	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 6:00

Información de Revisión preventiva anual	p.m.
Servicio y reparaciones domiciliarias.	Sábado 7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Peticiones y reclamos.	
Servicios al hogar.	Todos los días del año 24 horas al día.

Nota: Estos horarios podrán ser modificados por Vanti, con el fin de brindarte una adecuada atención. Cualquier cambio será informado en la página web.

Visita www.grupovanti.com donde encontrarás información de productos, campañas especiales, concursos y todos los beneficios y privilegios que tenemos para ti.

Información de seguridad importante

¿Qué hacer si huele a gas?

- Cierra todas las válvulas de los artefactos a gas.
- Proporciona adecuada ventilación en toda la vivienda, abriendo puertas y ventanas, para crear corrientes de aire.
- No acciones interruptoras eléctricos, ni enciendas fósforos ni cigarrillos.
- No utilices el teléfono de tu residencia.
- Comunícate a la Línea de Atención de emergencias 164, de tu distribuidora de servicio de gas natural, a través del teléfono de un vecino.
- Si el olor es muy fuerte, realiza las operaciones anteriores y evacua la vivienda inmediatamente.
- Espera la llegada del personal de emergencias de la distribuidora de gas natural, permite su acceso a la vivienda y colabóralos.

¿Qué es el monóxido de carbono?

El monóxido de carbono se produce cuando existe una combustión incompleta de combustibles de origen fósil (gas propano, gas natural, gasolina, ACPM). Esta combustión incompleta se puede presentar en los gasodomésticos que se encuentran mal calibrados o que presentan algún grado de deterioro, generando de esta manera monóxido de carbono: gas incoloro, insaboro (sin sabor) e inoloro (no tiene olor), que produce intoxicación y puede ser letal.

¿La concentración de monóxido de carbono, qué síntomas produce

en las personas?

Las personas que inhalan monóxido de carbono presentan los siguientes síntomas: dolor de cabeza, náuseas, vómito, adormecimiento en extremidades y somnolencia.

¿Cómo se detecta la presencia de monóxido de carbono?

Las señales que permiten detectar que un gasodoméstico está realizando una mala combustión y que hay concentración de monóxido de carbono son:

- La llama de gas natural no es de color azul.
- Hollín en los techos y paredes de las cocinas.
- Personas en el hogar con constantes dolores de cabeza, náuseas o debilidad.
- Las plantas tienden a marchitarse.

Cuando se presenten las señales establecidas anteriormente ventila el lugar de manera inmediata.

¿Cómo se previene la presencia de monóxido de carbono?

Mantén los artefactos a gas en buen estado y con suficiente ventilación en el recinto donde se encuentran para garantizar su correcto funcionamiento.

Recuerda que el mantenimiento preventivo a los gasodomésticos se recomienda realizar una vez al año y que no está incluido en los servicios de Vanti Max. Sin embargo, en caso de requerir este servicio, puedes solicitarlo a las líneas de atención, con la posibilidad de pagarlo a través de la factura de servicio de gas natural domiciliario.

En ocasiones, el traslado de los gasodomésticos en funcionamiento o la instalación de nuevos equipos pueden

cambiar las condiciones de ventilación de los recintos y consecuentemente generar acumulación de monóxido de carbono.

Cuando se requieran estos cambios o adiciones, es necesario que se realicen por personal técnico que cuente con competencias laborales adecuadas, y que una vez efectuadas, se dé aviso a la distribuidora para realizar una inspección de certificación de la instalación.

Algunas definiciones importantes

Aclaraciones del servicio

Para claridad de los servicios que Vanti Maxte ofrece, es importante que tengas en cuenta las siguientes definiciones:

- **Acometida:**

Derivación de la línea secundaria que llega hasta el registro (válvula) de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte y adecuación.

Intervención realizada por un técnico especializado y calificado para el montaje de nuevos componentes a la instalación interna y gasodomésticos, o para el traslado de elementos ya instalados para eliminar un defecto que se presente en algún tramo de la instalación.

- **Centro de medición:**

Conformado por los equipos y elementos a partir de la válvula de corte del servicio hasta el medidor, requeridos para efectuar la regulación y medición del suministro de gas natural para uno o varios usuarios. Generalmente está ubicado en el exterior de la edificación dentro de una caja (nicho).

- **Clientes:**

Persona natural que habita un predio que cuenta con el suministro de gas natural para uso residencial y que ha suscrito el contrato de servicios Vanti Max.

- **Defecto:**

Falla en los elementos de la instalación interna o los gasodomésticos, que modifican las condiciones de seguridad, funcionamiento y que requiere de su reparación.

- **Defecto crítico:**

Defecto severo en la instalación interna y/o los gasodomésticos, encontrado mediante la revisión técnica, que conlleva a la suspensión inmediata del servicio de gas natural.

- **Defecto no crítico:**
Defecto menor en la instalación interna y/o los gasodomésticos, encontrado mediante la revisión técnica, que no conlleva a la suspensión del servicio de gas natural, pero que debe ser corregido, ya que, si esta situación se mantiene por más de 2 meses, el distribuidor deberá realizar la suspensión del servicio.
- **Emergencia:**
Situación que pone en peligro la integridad física de un inmueble o de las personas que lo habitan.
- **Gasodomésticos:**

Aparatos domésticos que funcionan con gas natural entre los que se pueden encontrar: estufas, hornos, calentadores de agua, calefacciones ambientales, secadoras de ropa y chimeneas, entre otros. Inmueble afiliado: será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad, plenamente identificado en la factura del servicio de gas natural domiciliario con un número de cuenta interna.
- **Instalación interna:**
Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción de gas natural desde la válvula de corte del servicio (en el centro de medición) hasta la conexión del gasodoméstico.
- **Limpieza y ajuste de un gasodoméstico**
Actividades de limpieza y ajuste de los equipos y elementos de un gasodoméstico, producto de una revisión, realizadas por un técnico especializado dentro del contrato Vanti Max, con el fin de conservarlo en óptimas condiciones de funcionamiento.
- **Mantenimiento preventivo:**
Conjunto de acciones técnicas realizadas periódicamente a un gasodoméstico con el fin de conservarlo en óptimas condiciones de funcionamiento durante su vida útil. En esta labor se desarrollan actividades con el objetivo de reducir la probabilidad de falla o la degradación del equipo.

- **Mantenimiento correctivo:**
Conjunto de acciones técnicas realizadas, reparaciones o cambio de equipos o elementos, para corregir una falla o defecto a un gasodoméstico, producto de una revisión con el fin de conservarlo en óptimas condiciones de funcionamiento.
- **Reparación:**
para eliminar un defecto que se presente en algún tramo de la instalación intervención realizada por un técnico especializado y calificado interna y gasodoméstico. Se considera reparación aquella intervención que deba realizarse sobre un elemento o accesorio que ya se encuentra instalado.
- **Revisión Preventiva Anual:**
Revisión técnica realizada por un técnico especializado, en la que se comprueba la ausencia de fugas, la existencia y operación de las válvulas de corte, el adecuado trazado de la instalación interna, las condiciones de ventilación y niveles de monóxido de carbono de los recintos en los que están ubicados los gasodomésticos, así como la adecuada instalación de los gasodomésticos.
- **Revisión Periódica Obligatoria (RPO):**
Es una revisión especializada a las instalaciones internas y gasodomésticos para garantizar el uso seguro del gas natural, que está prevista por la regulación y que por lo tanto debe realizarse de forma obligatoria en periodos no superiores a 60 meses (5 años).

vanti✓
MAx

Contrato de prestación de servicios Gas y Hogar

De una parte, Vanti S.A. E.S.P, sociedad con domicilio principal en la ciudad de Bogotá y NIT número 800007813-5, quien en adelante se denominará VANTI; y por otra el firmante del presente formato Solicitud de Servicio Asistencias en Gas y Hogar, y/o quien consta en la aceptación telefónica grabada y/o en la solicitud de servicios a través del portal de internet de VANTI, cliente actual del servicio de gas natural y quien en adelante se denominará El Cliente, se celebra el presente contrato de prestación de servicios Asistencias en Gas y Hogar que se rige por las cláusulas incluidas en el presente documento, así como por lo previsto en la Guía del Usuario y en la Solicitud de Servicio, documentos que en su conjunto hacen parte integral del Contrato Asistencias en Gas y Hogar. Cláusula Primera. Objeto: VANTI presta los servicios de asesoría, orientación, coordinación y ejecución para El Cliente de los servicios que integran el contrato de servicios Asistencias en Gas y Hogar. Estos servicios serán prestados directamente por VANTI o por medio de proveedores con los que VANTI suscriba contratos o convenios. Cláusula Segunda. Alcance: Los servicios objeto del presente contrato y los cuales se encuentran descritos en la solicitud de servicio y guía del usuario, serán proporcionados y ejecutados en el domicilio de El Cliente, identificado en la Solicitud de Servicio, dirección que corresponderá a la de la factura del servicio de gas natural domiciliario, con los recursos humanos y materiales

designados por VANTI y/o los proveedores contratados por la misma. Asistencias en Gas y Hogar es un servicio ofrecido exclusivamente para aquellos predios que utilicen el gas natural con fines residenciales o domésticos, prestado directamente por las empresas que conforman el Grupo Vanti. Cláusula Tercera. Término de Duración del Contrato: El presente contrato tendrá una vigencia indefinida y empezará a regir desde la fecha de inicio prevista en la Solicitud de Servicio o la fecha informada verbalmente a El Cliente en el momento de la compra del servicio, lo cual será ratificado mediante la carta de bienvenida, comunicación que envía VANTI a El Cliente una vez el servicio queda activado correctamente en el sistema; o en todo caso, a partir del recibo del cargo del servicio en la factura de gas natural. Parágrafo primero: VANTI realizará un proceso de calidad posterior a la venta con el fin de determinar si existe alguna de las siguientes razones: Cliente con uso comercial, Cliente con deuda mayor o igual a dos meses, Cliente en ciclo de Revisión Periódica Obligatoria (RPO) o Clientes con el servicio cesado, caso en el cual su activación como Cliente Asistencias en Gas y Hogar no se realizará ni se cobrará a El Cliente. Parágrafo segundo: En todo caso, el término de vigencia del paquete de servicios Vanti Max, así como del presente contrato, dependerá de las condiciones de permanencia pactadas entre las partes, en caso de que dicha condición haya sido escogida y aceptada expresamente por El Cliente mediante la suscripción del anexo de permanencia correspondiente, el cual forma parte integral del presente contrato. Cláusula Cuarta. Acceso al servicio: en la presente

Cláusula se describen las condiciones generales aplicables a cada una de las asistencias que componen el paquete de Asistencias en Gas y Hogar. Las condiciones generales aplicables a todas las asistencias que aquí se describen, son las siguientes: a) Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, El Cliente deberá estar al día en todos y cada uno de los pagos mensuales originados por este contrato, dentro de los tiempos establecidos para el pago de los mismos que es informado por VANTI a El Cliente por medio de la factura del servicio de suministro de gas natural. b) La prestación de los servicios de las asistencias aquí descritos, podrán solicitarse por El Cliente siempre y cuando el servicio de gas natural domiciliario se encuentre activo. c) VANTI no realizará reembolsos de servicios de asistencia prestada por un tercero contratado directamente por El Cliente.

Cláusula Quinta. Servicios: Asistencias en Gas y Hogar es un conjunto de servicios y asistencias para la protección y seguridad del hogar, que le brinda a El Cliente una cobertura disponible al año hasta por \$3.600.000 y a su vez contiene 2 paquetes de asistencias, una con servicios asociados al gas natural domiciliario, con una cobertura disponible hasta por \$900.000 y otro con servicios asociados y complementarios al hogar, con una cobertura disponible hasta por \$2.700.000. El paquete de Asistencias en Gas y Hogar está conformado de la siguiente manera: 1. Servicios asociados al Gas Natural Domiciliario: (Cobertura total hasta por \$900.000). a) Dos (2) servicios de reparación al año por daños y/o fallas en: Instalación interna de gas, estufa, horno, calentador y centro de medición. Cada reparación por un monto de hasta

\$400.000 para un valor total al año de \$800.000, incluye materiales mano de obra y resane en gris. b) Revisión preventiva anual de la instalación interna, de todos los gasodomésticos instalados en el inmueble y del centro de medición. Esta revisión se realizará por técnicos especializados que están en la capacidad de identificar posibles fallos o riesgos de forma oportuna. No es obligatoria, este servicio puede ser programado anualmente por El Cliente. Posterior a la fecha en la que se realice esta revisión anual, puede hacerse cada año recurrente, con excepción del año en que El Cliente tenga la obligación regulatoria de realizar la Revisión Periódica Obligatoria. Se realizará una vez al año y deberá ser programada por El Cliente. c) Revisión Periódica Obligatoria (RPO). Previa notificación de la fecha de la visita. (esto es la revisión de cada 5 años). La programación y el costo de dicha revisión está incluido en los servicios de Asistencias en Gas y Hogar. Para solicitar estos servicios El Cliente debe solicitar la programación de la RPO a la línea Asistencias en Gas y Hogar: Bogotá: 601 3078121, Bucaramanga: 607 6854755, Cundinamarca, Boyacá y Cesar: 018000942794 opción 1, 5. De lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm. El Cliente tendrá derecho a la programación de su visita anual y de una reprogramación de la misma en caso de que esta no se haya podido realizar en la primera fecha programada. El Cliente a su vez tendrá derecho a una visita posterior en el caso de que en la primera se hayan encontrado defectos, para verificar que estos hayan sido correctamente reparados. En caso de una nueva ausencia de El Cliente, VANTI quedará eximida de la obligación de realizar una nueva visita y de prestar el servicio

requerido para ese periodo. No obstante, lo anterior, si por causas atribuibles a El Cliente deben programarse visitas adicionales, estas serán cobradas a su cargo, valor que será informado por VANTI al momento en que El Cliente programe una nueva visita.

2. Servicios complementarios asociados al Hogar: Cobertura total hasta por \$2.700.000.

a) Dos (2) reparaciones al hogar al año en cerrajería. Cada una por un monto de hasta \$400.000 para un valor total al año de \$800.000, cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble de El Cliente se enviará al inmueble, previa concertación, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y reparar la cerradura. Esta asistencia no cubre el cambio de guardas.

b) Reparaciones en plomería: Dos (2) reparaciones en plomería al año, cada una por un monto de hasta \$400.000, para un valor total de \$800.000. Se enviará al inmueble de El Cliente, previa concertación, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble de El Cliente, exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de los tubos de la conducción de agua potable.
2. Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
3. Cuando se trate del destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de

inspección y/o trampa grasa.

c) Reparaciones en electricidad: Dos (2) reparaciones en electricidad al año, cada una por un monto de hasta \$400.000, para un valor total de \$800.000. Se enviará al inmueble de El Cliente, previa concertación, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas, exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos.
2. Cuando se trate de la reparación de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas, tacos en el caso de las hornillas de estufa eléctrica. Se cubrirá la mano de obra.

d) Servicio de todo a domicilio: Dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada asistencia. Se enviará al inmueble de El Cliente, previa concertación, un técnico o todo a domicilio que adelantará labores de: Armado de muebles nuevos en el hogar. Instalación para cortinas y persianas. Instalación de laboratorio refinado de los trabajadores públicos de servicios administrativos y telecomunicaciones de lámparas, apliques de luz o plafones, para solicitar estos servicios complementarios al hogar El Cliente debe comunicarse a la línea 01 8000 93 11 13, servicio 24 horas.

e) Servicio de limpieza de estufa o instalación de gasodoméstico. Un (1) servicio al año de limpieza de estufa o instalación de gasodomésticos hasta por un monto de \$100.000. Anualmente, El Cliente podrá escoger uno (1) de estos dos (2) servicios y en ningún caso podrá solicitar ambos servicios en una misma anualidad. La limpieza de estufa aplica para estufas de gas con cubierta de acero inoxidable, cubierta de vidrio, cubiertas de vitrocerámica y cubiertas

porcenalizadas (esmaltadas). El servicio de instalación de gasodoméstico no incluye la adecuación de la red interna de gas ni del sistema de ventilación del inmueble, así como tampoco incluye la reparación, mantenimiento o traslado del gasodoméstico, este deberá estar ya en el predio al momento de realizar la instalación. No incluye la desconexión de gasodomésticos. f) Servicio de cambio de guardas: Un (1) cambio de guardas al año, únicamente para cerradura común de una de las puertas del inmueble, esta puerta puede ser la de acceso al inmueble o interna, en ningún caso incluye accesorios. Únicamente cubre cambio de guardas de cerradura común, en caso de requerirse el cambio de guardas para otro tipo de cerradura, tales como cerraduras de seguridad, inteligentes, digitales, entre otras o cualquier otro tipo de servicio, la presente asistencia no tendrá cobertura. Se enviará al inmueble, previa concertación, un técnico especializado que realizará las labores de cambio de guardas en la cerradura común de la puerta escogida por El Cliente. Cláusula Sexta. Obligaciones de VANTI: En virtud del presente contrato VANTI se obliga especialmente a: 1. Entregar a El Cliente una copia del contrato suscrito, la guía del usuario Asistencias en Gas y Hogar y demás documentos complementarios. 2. Prestar los servicios de asesoría, orientación, coordinación y ejecución a El Cliente que integran el programa Asistencias en Gas y Hogar, a través de las líneas de atención al cliente: Bogotá: 601 3078121, Bucaramanga: 607 6854755, Cundinamarca, Boyacá y Cesar: 018000942794. 3. Cobrar a El Cliente los valores de pago mensual correspondientes a la cobertura contratada en la factura del servicio de

gas natural domiciliario del inmueble de El Cliente. 4. Realizar las reparaciones en la instalación interna, centro de medición o gasodomésticos incluidos (estufa, horno y calentador) a que haya lugar, por cuenta de VANTI, como resultado de la revisión anual Asistencias en Gas y Hogar o Revisión periódica obligatoria, o a solicitud de El Cliente en caso de detectar fallas en los gasodomésticos incluidos en los términos y condiciones establecidas en este contrato y en “la guía del usuario Asistencias en Gas y Hogar”. Cláusula Séptima. Obligaciones de El Cliente: El Cliente se obliga especialmente a: 1. Pagar cumplidamente, de acuerdo con las fechas de vencimiento de las facturas del servicio de gas natural domiciliario de su inmueble, la prima mensual del servicio “Asistencias en Gas y Hogar”. 2. Permitir el acceso al inmueble al personal autorizado por VANTI para la realización de los diferentes servicios. 3. Proporcionar información real a VANTI. 4. Tomar las medidas necesarias para limitar las consecuencias una vez se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, teniendo en cuenta lo descrito en la guía del usuario. 5. Solicitar a la línea Asistencias en Gas y Hogar el servicio de asistencia cuando sea requerido, informando el nombre de El Cliente, el número de la cédula de ciudadanía, el número de cuenta contrato, dirección y teléfono del inmueble vinculado al servicio, así como el tipo de asistencia que precisa. Cláusula Octava. Terminación del contrato o suspensión de coberturas: El presente contrato se podrá dar por terminado y/o suspender las coberturas contratadas en los siguientes eventos: a. Por El Cliente en cualquier momento de la vigencia del contrato, a través de la línea telefónica

Asistencias en Gas y Hogar o línea de WhatsApp que podrán ser consultadas en la Guía del Usuario o en la página web de VANTI, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial o al correo electrónico:

servicioalcliente@grupovanti.com. b. Por el titular de la cuenta del servicio público domiciliario de gas natural cuando acredite en debida forma tal calidad, en cualquier momento de la vigencia del contrato a través de la línea telefónica Asistencias en Gas y Hogar o línea de WhatsApp que podrán ser consultadas en la Guía del Usuario o en la página web, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial o al correo electrónico:

servicioalcliente@grupovanti.com. c. Por el propietario del inmueble donde se presta el servicio Asistencias en Gas y Hogar, cuando acredite en debida forma tal calidad, en cualquier momento de la vigencia del contrato a través de la línea telefónica Asistencias en Gas y Hogar o línea de WhatsApp que podrán ser consultadas en la Guía del Usuario o en la página web, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial o al correo electrónico: servicioalcliente@grupovanti.com.

Parágrafo Primero: De haber adquirido El Cliente el servicio de Asistencias en Gas y Hogar con la condición de permanencia mínima, sin que ésta se haya cumplido al momento de solicitar la terminación del contrato, deberá pagar a VANTI el valor indicado para el mes de retiro y que se describe en el Anexo del presente documento d. Por VANTI: 1. Por el no pago de tres (3) o más periodos consecutivos del concepto Asistencias en

Gas y Hogar cobrado en las facturas del servicio de gas natural domiciliario. Cuando se trate del no pago de dos (2) o más periodos consecutivos VANTI podrá suspender la disponibilidad de las coberturas sin que esto resulte en la terminación del contrato. 2. Cuando se dé al servicio de gas natural, un uso distinto al doméstico o residencial. 3. Cuando se comprueba que la información suministrada por El Cliente es falsa, ha sido alterada o ha existido dolo o mala fe. 4. Por solicitud de terminación del contrato de suministro de gas natural con la empresa distribuidora. 5. Cuando El Cliente no autorice la inclusión del pago del valor mensual de este contrato en su factura del servicio de gas natural domiciliario o por la solicitud de su retiro de la factura respectiva.

Cláusula Novena. Incumplimiento: VANTI queda relevada de responsabilidad cuando por fuerza mayor, caso fortuito o por decisión de El Cliente no pueda efectuar cualquiera de los servicios previstos en este contrato; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación. Cláusula Décima. Límite de responsabilidad: La prestación de cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato, no implica aceptación de responsabilidad por parte de VANTI o del distribuidor de gas natural, frente a la causa que origina la solicitud de prestación de los servicios cubiertos por Asistencias en Gas y Hogar. La máxima responsabilidad de VANTI en la prestación de los servicios objeto del

presente contrato, la constituyen los valores o límites establecidos por cobertura y descritos en la Cláusula Quinta del presente Contrato. En ningún caso constituye la sumatoria de los mismos. En todo caso, la responsabilidad de VANTI en los daños y perjuicios que sean cobrados por El Cliente, deberá ser probados por éste Cláusula Décima Primera. Costo y forma de pago: El precio del plan de cobertura seleccionado será el descrito en el formato de Solicitud de Servicio Asistencia Gas y Hogar. Parágrafo Primero: El Cliente Autoriza expresamente a Vanti SA ESP, Gas Natural Cundiboyacense SA ESP, Gas Natural del Oriente SA ESP y Gas Natural del Cesar SA ESP, a que los pagos mensuales derivados del presente contrato y sus posteriores actualizaciones sean incluidos en la factura del servicio de gas natural domiciliario. Parágrafo Segundo: El costo mensual de los servicios se incrementará al inicio de cada año calendario en la misma proporción del Índice de Precios al Consumidor que corresponda al año calendario inmediatamente anterior al del incremento más 4 puntos adicionales. Parágrafo Tercero: Las coberturas correspondientes a los servicios adquiridos y autorizados por El Cliente podrán ser revisadas o modificadas por VANTI y en caso de presentarse alguna modificación se deberá informar previamente a El Cliente quien en todo caso podrá dar por terminado el contrato de no estar de acuerdo con las modificaciones informadas. Cláusula Décimo Segunda. Garantía: VANTI ofrece una garantía de tres (3) meses por todos los trabajos realizados directamente o a través de sus proveedores autorizados, inclusive si El Cliente ha dado por terminado el contrato durante este

periodo. Esta garantía se pierde cuando El Cliente adelante trabajos con personal no autorizado por VANTI sobre los elementos, artículos, productos o instalaciones previamente intervenidas o reparadas por VANTI, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Cláusula Décimo Tercera. Cesión: Los derechos y obligaciones derivados del presente contrato podrán ser cedidos o transferidos en forma total o parcial por El Cliente, previo consentimiento y/o autorización de VANTI. Cláusula Décimo Cuarta. Subcontratación: VANTI podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, capacitados y autorizados, la ejecución de los servicios objeto del presente contrato. Cláusula Décimo Quinta. Trámite para reclamaciones: En caso de inconformidad de El Cliente por la prestación de los servicios prestados por VANTI o sus proveedores, dicha inconformidad deberá ser puesta en conocimiento de VANTI por parte de El Cliente, quién dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta por escrito. Cláusula Décimo Sexta. Modificaciones: Cualquier modificación al contrato será informada por VANTI a El Cliente oportunamente mediante comunicación escrita adjunta a la factura de gas natural domiciliario, Una vez notificadas las modificaciones, El Cliente dispondrá de un término de treinta (30) días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de las modificaciones, en caso de guardar silencio se entenderán aceptadas y las mismas empezarán a regir desde la fecha en que se perfeccione la aceptación tácita o expresa por parte de El Cliente, a las modificaciones informadas por VANTI. Cláusula

DecimoSéptima. Retracto: Se entenderá pactada la facultad de retractación por parte de El Cliente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato y/o venta del producto Asistencias en Gas y Hogar aquí establecida. En el evento en que se haga uso de la facultad de retractación se resolverá el contrato y, por consiguiente, se restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable. Cláusula Décimo-Octava. A los datos personales

suministrados por El Cliente al momento de solicitar Asistencias en Gas y Hogar, se les dará el tratamiento dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Una copia del presente contrato, de la Guía del Usuario y de la Solicitud de Servicio Asistencias en Gas y Hogar será entregado a El Cliente, quien declara estar conforme con todas y cada una de las partes del contrato y haber entendido su significado y alcance, por lo anterior suscribe el presente documento, en señal de aceptación.

En Vanti, trabajamos día a día para estar más cerca de tus necesidades, pensando siempre en tu bienestar y buscando las mejores soluciones para hacerte la vida más fácil, cómoda, económica y sin ningún tipo de preocupaciones.

Para más información ingresa

a www.grupovanti.com/asistencias/vantimax

