



Guía del Usuario

¿Qué es **Señor Casas**?

Es una gran herramienta para que usted y los suyos tengan a la mano el mejor recurso para solucionar requerimientos técnicos, reparación o conexión de sus artefactos de gas por fuga o daños, computadoras y/o muebles.



Artefactos que funcionan con **gas natural**



Aire Acondicionado y electrodomésticos



Armado de muebles



Reparación o **conexión** interna de gas

Bienvenido a la familia **“Señor Casas”**, gracias por depositar su confianza en nosotros. En esta guía le mostraremos los grandes beneficios y paquetes de soluciones que hemos diseñado para su hogar y los planes que le ofrecemos con la comodidad de pagar mensualmente mediante la factura del energía.

Índice

guía del usuario

Beneficios por ser cliente.....	4
Privilegios por ser cliente.....	4
Conceptos generales.....	5
¿Cómo solicitar el servicio?.....	6
Aclaraciones.....	7
Planes y costos.....	8
Cobertura.....	12
Exclusiones.....	13
Exclusiones generales.....	15
Línea de atención.....	16
Página web.....	17
Causales de terminación de afiliación.....	18
Glosario.....	19

Beneficios por ser cliente

- ✓ Técnicos expertos y certificados por el **SENA**.
- ✓ Atención en menos de **72 horas**.
- ✓ Soluciones **integrales** y **especializadas** a los clientes.
- ✓ **Instalación y asesoría especializada** para la instalación de **electrodomésticos** y **gasodomésticos**.
- ✓ La **mayor cobertura** a un **costo muy bajo**.

Privilegios por ser cliente

- ✓ **Fácil acceso:** Solo con una llamada a nuestra línea de atención **8353884** recibirá **asesoría especializada** que adecuará la mejor solución para el imprevisto que presente su hogar.
- ✓ **Servicio de Calidad:** Contamos con **personal calificado y especializado** para atender, asesorar y solucionar las necesidades que presente en sus equipos de gasodomésticos, línea blanca, computadores y armado de muebles nuevos.
- ✓ **Garantía:** Los **servicios de mantenimiento y reparación** realizados a sus equipos tendrán un periodo de garantía de **tres (3) meses**.
- ✓ **Comodidad de pago:** Puede acceder a todos los beneficios **pagando una mensualidad en su factura de CEO**.

Conceptos generales

1. Somos una **asistencia**, no somos un seguro.
2. La asistencia **Señor Casas se renovará** una vez finalice **el plazo del plan contratado(12 meses)** por el afiliado.
3. **La cobertura inicia el día siguiente calendario** del envío del contrato y documentos por correo electrónico al afiliado o acreedor del **servicio Señor Casas**, hasta la finalización de la vigencia.
4. **El costo mensual y las coberturas de servicio** son susceptibles de revisión y/o aplicación al inicio de cada año calendario. **Las actualizaciones anuales** de este costo serán realizadas de acuerdo al **Índice de Precios al Consumidor (IPC)** del año inmediatamente anterior.
5. **Los montos se renovarán automáticamente** por el plan contratado de **doce (12) meses** después de activar el **servicio de Señor Casas**. No son acumulables.
6. **Forma de pago mensual** cargado en su **factura del servicio de CEO**.
7. El servicio se prestará únicamente en el predio que tiene asociado el servicio.

¿Cómo solicitar el Servicio?



La solicitud será recibida por el gestor de servicio.



El gestor de servicio realiza validación de datos, pagos y montos activos para la prestación del servicio.



El gestor realiza la asignación y programación del caso (orden de trabajo).



En caso de no poder atender la visita, deberá comunicarse con la línea de atención y acordar una nueva fecha.



El cliente recibe asistencia domiciliaria por parte de nuestro equipo técnico especializado.



El departamento encargado realizará seguimiento, confirmación de la solución y cierre del caso con la previa autorización de nuestro cliente.



Garantía activa durante **tres (3) meses**

Llamando a la **Línea de atención 8353884** en los casos que requiera reparación por fuga o daños, conexión, mantenimientos preventivos o correctivos de equipos gasodomésticos, aires acondicionados y línea blanca, o requiera instalación de los mismos (excepto aire acondicionado), elementos decorativos y bases de TV.

Nota: La visita de Asistencia al Hogar, será realizada por un técnico certificado, debidamente identificado. La línea de atención (5)693 2322 estará habilitada de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm, sábados de 8:00 am - 01:30 pm. No recibe solicitudes los domingos ni festivos.

Aclaraciones

- Tenga en cuenta que la asistencia domiciliaria **debe ser atendida por una persona mayor de edad.**
- En caso de no poder realizar la asistencia domiciliaria en la fecha y hora programada **debe informar con una (1) hora de anterioridad a la asignada** y comunicarse a la línea Atención con el fin de programar una nueva visita.
- En caso de presentar alguna urgencia con su servicio de gas **debe comunicarse directamente con la línea de atención de su prestador de servicio.**
- En todo caso **el afiliado podrá dar por terminado el presente contrato mediante notificación escrita o llamada telefónica**, con antelación de **un (1) mes** previo a la terminación de la vigencia, siempre y cuando **no haya solicitado** la prestación de **Señor Casas**. En el evento en el cual haya utilizado los servicios de asistencia deberá permanecer vinculado y efectuar los pagos mensuales durante el período de tiempo contrato por el afiliado en la vigencia, teniendo en cuenta el beneficio percibido como descuento del 70% dependiendo del plan contratado.

Notas: Es importante que conserve los documentos entregados por el personal técnico como resultado de la asistencia domiciliaria.



12
meses

Pago mensual **70%**

\$**10.500**

Cobertura del Plan
\$**400.000**

Cobertura

Ilimitados

Al agotar el fondo de la cobertura, los gastos generados

- ✓ Mantenimiento preventivo y/o correctivo e instalación de gasodomésticos **(No Incluye repuestos)**
- ✓ Mantenimiento preventivo y/o correctivo e instalación de Neveras, lavadoras y secadoras. **(No Incluye repuestos)**
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados. **(No incluye carga de Gas y No incluye repuestos)**
- ✓ Instalación de gasodomésticos en punto cero. **(No Incluye materiales)**
- ✓ Instalación de Neveras, lavadoras y secadoras en punto cero. **(No Incluye materiales)**
- ✓ instalación de elementos decorativos y bases para pantallas planas, plasma o LCD. **(Incluye materiales básicos de instalación) (No incluye bases)**
- ✓ Armado de muebles nuevos. **(No incluye reparaciones).**

Cobertura por reparación

1 evento por año

- ✓ Reparación a conexión interna de gas por fugas o daños. **(No incluye repuestos, no incluye instalación)**

Cargado a la Factura de servicio de energía

	Costo CEO sin descuento	Costo CEO con descuento
• Valor Mensual afiliación del servicio Señor Casas	\$35.000	\$10.500
• Valor Anual afiliación del servicio Señor Casas	\$420.000	\$126.000

Nota: Es importante que conserve los datos de esta tabla, para verificación y prestación de servicio de asistencia Señor Casas adecuado al plan escogido.

Cobertura

Tendrá cobertura los mantenimientos, reparación e instalaciones de:

1. **Gasodomésticos:** Estufa, calentador de agua y secadora (**incluye mantenimientos, reparación e instalaciones**).
2. **Línea blanca:** Nevera, lavadora y secadora (**incluye mantenimientos, reparación e instalaciones, no incluye carga de gas**).
3. Mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados (**No incluye carga de gas**).
4. **Elementos de decoración:** cuadros, espejos, repisas, consolas y bases para electrodomésticos (**Solo incluye materiales básicos de instalación**).
5. Reparación a conexión interna de gas por fugas o daños. (**No incluye repuestos, no incluye instalación**).
6. Armado de muebles nuevos (**No incluye reparación**).

Notas: Si los valores superan el monto asignado, serán asumidos por el cliente si el mismo autoriza.

Exclusiones

Estufa:

Incluye:

- Limpieza interna general
- Calibración del ventury (lámina que regula el paso del oxígeno)

Exclusiones:

- Sistemas eléctrico
- Repuestos

Horno:

Incluye:

- Limpieza General
- Revisión de inyectores
- Revisión de piloto
- Revisión de termocupla o termopar

Exclusiones:

- Repuestos

Lavadora y secadora eléctrica:

Incluye:

- Revisión de rodamientos
- Revisión de retenedores y sellos
- Revisión de motores eléctricos
- Revisión de moto ventilador
- Revisión de ducto de secado
- Revisión de resistencia de precalentamiento
- Revisión de empaque puerta
- Revisión de sensores y termostato
- Limpieza de tinas metálica y plástica
- Revisión de bomba de drenado
- Limpieza y estado de tarjetas electrónicas
- Lubricación de amortiguadores o suspensiones

Exclusiones:

- Tarjeta de fuente
- Tarjeta de control
- Repuestos

Neveras convencionales o con escarcha:

Incluye:

- Revisión de compresor (amperaje, funcionamiento de componentes electrónicos)
- Revisión conexiones eléctricas
- Limpieza de condensador
- Revisión de termostato y temperatura de funcionamiento
- Limpieza de evaporador
- Limpieza plato colector de condensación
- Revisión de tubo de drenaje
- Ajuste y limpieza de cierres magnéticos

Exclusiones:

- Tarjeta de fuente poder
- Tarjeta de control
- Repuestos

Calentador:

Incluye:

- Revisión y desarme
- Limpieza general
- Si se requiere, cambio de diafragma y/o de los inyectores

Exclusiones:

- Cambio de tarjeta
- Fuente eléctrico
- Sistema eléctrico, sensores
- Caja de baterías
- Electroválvula
- Repuestos

Neveras no frost sin escarcha:

Incluye:

- Revisión de compresor (amperaje, funcionamiento de componentes electrónicos)
- Revisión conexiones eléctricas
- Limpieza de condensador
- Revisión de termostato y temperatura de funcionamiento
- Limpieza de evaporador
- Limpieza plato colector de condensación
- Revisión de tubo de drenaje
- Ajuste y limpieza de cierres magnéticos
- Revisión y prueba de temporizador
- Revisión del sistema de descongelación (ajuste y revisión eléctrica)
- Revisión de moto ventilador
- Revisión de ductos y portones de control de flujo de aire
- Revisión de fuga de gas-Limpieza de tinas metálica y plástica
- Revisión de bomba de drenado
- Limpieza y estado de tarjetas electrónicas
- Lubricación de amortiguadores o suspensiones

Exclusiones:

- Compresor
- No incluye carga de gas
- Repuestos

Reparación a conexión de gas por fuga o daños:**Incluye:**

- Sustitución de tubos
- Mano de obra
- Materiales requeridos
- Resane en gris

Exclusiones:

- No incluye instalación
- Acabados de ningún tipo
- No cajas de inspección
- Trampas de grasa
- Reparación en las redes hidráulicas
- Traslados de centro de medición
- Defectos en zonas comunes de la vivienda

- Daños generados por mal uso o derivados de un hurto en el centro de medición
- Los accesorios no están incluidos no incluye instalación desde el centro de medición
- Repuestos

Aires acondicionados mini split o aire ventana:**Incluye:**

- Revisión y limpieza de unidad condensadora
- Revisión de compresor (amperaje, funcionamiento de componentes electrónicos)
- Revisión de presiones de funcionamiento
- Revisión de conectores y soldaduras (posibles fugas)
- Revisión de fugas de gas
- Revisión de unidad manejadora
- Limpieza de filtros limpieza de ventiladores
- Revisión de sensores y tarjeta electrónica
- Revisión de drenaje y nivel gradual
- Revisión de estados de aislamiento
- Revisión de conexiones eléctricas

Exclusiones:

- No incluye carga de gas
- Tarjetas electrónicas
- Repuestos

Exclusiones generales

1. Los Artefactos convertidos en energía eléctrica a gas.
2. Los artefactos sean de uso comercial.
3. Los artefactos que tengan en referencia y marca más de 15 años.
4. Cuando los gasodomésticos y equipos de línea blanca que por su estado de deterioro no permita su reparación .
5. Cuando haya daño o deterioro de los tanques de calentadores de acumulación.
6. Cuando haya daños generados por mal uso.
7. Cuando se requiera carga de gas en línea blanca, aires acondicionados.
8. No incluyen repuestos.



Línea de atención

8353884

Requerimiento	Horario de atención
<ul style="list-style-type: none">- Adquisición e información de Señor Casas- Información general de Señor Casas- Consulta del saldo del monto activo peticiones y reclamos	<p>Lunes a viernes de 7:30 am – 5:30 pm</p> <p>Sábados de 7:30 am – 2:00 pm (solo días hábiles, no festivos)</p>

Nota: Estos Horarios podrán ser modificados por GNP, con el fin de brindarle una adecuación. Cualquier información será enviada al correo electrónico registrado.

Inicio de vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de **Señor Casas** ofrecidos por la **compañía** estarán a disposición de los afiliados; La cobertura inicia el día siguiente calendario del envío del contrato y documentos por correo electrónico.

Período de Vigencia: Período durante el cual el **afiliado** tiene derecho a obtener los servicios **Señor Casas**, que comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado. En todo caso la vigencia podrá ser de 1 año. **Inmueble registrado:** Será el inmueble identificado bajo una dirección y en una ciudad en las que se preste el servicio de **Señor Casas**, la cual será registrada por el **afiliado**, al momento de contratar el servicio de asistencia. Si el **afiliado** necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la **compañía** con 15 días hábiles de antelación mediante correo electrónico servicliente@gnpsa.com o a la línea telefónica **8353884**.



Causales de **terminación** de **afiliación**



Por no pago y/o mora de la afiliación en cuatro (4) o más periodos consecutivos del concepto Señor Casas presentado en las facturas del servicio público CEO.



Cuando la distribuidora de Gas o el afiliado cancele la afiliación.



Por disposición de ley y/o de autoridad competente.

Glosario

Artefacto: Objeto formado por un conjunto de piezas y fabricado para un fin determinado, electrónicos y a gas.

Conexión punto cero: se entiende como la conexión entre la salida del servicio hasta el artefacto no superior a un metro y medio de distancia.

Servicio: los servicios de asistencia que conforman el programa de **Señor Casas** el que se refieren en los documentos contrato y guía del usuario y que hallan sido contratados por el afiliado de acuerdo a los alcances y especificaciones contempladas en la tabla de coberturas contenida descritas en el número 2 del contrato de servicio.

Cobertura: son todas las actividades que se blindan dentro del paquete de servicios de **Señor Casas**. Que se encuentran descritas en el contrato y manual de usuario.

Exclusiones: Declaración expresa de la compañía en la que indica los hechos y circunstancias que la exonera de la responsabilidad en caso de pérdida.

Fecha de inicio de vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de **Señor Casas**, ofrecidos por la **compañía** esta-

rán a disposición de los afiliados; la vigencia de los servicios comienza **72 horas** después de la aceptación del producto **Señor Casas**.

Periodo de vigencia: Período durante el cual el **afiliado** tiene derecho a obtener los servicios **Señor Casas**, que comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado. En todo caso la vigencia podrá ser de 1 año.

Inmueble registrado: Será el inmueble identificado bajo una dirección y en una ciudad en las que se preste el servicio de **Señor Casas**, la cual será registrada por el **afiliado**, al momento de contratar el servicio de asistencia. Si el **afiliado** necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la **compañía** con **15 días hábiles** de antelación mediante correo electrónico **serviciente@gnpsa.com** o a la línea telefónica **8353884**.

Número cuenta contrato: será el número registrado del predio donde se dará el servicio de **Señor Casas**. Para el afiliado.

