



CHILCO Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. E. S. P
NIT: 900.396.759-5

F0571

**OFERTA DE CONDICIONES UNIFORMES DE SUMINISTRO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO A
GRANEL
Usuarios Múltiples**

Por una parte el oferente, **CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGÍA S.A.S. E.S.P.** sociedad colombiana, con domicilio en Bogotá D.C., identificada con el NIT 900.396.759-5, que en adelante se denominará **"EL OFERENTE"** y,

Por la otra, **PERSONA NATURAL O JURÍDICA** identificada como aparece en la carta de aceptación de la presente oferta, en calidad de cliente de gas licuado de petróleo GLP, utilizado para actividades comerciales e industriales, que en adelante se denominará **"EL DESTINATARIO"**.

En adelante cada parte se llamará individualmente "Parte" y en conjunto las "Partes".

EL OFERENTE pone en consideración de **EL DESTINATARIO** la presente oferta mercantil (En adelante la "Oferta") regida por las siguientes cláusulas y condiciones:

CAPÍTULO I. CONDICIONES GENERALES DE LA OFERTA

1.1. Objeto.

El objeto de la presente Oferta es el suministro de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a granel, en virtud del cual, **EL OFERENTE** abastecerá al Cliente de GLP. (el Producto) en el (los) Tanque (s) estacionario (s) (En adelante "Tanque (s)") para actividades comerciales y/o industriales de propiedad de **EL OFERENTE** o de propiedad de **EL DESTINATARIO**.

Parágrafo Primero. Para facilitar la operación de suministro, **EL OFERENTE** y **EL DESTINATARIO** suscribirán un contrato de comodato o arrendamiento según se acuerde, sobre los Tanques de propiedad de **EL OFERENTE**, para el almacenamiento del Producto, el cual hará parte integral de la presente Oferta.

Parágrafo Segundo. En el caso en que los Tanques sean de propiedad de **EL OFERENTE** y los consumos habituales no guarden relación con la capacidad del (de los) Tanque(s), **EL OFERENTE** podrá evaluar y decidir, previo aviso al cliente con treinta (30) días de anticipación, sustituir el(los) Tanque(s) por uno(s) de capacidad correspondiente a dicho consumo.

1.2. Vigencia:

La vigencia de la presente Oferta será de treinta y seis (36) meses contados a partir de la fecha de aceptación por parte de **EL DESTINATARIO** de la presente Oferta, el cual se renovará de manera tácita, sucesiva y automática por periodos de 1 año, salvo que cualquiera de las partes notificare a la otra, mediante aviso escrito remitido con sesenta (60) días de anticipación al vencimiento del período original o de cualquiera de sus prórrogas. En caso de terminación anticipada operará lo establecido en el Capítulo V de la presente Oferta.

1.3. Entrega:

El Producto se entenderá entregado en las instalaciones de **EL DESTINATARIO** o en donde el **DESTINATARIO** indique y recibido a satisfacción con la firma, por él o por cualquier persona en el domicilio, de la correspondiente guía de despacho o documento escrito en que consten los volúmenes puestos a disposición de **EL DESTINATARIO**. Desde ese momento, **EL DESTINATARIO** asumirá la absoluta responsabilidad que directa o indirectamente origine con relación al Producto, liberando a **EL OFERENTE** por daños sufridos propios o por terceros o por pérdidas y perjuicios de cualquier tipo, provenientes de la manipulación o uso del Producto.

1.4. Precio:

El precio de venta del GLP será el resultante de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CREG, valor que será publicado mensualmente por **EL OFERENTE** en un diario de amplia circulación. Este precio será reajustado mensualmente los días quince (15) de cada mes o en la medida en que la autoridad lo estime.



1.5. Condiciones de pago. **EL DESTINATARIO** pagará a **EL OFERENTE** el GLP., a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento de la factura.

Parágrafo Primero. Luego de que **EL OFERENTE** radique la factura o documento equivalente en la dirección de notificaciones indicada por **EL DESTINATARIO**, esto es en su domicilio o dirección de correo electrónico, **EL DESTINATARIO** estará obligado a realizar su pago en los términos establecidos en la presente Oferta, independiente de la fecha en que se hayan realizado el suministro del Producto.

Parágrafo Segundo. En el caso que **EL DESTINATARIO** no cumpla con sus obligaciones de pago en las fechas y sitios fijados, ya sea total o parcialmente, conforme a las disposiciones de esta Oferta, pagará intereses corrientes sobre los saldos adeudados hasta la fecha en que se efectúe el pago y se procederá a suspender el suministro conforme lo indica la normatividad aplicable.

CAPÍTULO II. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

2.1. Pedidos:

EL DESTINATARIO deberá realizar los pedidos con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la fecha en que requiere le sea entregado el GLP, a través de la central telefónica de **EL OFERENTE** o del ejecutivo de cuenta asignado y de igual forma en todos los casos cuando el Tanque(s) tenga(n) un treinta (30%) por ciento de capacidad en su interior.

2.2. Calidad del GLP:

EL OFERENTE entregará a **EL DESTINATARIO** el GLP acorde a las fichas técnicas de Producto suministradas por el Productor de GLP.

2.3. Requisitos técnicos de las instalaciones del cliente para poder suministrar el servicio.

El usuario deberá contar con el espacio y la infraestructura suficiente para la instalación del Tanque y/o los tanques de almacenamiento que sea(n) requerido(s) para cubrir la demanda de GLP, esto teniendo en cuenta la capacidad de almacenamiento individual y acumulada de GLP, de tal manera que se cumpla con la reglamentación técnica vigente. De igual manera las redes de tuberías deberán ser construidas en material homologado para GLP conforme la normatividad aplicable.

2.4. Mecanismos de facturación y medición

Atendiendo que el Tanque de almacenamiento sirva a más de un usuario, cada instalación de servicio debe contar con un equipo de medición individual, el cual deberá cumplir con la norma técnica vigente y estar debidamente calibrado. Los medidores deberán estar instalados en sitios accesibles para su lectura. Tanto **EL OFERENTE** como el usuario podrán verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y ambos están en la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. **EL OFERENTE**, se encuentra autorizado para retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado. La falta de medición por acción u omisión de **EL DESTINATARIO** justificará la suspensión del servicio o la terminación de la Oferta, sin perjuicio de que **EL OFERENTE** determine el consumo en las formas habilitada por la ley. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.

2.5. Protocolo De Emergencias: En el caso de presentarse alguna emergencia en la instalación, **EL DESTINATARIO** deberá dar aviso inmediato al **OFERENTE** a través de la línea telefónica de emergencias número 01800-930000. **EL DESTINATARIO** deberá seguir las instrucciones otorgadas por el personal de la línea de emergencias y proceder con los pasos indicados en la tarjeta de emergencia de GLP suministrada por **EL OFERENTE** en cada uno de los sitios donde se realice la entrega del Producto.

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES

3.1. Obligaciones de EL OFERENTE.

EL OFERENTE se obliga con **EL DESTINATARIO** a lo siguiente:

- a. Suministrar el Producto disponible a **EL DESTINATARIO** mientras éste por su parte este cumpliendo o haya cumplido las obligaciones a su cargo, la principal de ellas pagar el suministro del GLP y los demás cargos a que haya lugar en los plazos convenidos.
- b. Emitir una factura o documento equivalente acorde con lo establecido en esta Oferta y en la ley.



- c. Medir y facturar el consumo, conforme el sistema de facturación y medición haya sido establecido. En su defecto facturar el consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses.
 - d. Las demás que establezca el ordenamiento jurídico.
- 3.2. Obligaciones de **EL DESTINATARIO**.
Serán obligaciones de **EL DESTINATARIO**, las siguientes:
- 3.2.1. Recibir y/o a pagar el Producto suministrado por **EL OFERENTE**.
 - 3.2.2. Pagar las facturas o documentos equivalentes emitidos por **EL OFERENTE**, en los términos y condiciones establecidas en la presente Oferta.
 - 3.2.3. Permitir el suministro de Producto durante las 24 horas del día siempre y cuando no se afecte el desarrollo normal de su actividad comercial y no se presente ninguna emergencia de Producto.
 - 3.2.4. Pagar los costos adicionales por servicios no contemplados en esta Oferta, que hayan sido solicitados **AL OFERENTE**.
 - 3.2.5. Utilizar el Producto suministrado para actividades lícitas contempladas dentro de la ley.
 - 3.2.6. Deberá informar cuando se presente una anomalía sobre el Tanque (s) y/o los equipos, no efectuar por su propia cuenta reparaciones al(los) Tanque(s) y a los equipos que conforman la instalación, a menos de que se presente una emergencia que represente algún riesgo y no pueda ser reparado por **EL OFERENTE** en el menor tiempo posible.
 - 3.2.7. Efectuar el mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de propiedad de **EL DESTINATARIO** que se sirven del GLP objeto de la presente Oferta de manera que no representen ningún obstáculo o peligro para el correcto funcionamiento del GLP suministrado por **EL OFERENTE**.
 - 3.2.8. No almacenar en el(los) Tanque(s) para segmento industrial y/o comercial de propiedad de **EL OFERENTE**, o recibir en dicho Tanque, GLP de terceros proveedores, so pena de incumplir la presente Oferta y asumir las consecuencias legales que tal conducta genere.
- Parágrafo: **EL OFERENTE** se reserva el derecho de no suministrar el GLP. en caso que **EL DESTINATARIO** incurra en situación de incumplimiento de sus obligaciones, especialmente respecto de mora o falta de pago, hasta cuando dicha situación se restablezca.

CAPITULO IV. RESPONSABILIDAD

4.1 Responsabilidad:

Sin perjuicio de lo dispuesto en otros apartes de esta Oferta Mercantil en materia de responsabilidad de **EL OFERENTE**, éste no responderá por los daños causados cuando éstos se deban a indebida manipulación de la instalación de GLP, alteración del GLP, fallas en el almacenamiento, fallas en el equipo de **EL DESTINATARIO** que se sirve del GLP, fallas de procedimiento por parte de **EL DESTINATARIO**, o de cualquiera de sus funcionarios, subcontratistas o representantes.

Parágrafo: En ningún caso **EL OFERENTE** se hará responsable por utilidades proyectadas de **EL DESTINATARIO**.

CAPITULO V. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

5.1. PQR. **EL DESTINATARIO** tiene derecho a presentar sin formalidad alguna, de forma respetuosa, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y/o recursos (en adelante PQR) asociados a la prestación del servicio a través de los canales de atención al usuario dispuestos por **EL OFERENTE** (líneas telefónicas, correo electrónico, pagina web, etc.), indicando como mínimo su nombre completo, número de identificación, dirección física y/o electrónica de notificaciones y numero de contacto, además de indicar de manera clara los motivos y objeto de su solicitud.

5.2. Presentación. **EL DESTINATARIO** podrá presentar su PQR verbalmente para que se resuelva de la misma forma, de lo cual quedará un registro escrito a cargo de **EL OFERENTE** o podrá presentarse por escrito sin formalidad adicional, sin abogado y sin autenticaciones, del cual se dejará constancia de recibido en la copia de **EL DESTINATARIO**.

5.3. Respuesta. **EL OFERENTE** dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de su fecha de

radicación para emitir la respuesta respectiva, salvo que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación:

- Se requiera a EL DESTINATARIO para complementar su PQR por considerarla incompleta, caso en el cual se concederá hasta un mes para aportar la información o documentos faltantes so pena de declarar un desistimiento tácito.

- EL OFERENTE advierta la necesidad de practicar pruebas o tramitar soportes adicionales para responder de fondo la PQR, lo cual se informara a EL DESTINATARIO en relación a la extensión del plazo de respuesta hasta en un mes.

La respuesta se resolverá en oportunidad, de fondo, clara, precisa y contundente.

5.4. Notificación. Una vez emitida la respuesta, podrá ser notificada verbalmente cuando se hubiese iniciado a través de ese mismo medio y aquellas que sean escritas podrán ser notificadas al usuario en los términos del artículo 159 de la Ley 142 de 1994 a la dirección indicada en la PQR inicial, que de no existir, se publicará por edicto fijado en la página web de EL OFERENTE - <https://chilco.com.co/>-. Sin embargo, EL DESTINATARIO podrá presentarse después de pasados quince (15) días hábiles de haber interpuesto la PQR para que se le entregue copia integral y gratuita de la respuesta.

5.5. Recursos. Una vez notificada la respuesta a la respectiva petición o queja, EL DESTINATARIO podrá presentar un recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión para poner de presente su inconformidad con el contenido de la respuesta y solicitar que se revoque, revise, adicione, aclare o resuelva, siempre y cuando verse sobre controversias asociadas a un acto de negativa del servicio, su suspensión o corte, terminación del contrato y/o facturación.

Una vez se resuelve y notifica el recurso de reposición, siendo el mismo desfavorable a la petición de EL DESTINATARIO, EL OFERENTE deberá enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta conozca y resuelva el recurso de apelación.

5.6. Silencio administrativo positivo. Pasado el término de los quince (15) días para resolver la petición, salvo que existiere una PQR incompleta, exista la necesidad de practicar pruebas o la demora sea auspiciada EL DESTINATARIO, EL OFERENTE expedirá dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes el correspondiente acto en el que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. De no hacerlo el usuario podrá poner de presente esta situación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que tome las medidas que corresponden incluyendo la materialización de lo solicitado en la PQR.

Parágrafo. No procede el reconocimiento del silencio administrativo positivo ante la evidencia de que EL OFERENTE efectivamente contestó a EL DESTINATARIO dentro de los términos legales.

CAPÍTULO VI. TERMINACIÓN

6. Terminación Anticipada:

Serán causales de terminación anticipada de la presente Oferta las siguientes:

Serán causales de terminación anticipada de la presente Oferta las siguientes:

- a) Por la decisión de disolución y liquidación adoptada por el órgano social competente de cualquiera de las Partes.
- b) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de las Partes contenidas en esa Oferta y que no logre subsanarse dentro de los Diez (10) días siguientes a su notificación por parte de la parte cumplida.
- c) Mutuo acuerdo manifestado por escrito entre las Partes.



- d) Unilateralmente a opción de **EL OFERENTE** si treinta (30) días hábiles después de la fecha límite de pago de cualquier obligación **EL DESTINATARIO** no ha realizado el mismo.
- e) Unilateralmente cuando por circunstancias de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o Evento Eximente, se suspenda totalmente la ejecución de la presente relación comercial por un período superior a treinta (30) días continuos.
- f) Unilateralmente, por cesión parcial o total de la presente Oferta, sin previa autorización expresa y escrita de **EL OFERENTE**.
- g) Unilateralmente, por cambios en la regulación que hagan sustancialmente más gravoso el cumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de las Partes, de tal forma que se constituya en excesivamente onerosa para cualquiera de ellas.

CAPÍTULO VII. FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y EVENTO EXIMIENTE

7.1. Fuerza Mayor o Caso Fortuito:

Ninguna de las Partes serán responsables por el incumplimiento de las obligaciones previstas en esta Oferta, por razón o causa que constituya Fuerza Mayor o Caso Fortuito que afecte tanto a las instalaciones o explotación industrial, que incluirá entre otros, todo cambio en las condiciones establecidas en las Disposiciones Aplicables, y que estén vigentes en la fecha de la Oferta, incluyendo, pero sin limitación, aquellos referidos a la producción, comercialización, transporte, distribución almacenaje, venta y aquellos que directa o indirectamente afecten el GLP. La Parte afectada por la Fuerza Mayor, Caso Fortuito o Evento Eximente notificará a la otra Parte, tan pronto como le sea posible, tal situación con todos los detalles.

A pesar de la ocurrencia de eventos que se consideren fuerza mayor o caso fortuito, **EL OFERENTE** no quedará exonerado de la obligación de realizar los pagos de aquellas cantidades de GLP que ya hubiesen sido entregados a **EL DESTINATARIO** según lo dispuesto en esta Oferta.

CAPITULO VIII. RECOLECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES. Mediante el presente documento **EL DESTINATARIO** autoriza de forma directa e inequívoca a **EL OFERENTE** para utilizar sus datos tales como: correo electrónico, teléfono fijo, celular, dirección del domicilio contractual, datos de contacto, número de cuenta bancaria, entre otros, con el único objetivo de cumplir y desarrollar las obligaciones que se derivan de la presente Oferta de conformidad con la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios. **EL DESTINATARIO** declara que ha sido informado del carácter facultativo de la entrega de esta información que potencialmente puede ser sensible y que conoce la Política Interna de Protección de Datos Personales de **EL OFERENTE**, la cual se encuentra ubicada en la página web www.chilco.com.co y que su finalidad es el tratamiento de los datos personales y la descripción de los procedimientos que garantizan el efectivo ejercicio de sus derechos como propietario de la Información. En caso que la información solicitada verse sobre datos sensibles, **EL DESTINATARIO** no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento. A su vez, le informamos que sin perjuicio de la autorización que usted nos otorgue, Usted tiene derecho a solicitarnos en cualquier momento la actualización, rectificación, o supresión de su información. Cualquier inquietud que tenga relacionada con la Política Interna de Protección de Datos Personales puede comunicarse al servicioalcliente@chilco.com.co o a la línea 018000930000. **EL OFERENTE** actuará como responsable del tratamiento de los datos personales de **EL DESTINATARIO** por lo cual se abstendrá de utilizar los datos personales para fines relacionados con actividades de mercadeo, publicidad o cualquier otra actuación en la que no tenga autorización.

CAPÍTULO IX. MISCELANEOS

9.1. Desistimiento:

Salvo que en la presente Oferta se disponga expresamente lo contrario, las Partes convienen en que, el dejar de ejercer, o la demora en el ejercicio de un derecho, facultad o privilegio de una de las Partes, no se interpretarán como un desistimiento o renuncia ni como un consentimiento a la modificación de los términos de la presente Oferta.



CHILCO Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. E. S. P
NIT: 900.396.759-5

F0571

9.2. Licencias, Permisos y Autorizaciones:

Las Partes se obligan a tener u obtener todas las licencias, permisos y autorizaciones requeridas para la ejecución del objeto de esta Oferta. Cada Parte responderá individualmente por todos aquellos riesgos, multas, sanciones o perjuicios que se causen con ocasión de la ausencia de alguna licencia, permiso o autorización que tenga la obligación de obtener y en ese sentido mantendrá indemne y defenderá a la otra Parte por este hecho ante autoridades, jueces y terceras personas.

9.3. Avisos y Notificaciones:

Salvo que se haya acordado otra cosa en esta Oferta, cualquier notificación o comunicación exigida o permitida bajo ésta Oferta, deberá ser efectuada por escrito, entregada personalmente o por correo, fax o correo electrónico a las siguientes direcciones:

CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA S.A.S. E.S.P.

Transversal 23 No. 95-53- Piso 7
Bogotá D.C.

9.4. Cesión:

Cualquiera de las partes podrá ceder o transferir los derechos y obligaciones establecidos en la presente Oferta, siempre y cuando notifique a la otra parte con una antelación de 30 días calendario anteriores a la fecha de la cesión, garantizando que la parte cedida tenga las mismas cualidades de la parte que cede, en idénticos términos y condiciones de la Oferta que se cede.

9.5. Ley Aplicable:

La presente Oferta se rige por la ley colombiana.

EN CONSTANCIA DE LO ANTERIOR, se pone a consideración de **EL DESTINATARIO** la presente Oferta a los _____ días del mes de _____ de 20__.

EL OFERENTE

CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA S.A.S. E.S.P.

Jorge Eduardo Avilán Aristizábal

Representante Legal

De conformidad con el Artículo 129 de la Ley 142 de 1994, existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.