

## DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

### CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P

#### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir un trato digno, información completa, veraz y oportuna por parte de los trabajadores de la compañía.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones del producto y servicio.
- Conocer el servicio prestado por la compañía, sus precios, canales de atención al cliente, PQR y venta.
- Adquirir el producto en la medida que necesite y verificar que cumpla con las especificaciones ofrecidas por la empresa.
- Conocer las condiciones del contrato de comodato de los cilindros y los tanques estacionarios en el caso de venta a granel.
- Exigir al personal técnico las condiciones de seguridad para realizar las instalaciones de tanques y entrega de cilindros.
- Elegir el proveedor del servicio.
- Tener respuesta oportuna a las reclamaciones o cualquier otro requerimiento por parte de la compañía en los tiempos establecidos de respuesta.

- Conocer las condiciones comerciales del contrato de prestación de servicios, comodato, condiciones uniformes, etc.
- Hacer uso de la garantía de ser necesario dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del producto.
- Solicitar revisión periódica por fallas y mantenimiento preventivo (de acuerdo a tiempos de garantías por instalación).

## DEBERES DE LOS USUARIOS

- Entregar la información del usuario para la contratación del servicio de GLP domiciliario y a granel.
- Utilizar el cilindro o tanque estacionario exclusivamente para el servicio domiciliario o a granel de GLP y tener en cuenta las recomendaciones de su buen uso.
- Cuidar el cilindro o tanque suministrado por la empresa.
- Permitir el ingreso del personal autorizado para realizar los mantenimientos e inspecciones necesarias para evitar fugas o daños. Revisar que todo el proceso quede documentado y firmado por las partes involucradas.
- Adecuar las zonas con los requisitos técnicos y de seguridad para una correcta instalación de los cilindros y tanques estacionarios.

- Realizar el aporte de depósito en garantía para la entrega de los cilindros por primera vez.
- Informar con tiempo la decisión de cambio de operador de prestación del servicio.
- Tratar con respeto a los funcionarios que le prestan el servicio.
- Solicitar a la empresa el personal competente para la manipulación de los cilindros, tanques y elementos de la instalación.

