

# Guía del usuario Asistencias Gas y Hogar Servihogar

Te ayudamos a mantener, revisar y reparar  
tu instalación y gasodomésticos.

La seguridad  
de tu hogar en  
manos expertas.





Asistencias Gas y  
**Hogar Servihogar**

<b>1. ¿Qué es Asistencias Gas y Hogar Servihogar?</b>	<b>4</b>
Principales servicios que recibirás por ser cliente Asistencias Gas y Hogar Servihogar. ....	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
<b>2. Información de seguridad importante</b>	<b>18</b>
¿Qué hacer si huele a gas? .....	19
¿Cómo se previene la presencia de monóxido de carbono? .....	20
<b>3. Algunas definiciones importantes</b>	<b>21</b>
<b>4. Contrato de prestación de servicios Asistencias Gas y Hogar Servihogar.</b>	<b>25</b>

# ¿Qué es Asistencias Gas y Hogar Servihogar?



Más formas de avanzar

**Asistencias Gas y Hogar Servihogar son un conjunto de servicios para la protección y seguridad del hogar, el cual brinda una cobertura anual disponible hasta de \$3.250.000**, conformada por 2 paquetes de asistencias, uno con servicios asociados al gas natural domiciliario y otro con servicios complementarios: como cerrajería, plomería, electricidad y servicio de todero.

**Se podrá pagar de forma mensual a través de la factura de consumo residencial de gas.**

1. Servicios asociados al gas natural domiciliario cuenta con una cobertura anual disponible hasta \$850.000.
2. Servicios complementarios al hogar cuenta con una cobertura anual hasta \$2.400.000.

Principales servicios que recibirás por ser cliente Asistencias Gas y Hogar Servihogar de acuerdo al producto adquirido.

Se han diseñado dos (2) paquetes enfocados principalmente en brindar coberturas a tu hogar:

Detalle de servicios	Paquetes Servihogar
	Se comercializa
Servicios	Gas Natural + Hogar
Servicios asociados al gas natural domiciliario, cobertura al año hasta \$850.000:	
Dos (2) Servicios de reparación al año por daños hasta \$ 400.000 c/u en instalación interna, estufa, horno, calentador y centro de medición.	SI
Servicio de Revisión preventiva anual.	SI
Programación y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO).	SI
Servicios complementarios asociados al hogar, cobertura al año hasta \$2.400.000:	
Dos (2) servicios de reparación al año en cerrajería hasta \$ 400.000 c/u.	SI
Dos (2) servicios de reparación al año en plomería hasta \$ 400.000 c/u.	SI
Dos (2) servicios de reparación al año en electricidad hasta \$ 400.000 c/u.	SI
Servicio de todo a domicilio dos (2) veces al año, hasta por dos (2) horas cada asistencia.	SI

## 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. Puedes solicitar este servicio aproximadamente quince (15) días después de la adquisición del paquete de asistencias.

Este servicio se deriva de daños encontrados en:

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

### 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.
- La asistencia 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, la asistencia se realizará en un término no mayor a veinticuatro (24) horas.
- 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 presentar visitas de calidad.
- Se otorga garantía de tres (3) meses sobre trabajos realizados por parte de los contratistas autorizados de Vanti.
- 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 los mismos que puede incluir:

### **Estufa**

- Cambio de inyectores.
- Calibración del venturi (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.

### **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.
- Conserve 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 realizará la visita de de Revisión preventiva anual.

### **Programación y pago de la Revisión Periódica Obligatoria (RPO)**

- El costo de esta revisión se encuentra incluido en tu paquete de Asistencias Gas y Hogar Servihogar, siempre y cuando se encuentre activo al momento de realizarla.

La Revisión Periódica Obligatoria es una inspección que se realiza a las redes de gas natural, que permite verificar 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 según lo establecido por CREG (resolución 059 de 2012)

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 la puedes programar con nosotros.

## 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, en municipios aledaños hasta cuatro (4) horas.
- La cobertura se prestará solo al inmueble o póliza que cuente con Servihogar.
- Solo se realizará o ejecutará el evento si el solicitante es el titular de Servihogar, esto para garantizar la seguridad del ingreso al predio.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía.
- Se prestará el servicio hasta por \$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 (los diagnósticos o cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).
- El pago de los excedentes se realiza en efectivo y en la misma visita.

### **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 si el daño de esta es derivado de un acto delincuencia y se presente la denuncia policial.
- Mantenimientos, reformas o daños que se evidencien antiguos (previos a la adquisición del servicio).

### **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 hasta cuatro (4) horas.

- La cobertura se prestará solo al inmueble o póliza que cuente con Asistencias Gas y Hogar Servihogar.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía.
- 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 (los diagnósticos y cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).
- El pago de los excedentes se realiza en efectivo y en la misma visita.

#### **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.
- El segundo evento no se puede acumular o utilizar en el mismo evento a excepción que sea un artefacto diferente.
- Los daños causados a otros bienes por efecto del evento reportado.
- Mantenimientos, reformas o daños que se evidencien antiguos (previos a la adquisición del servicio).

#### **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 el servicio de electricidad 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. Servihogar 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 hasta cuatro (4) horas.
- Incluye mano de obra, materiales y resane en gris.
- La cobertura se prestará solo al inmueble o póliza que cuente con Asistencias Gas y Hogar Servihogar.
- Cuentas con tres (3) meses de garantía.
- Cubre cualquier corto eléctrico parcial o total de la casa.
- La asistencia 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 (los diagnósticos o cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).
- El pago de los excedentes se realiza en efectivo y en la misma visita.

### **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.
- El segundo evento no se puede acumular o utilizar en el mismo evento.

- Mantenimientos, reformas o daños que se evidencien antiguos (previos a la adquisición del servicio).

### **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 póliza que cuente con Asistencias gas y Hogar Servihogar.
- La asistencia debes solicitarla con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- La asistencia 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 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 (los diagnósticos o cotizaciones no son eventos, las reparaciones sí lo son).

- El pago de los excedentes se realizará en efectivo y en la misma visita.

### **Exclusiones:**

No se cubrirán los siguientes servicios:

- Cuando los accesorios estén incompletos o cuando los accesorios no correspondan al producto.
- El segundo evento no se puede acumular o utilizar en el mismo evento, a excepción de que sea un mueble adicional, lámpara, etc.
- Cuando requiera 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).

## **Exclusiones generales del servicio complementario al hogar**

- Cuando la asistencia 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 afiliado 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 este 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 del mismo.
- 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 reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.



## Líneas de Atención

En caso de requerir más información sobre Servihogar puede comunicarse a nuestras líneas de atención:

Servicios asociados al gas natural	Servicios complementarios asociados al hogar
<b>Bogotá:</b> (601) 307 8121 <b>Bucaramanga:</b> (607) 685 4755 <b>Cundinamarca y Boyacá:</b> 01 8000 942 794 <b>Gas Nacer:</b> 01 8000 942 794 <b>Línea de Atención de Urgencias:</b> 164 <b>Whatsapp:</b> 315 4 164 164	<b>A nivel nacional:</b> 01 8000 93 11 13

Situación	Horarios
<b>Reportar una urgencia</b>	<b>Todos los días del año 24 horas al día</b>
<b>Adquisición e información de Asistencias Gas y Hogar Servihogar</b>	<b>Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.</b>  <b>Sábado 7:00 a.m. - 1:00 p.m.</b>
<b>Información de Revisión preventiva anual</b>	
<b>Asistencia y reparaciones domiciliarias.</b>	
<b>Peticiones y reclamos.</b>	
<b>Asistencias al hogar.</b>	<b>Todos los días del año 24 horas al día</b>

**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.mundovanti.com](http://www.mundovanti.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 interruptores eléctricos, ni enciendas fósforos ni cigarrillos.
- No utilices el teléfono de tu residencia.
- Comunícate a la Línea de Atención de Urgencias 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 debe realizar una vez al año y que no está incluido en los servicios de Servihogar. Sin embargo, en caso de requerir este servicio, puedes solicitarlo a la línea de atención 307 8121, opción 1, 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, dé aviso a la distribuidora para realizar una inspección de certificación de la instalación.

**Algunas  
definiciones  
importantes**

**Para claridad de los servicios que Servihogar te 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.

- **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).

- **Cliente**

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 Servihogar.

- **Defecto**

Falla en los elementos de la instalación interna o los gasodomésticos, que modifican las condiciones de seguridad y 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 Servihogar, 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**

Intervención realizada por un técnico especializado y calificado para eliminar un defecto que se presente en algún tramo de la instalación 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).



**Asistencias  
Gas y Hogar  
Servihogar**

## Contrato de Prestación de Servicios Asistencias Gas y Hogar Servihogar

**Vanti S.A. E.S.P.**, constituida mediante escritura pública No. 1066 del 13 de Abril de 1987, otorgada por la notaría 23 del Círculo de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 4 de junio de 1987 bajo el número 212548 del libro IX, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá y NIT número 800007813-5, quien en adelante se denominará **VANTI**; y por otra parte la persona que se identifica con el nombre, documento de identificación y firma en el formato **Solicitud del Servicio Asistencias Gas y Hogar Servihogar**, aceptación telefónica grabada o solicitud a través del portal de internet de las empresas del grupo conformado por Vanti S.A. ESP y sus vinculadas, cliente actual del servicio de gas natural y quien en adelante se denominará **El Cliente**, se celebra el contrato de prestación del servicio Asistencias Gas y Hogar Servihogar que se rige por las siguientes cláusulas, 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 Gas y Hogar Servihogar**. **Cláusula Primera. Objeto:** **VANTI** presta los servicios de asesoría, orientación, coordinación y ejecución para **El Cliente** de los servicios que integran el contrato del servicio Asistencias Gas y Hogar Servihogar. 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**, indicado por éste en la Solicitud de Servicio la cual 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 Gas y Hogar Servihogar es un servicio ofrecido únicamente para aquellos predios que utilicen el gas natural con fines residenciales o domésticos. **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:** **VANTI** realizará un proceso de calidad posterior a la venta con el fin de determinar si existe algunas 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) antes RTR o clientes con el servicio cesado, caso en el cual su activación como cliente Servihogar no se realizará. **Cláusula Cuarta. Acceso al servicio:** 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.

**Cláusula Quinta. Servicios:**

Asistencias Gas y Hogar Servihogares un conjunto de servicios para la protección y seguridad del hogar, que le brinda una cobertura disponible al año hasta por \$3.250.000 y a su vez contiene 2 paquetes de asistencias, una con servicios asociados al gas natural domiciliario con una cobertura disponible hasta por \$850.000 y otro con servicios asociados complementarios al hogar con una cobertura disponible hasta por \$2.400.000.

1. Servicios asociados al Gas Natural Domiciliario: (Cobertura disponible hasta por \$850.000).

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. Se podrá solicitar ésta cobertura siempre y cuando el servicio se encuentre activo. 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 Anual preventiva Asistencias Gas y Hogar Servihogar de la instalación interna, de todos sus gasodomésticos y del centro de medición. Se realizará una vez al año y deberá ser programada por el cliente, siempre y cuando el servicio se encuentre activo. Este servicio puede tener un valor aproximado de \$50.000.

c) Ejecución de la Revisión Periódica Obligatoria (en adelante RPO), cuando le corresponda realizarla, de acuerdo a los plazos mínimos y máximos establecidos en la Resolución CREG 059 de 2012 que servicio será ejecutado por un Organismo de Inspección Acreditado ante la ONAC, que tenga contrato

vigente con Vanti S.A. E.S.P., previa solicitud del Cliente y el agendamiento de la misma. Para solicitar estos servicios, favor Bogotá: 3078121; Bucaramanga: 6854755; Cundinamarca, Boyacá y Cesar: 018000942794 opción 1,5; de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm".

al Hogar: (Cobertura disponible hasta por \$2.400.000).

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.

b) Dos (2) reparaciones en plomería. Cada una por un monto de hasta \$400.000 para un valor total al año 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 reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales, 3) 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/o trampa grasa. c) Dos (2) reparaciones en electricidad. Cada una por un monto de hasta \$400.000 para un valor total al año 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 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 todero a domicilio, dos (2) veces al año hasta por dos horas cada asistencia. Se enviará al inmueble de El Cliente, previa concertación, un técnico o todero que adelantará labores de: Armado de muebles nuevos en el hogar, instalación para cortinas y persianas, instalación de lámparas, apliques de luz o plafones. \*Para solicitar estos servicios complementarios al hogar llamar a la línea 018000413796, servicio 24 horas. Cláusula Sexta. Obligaciones de VANTI: En virtud del presente contrato VANTI se obliga especialmente a: Entregar a El Cliente modelo del ontrato suscrito. 2. Poner a disposición de El Cliente el modelo del contrato, la guía del usuario Asistencias Gas y Hogar Servihogar y demás documentos complementarios de este documento. 3. Prestar los

servicios de asesoría, orientación, coordinación y ejecución a El Cliente que integran el programa Servihogar, a través de la línea de atención al cliente. 4. 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 del cliente. 5. Coordinar la visita de Revisión Anual Asistencias Gas y Hogar Servihogar cada año posterior a la solicitud del cliente y de acuerdo a la programación que por zonas se haya acordado con los proveedores, o la visita de revisión periódica obligatoria en el año que le corresponda al cliente, mientras el producto se encuentre activo. 6. 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 Gas y Hogar Servihogar o Revisión periódica obligatoria, o a solicitud del cliente en caso de detectar fallas en los gasodomésticos incluidos en los términos y condiciones establecidas en Asistencias Gas y Hogar Servihogar". 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 2. Permitir el acceso al inmueble al personal autorizado por VANTI para la realización de los diferentes servicios. 3. Permitir y mantener la suspensión del servicio de

gas natural cuando se detecte que el suministro del mismo no se realiza en las condiciones de seguridad establecidas por la reglamentación vigente. Están prohibidas las auto reconexiones. 4. El Cliente se compromete a no auto reconectarse. 5. Proporcionar información real a la empresa distribuidora y VANTI. 6. 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. 7. Reportar a VANTI cualquier instalación interna para el suministro de una inspección para garantizar que las nuevas condiciones son técnicamente seguras. Esta visita no tiene costo y podrá corresponder a la Revisión Anual Asistencias Gas y Hogar Servihogar de ese periodo, si ésta no se ha realizado aún. No se incluye conexión de artefactos. 8. Solicitar a la línea Asistencias Gas y Hogar Servihogar el servicio de asistencia cuando sea requerido, informando el nombre de ciudadanía, el número de la póliza, y el tipo de asistencia que precisa. Parágrafo Primero. VANTI no realizará reembolsos de servicios de asistencia prestada por un tercero contratado directamente por el cliente. Parágrafo Segundo. 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 hayan sido correctamente reparados. En caso de una nueva ausencia del 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 al cliente deben programarse visitas adicionales, estas serán cobradas a su cargo. 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 servicio de Asistencias Gas y Hogar Servihogar. Podrá darlo por terminado en cualquier momento de la vigencia del contrato a través de la línea telefónica Asistencias Gas y Hogar Servihogar que podrán ser consultadas en la guía del cliente o en la página web, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial. B. Por el titular de la cuenta del servicio público domiciliario de gas natural por terminado en cualquier momento de la vigencia del contrato a través de la línea telefónica Asistencias Gas y Hogar Servihogar que podrán ser consultadas en la guía del cliente o en la página web, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial.

C. Por el propietario del inmueble donde se presta el servicio Asistencias Gas y Hogar Servihogar su calidad de propietario, podrá darlo por terminado en cualquier momento de la vigencia del contrato a través de la línea telefónica Asistencias Gas y Hogar Servihogar que podrán ser consultadas en la guía del cliente o en la página web, o mediante una comunicación por escrito que deberá radicarse en los centros de atención presencial. D. Por VANTI 1. Por el no pago de tres (3) o más periodos consecutivos del concepto Asistencias Gas y Hogar Servihogar presentado en las facturas del servicio de gas natural domiciliario. Parágrafo- Cuando se trate del no pago de dos (2) o más periodos consecutivos VANTI podrá suspender las coberturas. 2. Cuando se dé al servicio de gas natural, un uso distinto al doméstico o residencial. 3. Cuando se realicen empresa distribuidora o a VANTI. 4. Cuando se comprueba que la información suministrada por el cliente es falsa, ha sido alterada o ha existido dolo o mala fe. 5. Por solicitud de terminación del contrato de suministro de gas natural con la empresa distribuidora. 6. 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 del cliente no pueda efectuar cualquiera de los servicios previstos en este contrato; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, 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 Gas y Hogar Servihogar. 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 Asistencias Gas y Hogar Servihogar y/ o en la carta de bienvenida, documentos que forman parte integral de este contrato. Parágrafo Primero: El Cliente autoriza expresamente a VANTI, a que los pagos mensuales derivados del presente contrato y sus posteriores actualizaciones sean incluidos en la factura del servicio de gas natural domiciliario de la empresa Distribuidora perteneciente al Grupo conformado por Vanti S.A. ESP y sus vinculadas, que preste el servicio público domiciliario en el inmueble señalado. 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. El incremento correspondiente a las coberturas adquiridas por EL CLIENTE en el mes

de enero se del mes de febrero del año en el cual corresponda hacer el incremento. Parágrafo Tercero: Las coberturas correspondientes a los servicios adquiridos y autorizados por EL CLIENTE inicio de cada año calendario. Cláusula Décimo Segunda. Garantía: VANTI ofrece una garantía de tres (3) meses por todos los trabajos realizados directamente o a través 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, 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 otorgados por VANTI o sus proveedores, dicha inconformidad deberá ser presentada a VANTI, quién dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta por escrito. Cláusula será informada por VANTI a El Cliente oportunamente por cualquier de los siguientes medios: Comunicación escrita, página web [www.servihogar.grupovanti.com](http://www.servihogar.grupovanti.com), periódicos, radio, TV, Internet, correo electrónico, etc. Una El Cliente dispondrá de un término de

treinta (30) días calendario para la aceptación o rechazo de las silencio se entenderán aceptadas y las mismas empezarán a regir desde esa fecha. El modelo del presente clausulado, de la Guía del Usuario y de la Solicitud de Servicio Asistencias Gas y Hogar Servihogar serán entregadas al cliente, quien declara estar conforme con todas y cada una de las partes del contrato alcance. Cláusula Décimo Séptima. 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 Gas y Hogar Servihogar 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 Gas y Hogar Servihogar, se les dará el tratamiento dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

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 mayor información ingresa a  
[www.servihogar.grupovanti.com](http://www.servihogar.grupovanti.com)

Te invitamos a mantenerte actualizado  
en [www.servinoticias.com](http://www.servinoticias.com)

