

## PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

Recuerda que como usuario eres libre de escoger el prestador de tu servicio de gas licuado. Si quieres dejar de comprar el GLP envasado en nuestros cilindros, y no tienes suscrito un contrato con cláusulas especiales que hayan sido previamente acordadas con la Compañía referentes a la duración del contrato, opciones de pago, financiación o mecanismos de entrega entre otros, debes seguir el procedimiento que te citamos a continuación:

### Si has entregado depósito en garantía.

- Debes dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co) / [servicioalcliente@vidagas.co](mailto:servicioalcliente@vidagas.co), en donde manifiestes tu intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP envasado en cilindros e igualmente, informes tu nombre, número de cédula, teléfono y dirección de residencia; así mismo, debes adjuntar una copia de tu cédula de ciudadanía y del documento en donde conste el valor que dejaste en manos de la Compañía a título de depósito de garantía. Dicha comunicación y con el lleno de los requisitos aquí mencionados, también, puedes radicarla de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes.
- Una vez recibida la solicitud y antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, personal de INVERSIONES GLP S.A.S ESP se comunicará contigo a efectos de acordar la fecha y hora de la recolección del cilindro y la devolución del depósito de garantía.
- El personal que te visite en la fecha y hora acordada procederá a recoger el cilindro y, a su vez, a devolverte en dinero en efectivo el valor del depósito en garantía debidamente indexado conforme al índice de precios al productor (IPP), siempre y cuando, el cilindro se encuentre en perfecto estado de conservación, salvo el deterioro normal por el uso. A efectos de acreditar lo anterior, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.
- En la eventualidad que el cilindro esté en condiciones no aptas para su utilización por presentar daños o deterioros atribuibles a falta de cuidado del bien, Vidagas/Unigas procederá a recoger el cilindro y no

hará la devolución del depósito en garantía, pudiendo tomar tal dinero para así, conforme lo dispuesto en la normatividad expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-. A efectos de acreditar lo anterior, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

## Flujograma:

### **CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS**

*Debe contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. Además debes anexar copia de la cédula y documento de identidad asociado al servicio.*

Si no has entregado previamente un depósito en garantía debes:

Remitir una comunicación informando el deseo de cambio de proveedor al siguiente correo electrónico: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co), también puedes radicarla físicamente en cualquier de nuestras sedes.

Antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, Unigas se comunicará contigo para acordar fecha y hora para la recolección del cilindro.

En la fecha y hora acordada, procederemos a la recolección del cilindro dejando constancia de ello escrita y de lo cual se entregará copia.

### **SI NO HAS ENTREGADO DEPÓSITO EN GARANTÍA.**

- Debes dirigir una comunicación a los siguientes correos electrónicos: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co) / [servicioalcliente@vidagas.co](mailto:servicioalcliente@vidagas.co), en donde manifiestes tu intención de no querer continuar con el contrato de prestación del servicio de GLP envasado en cilindros e igualmente, informes tu nombre, número de cédula, teléfono y dirección de residencia; así mismo, debes adjuntar una copia de tu cédula de ciudadanía. Dicha comunicación y con el lleno de los requisitos aquí mencionados, también, puedes radicarla de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes.
- Una vez recibida la solicitud y antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, personal de Vidagas / Unigas se

comunicará contigo a efectos de acordar la fecha y hora de la recolección del cilindro.

- El personal que te visite en la fecha y hora acordada procederá a recoger el cilindro; momento en el cual, deberás suscribir el respectivo documento que da cuenta de ello y de lo cual, se te dejará la respectiva copia.

## Flujograma:

### **CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS**

*Debe contener nombre, cédula, teléfono y dirección de residencia. Además debes anexar copia de la cédula y documento de identidad asociado al servicio.*

Si no has entregado previamente un depósito en garantía debes:

Remitir una comunicación informando el deseo de cambio de proveedor al siguiente correo electrónico: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co), también puedes radicarla físicamente en cualquier de nuestras sedes.

Antes de siete (7) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, Unigas se comunicará contigo para acordar fecha y hora para la recolección del cilindro.

En la fecha y hora acordada, procederemos a la recolección del cilindro dejando constancia de ello escrita y de lo cual se entregará copia.