Más formas de avanzar

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA FINANCIACION DE DEUDA GAS

El presente documento establece los términos y condiciones generales aplicables a la financiación de deudas derivadas del consumo del servicio público domiciliario de gas natural, sin perjuicio de la normativa sectorial aplicable a los servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994 y regulación de la CREG). Dichas financiaciones podrán ser solicitadas por los usuarios con el propósito de regularizar las obligaciones pendientes relacionadas con su cartera de consumo de gas ante las empresas del Grupo Vanti: **Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P., Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. y Gas Natural del Cesar S.A. E.S.P.** (en adelante, **el Grupo Vanti**).

Los presentes términos y condiciones son de obligatorio cumplimiento para **el Cliente** o **los Clientes**, entendidos como los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural suministrado por cualquiera de las empresas que integran el Grupo Vanti.

1. REQUISITOS PARA REALIZAR FINACIACIÓN DE DEUDA RELACIONADA A CONCEPTOS INHERENTES AL SERVICIO DE GAS NATURAL

La financiación de la deuda aplica cuando el Cliente presenta obligaciones vencidas por concepto del consumo del servicio de gas natural y desea realizar un acuerdo de pago con el fin de **normalizar su cartera, evitar procesos adicionales de cobro y restablecer las condiciones para la continuidad del servicio**, y sin perjuicio de causales de suspensión/corte previstas en la Ley 142 de 1994 y la regulación aplicable.

Para acceder a la financiación, el Cliente deberá cancelar una **cuota inicial**, cuyo valor será determinado conforme a las políticas vigentes de financiación establecidas por el Grupo Vanti.

El saldo pendiente, una vez aplicada la cuota inicial, será financiado en **cuotas mensuales**, las cuales serán incluidas en la factura del servicio público domiciliario de gas natural. Estas cuotas estarán sujetas a una **tasa de interés variable**, equivalente a la **tasa de usura certificada periódicamente por la Superintendencia Financiera de Colombia**.

La formalización del acuerdo de financiación permite al Cliente **avanzar en la normalización de su deuda**, y, en caso de que el servicio se encuentre suspendido por mora, habilita la posibilidad de gestionar la **reconexión y restablecimiento del suministro de gas**, siempre que se cumplan las condiciones técnicas y comerciales exigidas por el Grupo Vanti.

Para acceder a la financiación, los Clientes deberán cumplir de manera obligatoria con los siguientes requisitos:

1.1 **Ser titular y/o usuario activo** del servicio público domiciliario de gas natural suministrado por cualquiera de las empresas del Grupo Vanti.

1.2 **No tener reclamaciones pendientes** ante las empresas del Grupo Vanti relacionadas con el servicio, la facturación o el consumo.

1.3 **No encontrarse vinculado a un proceso jurídico** por obligaciones asociadas al servicio de gas natural.

1.4 **No presentar cartera castigada** en los sistemas comerciales del Grupo Vanti.

1.5 **No tener procesos abiertos de Regularización de Consumo**, incluyendo revisiones, ajustes o investigaciones que afecten el cálculo del consumo o la facturación.

1.6 **No se tendrán en cuenta en las Financiaciones conceptos no inherentes al servicio de gas** (Financiaciones realizadas anteriormente por deuda, Vanti Listo, Seguros, Asistencias Vanti Max, entre otras). En caso de tener estos conceptos pendientes por cancelar se deberán cancelar en el momento que se vaya a pagar la cota inicial.

1.7 **Cuota Inicial** El cliente debe contar con el valor de la cuota inicial y cancelarlo en el momento de solicitar la financiación o en un plazo máximo de **48 horas** posteriores a la solicitud. Esta cuota está sujeta a las políticas vigentes y a las campañas activas de financiación de la compañía.

En caso de no realizarse el pago dentro de este plazo, la financiación no será efectiva y quedará anulada la solicitud.

1.8 **Edad Mínima:** El Cliente que solicite la financiación deberá ser una persona natural, mayor de edad, es decir, que a la fecha de la solicitud de financiación hayan cumplido dieciocho (18) años.

1.9 **Edad Maxima:** El Cliente que solicite la financiación deberá contar máximo con ochenta y dos (82) años de edad, no se autorizarán financiaciones a Clientes mayores de ochenta y dos (82) años.

1.10 **Gastos y cargos.** Podrán aplicarse cargos por gestión, seguros (si existiesen), costos de reconexión/reinstalación y demás conceptos previstos en las políticas tarifarias y operativas (ver Sección 10 y 11), sin perjuicio de límites regulatorios de la CREG y la Ley 142.

Seguro de vida deudor: toda financiación a otorgarse por las Empresas del Grupo Vanti, estaran sujetas a que El Cliente adquiera un seguro de vida deudor que cuente como mínimo con las siguientes coberturas: (i)amparo básico de vida, (ii) incapacidad total y permanente y (iii) bono de canasta familiar (por muerte del asegurado).

La Compañía Aseguradora que otorgue el cubrimiento antes indicado debe estar debidamente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera para operar en Colombia; de este seguro será beneficiaria la empresa del Grupo Vanti que otorgue la financiación, la prima mensual a pagarse por este concepto será asumida por
El Cliente y la cobertura del seguro deberá activarse en el momento de otorgarse la primera financiación a El Cliente.

1.11 La Compañía Aseguradora que otorgue el cubrimiento antes indicado debe estar debidamente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera para operar en Colombia; de este seguro será beneficiaria la empresa del Grupo Vanti que otorgue la financiación, la prima mensual a pagarse por este concepto será asumida por El Cliente y la cobertura del seguro deberá activarse en el momento de otorgarse la primera financiación a El Cliente.

Para lo anterior, Grupo Vanti ofrecerá a Los Clientes un seguro de vida deudor otorgado por la aseguradora "Zurich Colombia Seguros S.A." (en adelante Zurich). De adquirir El Cliente este seguro con una compañía aseguradora diferente a la ofrecida por las Empresas del Grupo Vanti, deberá tener las mismas condiciones y coberturas del seguro ofrecido por Zurich y contar con una vigencia igual al plazo en el que se otorgue la financiación. Al momento de requerir El Cliente la financiación deberá presentar el recibo de caja del pago de la totalidad de la prima por todo el tiempo de vigencia del seguro, tiempo que debe coincidir con el número de cuotas que elija El Cliente para la financiación. Sin esto último, no podrá hacer uso del cupo de financiación preaprobado.

En el evento que El Cliente contrate por su cuenta el seguro de vida deudor aquí mencionado, deberá consultar los pasos a seguir, y deberá presentar al Grupo Vanti el seguro adquirido para su previa revisión y validación, este proceso se deberá radicar directamente ante el Grupo Vanti por medio de los canales de atención dispuestos y que podrán consultarse en https://www.grupovanti.com/contactanos.

El valor de la prima mensual del seguro de vida deudor varía en función del saldo de la deuda (saldo insoluto) a pagar por El Cliente, tal como se expone más adelante en el aparte "cálculo de la prima".

Adicionalmente, al momento de realizar la firma electrónica de los documentos de financiación respectivos, se confirma por parte del Grupo Vanti la toma efectiva del seguro de vida deudor por parte de El Cliente.

Las condiciones del seguro de vida deudor a otorgarse por Zurich Colombia Seguros, que podrá será adquirido por El Cliente son:

COBERTURAS	BENEFICIARIO	MONTO ASEGURADO
Amparo Básico de Vida Plus	El tomador de la póliza será el acreedor, quien tendrá el carácter de beneficiario a título oneroso por el saldo insoluto de la deuda a la fecha del siniestro. Esta cobertura aplica para personas que ingresen en el rango de edad entre: 18 años hasta 81 años + 364 días, con permanencia hasta la	Igual a saldo insoluto de la deuda informada por el tomador al momento del siniestro, hasta la suma asegurada máxima indicada en las condiciones particulares de la póliza.

Incapacidad total y permanente plus	El tomador de la póliza será el acreedor, quien tendrá el carácter de beneficiario a título oneroso por el saldo insoluto de la deuda a la fecha del siniestro. Esta cobertura aplica para personas que ingresen en el rango de edad entre: 18 años hasta 69 años + 364 días, con permanencia hasta: 70 años + 364 días.	Igual a saldo insoluto de la deuda informada por el tomador al momento del siniestro hasta la Suma asegurada máxima indicada en las condiciones particulares de la póliza, si la edad es inferior a los 71años.
Bono canasta familiar por muerte plus	En adición al valor asegurado al amparo básico de vida, pagará el valor contratado Valor asegurado: como auxilio funerario, ante$2.000.000. el fallecimiento del asegurado como consecuencia de un evento y se encuentra amparado por la póliza de seguro de vida grupo plus.	

Cálculo de la prima: El valor de la prima mensual se debe pagar a través de la factura del servicio público de gas natural domiciliario, de haber contratado El Cliente el seguro de vida deudor ofrecido por Grupo Vanti y otorgado por Zurich, siempre y cuando El Cliente autorice expresamente a la Empresa del Grupo Vanti que otorgue la financiación, para efectuar el cobro por este medio.

El valor mensual de la prima se calculará multiplicando el valor del saldo de la deuda (saldo insoluto) con fecha a corte de facturación mensual por el factor 0.00295. En caso de requerir El Cliente suspender el pago del seguro de vida grupo deudores tomado con la Compañía Aseguradora Zurich o con la Compañía de Seguros elegida por El Cliente, éste deberá presentar un nuevo seguro de vida grupo deudores que tenga las mismas coberturas aquí descritas o pagar el 100% del saldo insoluto de su deuda, al momento de cancelar el seguro, sin excepción.

2. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA FINANCIACIÓN

Los Clientes que cumplan los requisitos de financiación descritos en el numeral anterior, así como los que sean definidas por las Empresas del Grupo Vanti, deberán agotar el siguiente procedimiento a través de sus canales:

2.1. Los clientes cuya deuda total sea inferior a **$5.000.000 (cinco millones de pesos)** podrán realizar el proceso de refinanciación a través del canal digital habilitado por la compañía https://www.grupovanti.com/tramites-y-ayuda/oficina-virtual

Este canal ha sido diseñado como un **proceso intuitivo, guiado y de autogestión**, en el cual el usuario únicamente deberá avanzar paso a hasta completar correctamente la solicitud.

Como requisito obligatorio, durante el trámite se realizará una **validación de titularidad**, con el fin de garantizar la autenticidad del solicitante y la seguridad de la información. Por lo anterior, el cliente deberá contar con su **documento de identidad en físico**, pues será requerido para confirmar los datos personales y validar la posesión del documento.

El canal digital permitirá completar la refinanciación sin necesidad de desplazamientos físicos, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos y el monto de la deuda se encuentre dentro del límite permitido

2.2. Para Deudas superiores a **$5.000.000 (cinco millones de pesos)**. el cliente deberá acercarse a un punto de atención presencial y presentar un **codeudor** como requisito adicional.

Canales de Atención:

- Presencial: Para realizar la financiación de manera presencial, el cliente deberá agendar previamente un turno a través del portal oficial de la compañía. El día de la cita, se requiere presentar la cédula de ciudadanía original del titular del servicio, así como la cédula de ciudadanía original del codeudor, en caso de que el trámite lo incluya.

  WhatsApp: 315 4164164
  Linea de atención al cliente 6013078121

2.3. El cliente podrá realizar financiación de su deuda hasta **dos veces por año**, de acuerdo con las políticas vigentes de la compañía.

2.4. **Plazo de financiación:** al momento de solicitar la financiación del producto y/o servicio escogido por El Cliente éste decidirá y definirá la cantidad de cuotas en las cuales desea realizar el pago. No obstante, el Grupo Vanti podrá establecer un límite máximo de cuotas a otorgar la financiación

En todo caso, El Cliente podrá cancelar la totalidad del valor adeudado antes de cumplirse el plazo escogido para la financiación de productos y/o servicios sin que lo anterior conlleve al pago de sanción alguna o al pago de intereses adicionales a los causados al momento de efectuarse el pago total de la deuda.

2.5. La tasa de interés remuneratoria y moratoria aplicable a la financiación será **variable** y corresponderá hasta el límite máximo de usura autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Debido a la naturaleza variable de esta tasa, el valor de la cuota podrá **modificarse mensualmente**, reflejando los ajustes que se presenten en el tope de usura vigente al momento de cada facturación y durante toda la vigencia de la financiación.

2.6. Para realizar la financiación es requisito, la coincidencia en cuanto a la validación biométrica que se realiza a Los Clientes en cada solicitud:

- La validación biométrica, consiste en la toma de una fotografía del rostro del Cliente y de su documento de identidad.

2.7. Los Clientes podrán realizar pagos o abonos extraordinarios al saldo insoluto de sus financiaciones, así como pagar la totalidad de las sumas adeudadas en cualquier momento comunicándose con los canales autorizados por Grupo Vanti, y cumpliendo los procedimientos establecidos para este fin, los cuales serán informados al momento de

la consulta.

2.8. En caso de que el Cliente incumpla con la financiación establecida, el Grupo Vanti liquidara la financiación y el cliente Deberá cancelar la totalidad de la deuda pendiente.

2.9. **Reconexión/reinstalación.** Una vez **aplicada la refinanciación sobre el total de la deuda**, verificada su formalización y **cumplidas las condiciones** (incluida la validación del pago de la cuota inicial si procede), se **procederá con la reconexión**, y el cliente **asumirá el costo** de la visita según tarifas vigentes. Para gas combustible, la reconexión deberá efectuarse **dentro de un plazo máximo de tres (3) días** desde que el usuario cumpla las condiciones para el restablecimiento

2.10. Divulgación al consumidor. La Compañía informará de forma clara, suficiente y verificable precios, tasas, cargos, periodicidad, y toda la información relevante para la toma de decisiones del consumidor, conforme al Estatuto del Consumidor (aplicable de manera supletoria cuando no exista regulación especial).

3. AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de cualquier otra norma que la modifique, sustituya o derogue, le informamos que el responsable del tratamiento de los datos personales son las empresas del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP y Gasnacer S.A. ESP)

Los datos personales que el titular en forma previa expresa e informada proporcionó en el momento de la recolección de los mismos, serán tratados para las siguientes finalidades:

Más formas de avanzar

Finalidades Generales del proceso de financiación.

- Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en relación con terceros del Grupo Vanti.
- Crear bases de datos de acuerdo con las características y perfiles de los titulares de los datos personales, todo de acuerdo con lo dispuesto con la ley.
- La transferencia y/o transmisión de los datos a las empresas pertenecientes al Grupo Vanti para el envío de comunicaciones comerciales de sus productos, beneficios y ofertas.
- La transferencia y/o transmisión de los datos a terceros colaboradores encargados.
- Registro y gestión de ejercicios de derechos de los titulares en materia de protección de datos.
- Presentar quejas, denuncias o reportes a las autoridades o entidades competentes en caso de incumplimiento de contrato.
- Prestar servicios entre las empresas del Grupo Vanti.
- Gestión de la documentación física de las empresas del Grupo Vanti.
- Realizar las consultas y controles establecidos en los términos de la política de prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo del Grupo Vanti, para verificar en las fuentes que considere necesarias, la información suministrada.
- Efectuar los reportes a las autoridades competentes en materia de lavado de activos y financiación al terrorismo, que considere necesarios realizar de conformidad con sus reglamentos y manuales de prevención y/o administración del riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo.

Las demás finalidades que determine el Grupo Vanti en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

Finalidades para Clientes

- Atención y resolución de reclamaciones de clientes del Grupo Vanti y atención de ofertas de servicios y productos.
- Envío de información a través de SMS, correos electrónicos y/o llamadas a Clientes para el ofrecimiento de productos y servicios, acciones de fidelización y recordar obligaciones, contactar al titular a través de correo electrónico para el envío de su factura mensual,
-

  en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes

- Establecer un histórico de relaciones comerciales, realizar fidelización de Los Clientes, realizar prospección comercial y encuestas de opinión.

4. DATOS PERSONALES SENSIBLES

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, sólo procederá la autorización para tratamiento de datos sensibles cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- Que haya autorización explícita del titular de los datos sensibles.
- Que el titular conozca que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Que se informe al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

De igual forma, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En este evento, los representantes legales y/o tutores deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Se informa a todos Los Clientes titulares que, en caso de tratamiento de datos personales sensibles, por su naturaleza no está obligado a dar su autorización.

Como titular de los datos personales, el titular de los datos podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal, así como, el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, en los canales dispuestos por el Grupo Vanti que son: la dirección de correo electrónico: tratamientodatospersonales@grupovanti.com o comunicándose al teléfono 307 8121 (Bogotá, D.C.) o 01 8000 942 794 (resto del país)., Área de contacto: Oficial de Datos Personales - Ética y Cumplimiento.

Los Clientes pueden consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales de las empresas del Grupo Vanti en el siguiente enlace: https://www.grupovanti.com/conocenos/proteccion-de-datos-personales.

5. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO

En cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política y de lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, que regula el tratamiento de datos personales, así como de la **Ley 1266 de 2008**, que regula la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, el Cliente autoriza el tratamiento de sus datos conforme a lo establecido en el presente capítulo.

El Cliente autoriza expresamente a la Compañía para:

- **Consultar**, **reportar**, **actualizar** y **rectificar** su información en las bases de datos administradas por operadores de información financiera (centrales de riesgo), conforme a la **Ley 1266 de 2008** y sus principios de circulación restringida y finalidad legítima.
- Registrar información derivada de obligaciones, refinanciaciones, cumplimiento o incumplimiento de pagos.
- Actualizar periódicamente la información suministrada, en concordancia con la obligación de calidad del dato exigida por la Ley 1266.

5.1. Notificación previa al reporte negativo

Antes de realizar un **reporte negativo** en las centrales de información, la Compañía enviará al Cliente una **notificación previa**, conforme a los requisitos legales del régimen de hábeas data financiero, informando al titular:

- La obligación en mora o situación a reportar.
- Fecha en la que se efectuará el reporte si no se corrige la causa.
- Canales para ejercer derechos de actualización o rectificación.

Lo anterior de acuerdo con los principios de la **Ley 1266 de 2008**, que exige notificación previa, veracidad y oportunidad del dato.

Más formas de avanzar

6. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Los presentes términos y condiciones tienen vigencia desde su publicación y hasta tanto no sean modificados, actualizados o reemplazados. El Grupo Vanti podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de uso del cupo Vanti Listo, los cuales serán debidamente informados a Los Clientes por los mismos medios en los que se hubieren informado estas condiciones, así como al momento de la solicitud de financiación que presente cada uno de
Los Clientes.

Si cualquier punto de estos términos y condiciones es encontrado ineficaz por una norma o una autoridad competente, el mismo será eliminado mientras que el resto permanecerá vigente y aplicable en todo su contenido.

El presente documento es publicado a los xxxx del mes xxxxx