



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

(Ley 1437 de 2011)

### Derechos del usuario:

1. A ser informados de sus derechos y deberes.
2. A Recibir atención personalizada, un trato digno, amable y respetuoso por parte de nuestros colaboradores en el acceso a nuestros servicios.
3. A obtener información previa de manera clara y oportuna de los servicios ofrecidos por nuestra compañía
4. A recibir acompañamiento e información por parte de los ejecutivos que le atienden para que pueda elegir la mejor opción en su decisión en la adquisición de producto o servicio
5. A ser informado oportunamente sobre los costos del servicio solicitado y recibir la adecuada información sobre la gestión administrativa relacionadas con la prestación del servicio.
6. A que se respeten sus creencias, su intimidad, sus costumbres, que sus opiniones sean escuchadas, tenidas en cuenta y sin recibir trato discriminatorio.
7. A sentir que el servicio o producto ofrecido le proporciona la tranquilidad, la seguridad y la confianza necesaria.
8. A que se respete su voluntad de elegir cualquier decisión en las distintas negociaciones que tenga con nuestra compañía.
9. A recibir una segunda opción en su libre elección de proveedores en caso de duda del servicio.
10. A recibir los servicios en las mejores condiciones, normas y procedimientos de seguridad.
11. A conocer por todos los medios y canales para presentar reclamaciones, inconformidades o sugerencias sobre el servicio ofrecido por nuestra compañía.
12. A contribuir al manejo adecuado y cuidado del medio ambiente en los procesos de suministro de GLP.



13. A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones quejas y reclamos dentro de los plazos establecidos Vigilado

**Deberes del usuario:**

1. A cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de nuestra compañía en el suministro de nuestro producto GLP o servicio técnico.
2. A suministrar la debida información necesaria como certificaciones y o documentos que demuestren su integridad y claridad en cada negociación.
3. A respetar el personal que le presta y le suministra nuestro servicio de GLP y/o técnico.
4. A usar adecuadamente los bienes y/o equipos que se entregan en comodato para el suministro de GLP.
5. A contribuir al cuidado del medio ambiente, preservando y mejorando el entorno social que nos rodea.
6. Adoptar medidas de seguridad que permitan el buen funcionamiento interno al consumo de GLP.
7. A recibir las instrucciones adecuadas por parte de nuestros colaboradores y o técnicos con competencias en manejo adecuado de GLP en las instalaciones del cliente.
8. A informar oportunamente sobre las eventualidades presentadas dentro de sus instalaciones con nuestro producto o servicio ofrecido.
9. A mediar la comunicación entre las entidades de emergencia para atender inmediatamente un evento no deseado.

Para sugerencias y/o comentarios nuestros canales de atención son:

Líneas de atención al cliente : 60(8)2690921-60(8)2690199-3102859571- 3104800479-3108147532

WhatsApp: 3102571338-3102571287

Correos electrónicos: [emba@telecom.com.co](mailto:emba@telecom.com.co) [envagasgerencia@outlook.es](mailto:envagasgerencia@outlook.es)

Página Web: [www.envagas.com.co](http://www.envagas.com.co)

Redes sociales: **Facebook envagassaesp - Instagram envagas**

**Oficina Ibagué:** Cra 48 Sur N° 114 - 60 Km 5 Vía Girardot  
**Tel.** (608) 2690619 – 2690270 **Cel.** 3108147545  
**Email:** [emba@telecom.com.co](mailto:emba@telecom.com.co) [envagasgerencia@outlook.es](mailto:envagasgerencia@outlook.es)