

SOLICITUD DEL SERVICIO DE ENVASADO EN CILINDRO RAYOGAS S.A. ESP

El servicio de GLP envasado se podrá solicitar así:

- Con nuestros embajadores del servicio través de vehículos repartidores.
- Con nuestra línea de servicio al cliente **018000 959595**.
- En nuestros expendios o puntos de venta

Si la solicitud es por primera vez:

- Se debe diligenciar el formulario de clientes.
- La empresa dará respuesta en dos días hábiles.
- Dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado.

Las solicitudes subsiguientes a la firma del contrato:

- Se realizan verbalmente a través de la línea de atención de pedidos de la empresa, **018000 959595**.
- se debe suministrar el nombre del suscriptor del contrato y la cantidad de GLP en cilindros requerido.
- Dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado.

SOLICITUD DEL SERVICIO DE GRANEL RAYOGAS S.A. ESP

El servicio de GLP envasado se podrá solicitar así:

- a. Para solicitudes por primera vez, LA EMPRESA realizará la evaluación dentro del mes siguiente a la solicitud del servicio (siempre y cuando se encuentre en la zona de cobertura del servicio) y se le informará al suscriptor dentro de los 10 días hábiles siguientes a la evaluación de la posibilidad de prestar el servicio público domiciliario de GLP.

- b. Solicitudes subsiguientes a la celebración del contrato. Deben solicitarse como se indica en esta cláusula con una antelación no inferior a los 5 días hábiles a la fecha de entrega del producto, precisando el nombre del suscriptor del contrato y la cantidad de GLP en tanque estacionarios requerido, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO a la dirección que aparezca en la base de datos de suscriptores con que cuenta LA EMPRESA.

LA EMPRESA podrá negarse a la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato y la regulación vigente.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c. Cuando el SUScriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- d. Cuando el SUScriptor y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
- e. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUScriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- f. Cuando no existan redes internas en el inmueble del solicitante.
- g. Cuando no exista disponibilidad del sitio para ubicar el tanque estacionario, el sistema de medición y regulación.
- h. Si existe la posibilidad de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios.