



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES** **Campaña aniversario EPM a tu puerta** **2022**

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. (en adelante EPM) presenta a continuación los términos y condiciones que rigen la campaña “**Aniversario EPM a tu puerta**” en adelante mencionada como campaña.

La campaña es una actividad realizada por EPM dirigida a clientes y usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 3 “Condiciones para acceder” de los términos y condiciones del programa que se encuentran publicados en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta).

Actividades promocionales dentro de la campaña:

- **Servicios por demanda:** 25% de descuento en la mano de obra de los servicios de instalación, mantenimiento y reparación que sean solicitados en nuestros canales de atención: línea telefónica 6044444800, Whatsapp 3023000115 o a través de nuestro formulario digital dispuesto en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta) y que cumplan con las condiciones indicadas en el numeral 4 del presente documento.

### **1. Vigencia:**

La campaña estará vigente desde las 00:00 horas del 20 de abril de 2022 hasta las 23:59 horas del 20 de mayo de 2022.

### **2. Quienes pueden acceder:**

Quienes cumplan los requisitos para solicitar los servicios del portafolio de servicios de EPM a tu Puerta descritos en el numeral 3 “Condiciones para acceder” de los términos y condiciones del programa que se encuentran publicados en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta).

### **3. Mecanismo para acceder al descuento:**

El cliente interesado deberá comunicarse a la línea de atención 6044444800, Whatsapp 3023000115 o a través del formulario digital dispuesto en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta) dentro de la vigencia de la campaña para agendar los servicios bajo la modalidad de “demanda”.



#### **4. Condiciones de aplicación del descuento:**

- El descuento aplica a partir del segundo servicio de instalación, mantenimiento o reparación que solicite el cliente para la misma dirección bajo la modalidad de servicios por demanda en los canales de atención dispuestos dentro del periodo de vigencia de la campaña descrito en el numeral 1 del presente documento. No aplica en servicios que solicite un mismo cliente para direcciones diferentes.
- El descuento es aplicable a los servicios cuya fecha de solicitud registrada en el sistema de información de EPM se encuentre entre 20 de abril y 20 de mayo de 2022, sin importar la fecha para la cual el cliente agende el/los servicios.
- El descuento del 25% se aplica sobre el valor de la mano de obra de los servicios que cotiza el técnico al cliente en la visita de diagnóstico, cotización que es entregada a la persona autorizada por el solicitante del servicio para recibir la visita. En la cotización NO se indicará por parte del técnico el valor del descuento ya que este proceso de aplicación se realiza de forma posterior por parte de EPM dentro del proceso de gestión de cierre de pedidos y facturación de los servicios.
- EPM dentro del proceso de cierre de pedidos para la facturación realiza la identificación de los servicios a los que aplica el descuento (segundo servicio en adelante) teniendo en cuenta la fecha y hora de creación del agendamiento en el sistema de información de EPM. Para los servicios solicitados a través del canal telefónico, cuando el cliente en una misma llamada desee agendar dos o más servicios, deberá indicarle de forma explícita al asesor en cuáles de los servicios desea aplicar el descuento para que el asesor realice la creación de las agendas en el orden requerido. Esta elección no podrá cambiarse de forma posterior al agendamiento por parte del cliente y la aplicación del descuento quedará sujeta al cumplimiento de los demás requisitos que se mencionan en el presente documento.
- Posterior a la atención del servicio por parte del técnico y para aquellos en los que aplique el descuento, en el correo electrónico informativo con el resumen del servicio que el cliente recibe en la cuenta de correo electrónico suministrada al momento de agendar los servicios, se verá reflejado el descuento en un menor valor total del servicio frente al documento físico de la orden de servicio entregado por el técnico en la visita al cliente. Este será el valor que el cliente recibirá como cobro en la factura de servicios públicos de EPM de la dirección donde se prestó el servicio.



- Cuando el cliente solicite dentro de la vigencia de la campaña dos servicios en la misma dirección, no será aplicable el descuento en el segundo servicio cuando el primer servicio solicitado dentro de la vigencia de la campaña sea cancelado por solicitud del cliente.
- El descuento no es aplicable para cobros que se generen de servicios derivados de la atención de garantías de acuerdo a lo indicado en el numeral 13 Garantías de los términos y condiciones del programa que pueden ser consultados en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta).

## **5. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRs**

La atención de las PQRs relacionadas con la campaña serán atendidas de acuerdo con lo indicado en el numeral 14 de los términos y condiciones del programa EPM a tu puerta que pueden ser consultados en [www.epm.com.co/epmatupuerta](http://www.epm.com.co/epmatupuerta).

**Fin del documento**