**Términos y Condiciones**

**Descuentos HotSale\* 2024**

**Programa EPM a Tu Puerta**

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. (en adelante EPM) presenta a continuación los términos y condiciones que rigen la campaña “**HotSale 2024”,** en adelante mencionada como “campaña”.

La campaña es una actividad realizada por EPM y 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 Epm a Tu Puerta, que se encuentran publicados en <https://cu.epm.com.co/Portals/clientes_y_usuarios/clientes-y-usuarios/Documentos/terminos-y-condiciones-epm-a-tu-puerta-actualizada.pdf>

**1. Actividades promocionales dentro de la campaña**

* 1. **Descuento del 20% en la mano de obra de los siguientes servicios**:
* Mantenimiento de calentadores.
* Mantenimiento de cubierta/estufa.
* Mantenimiento de horno.
* Mantenimiento en campana extractora de empotrar o tipo isla/península para hogares.
* Mantenimiento de nevera, nevecones o equipos de refrigeración (no aplica para aires acondicionados).
* Mantenimiento de lavadoras carga superior.
	1. **Descuento del 20% en el cobro de visita diagnóstico para la detección de fugas en redes internas de acueducto**:
* El descuento aplica sobre el valor de la visita de diagnóstico, en caso de la no aceptación por parte del cliente de la reparación cotizada en dicha visita.
* No aplica descuento sobre los valores cotizados para la reparación de la fuga.

\*HotSale es una iniciativa de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico a la cual se sumó EPM y se puede conocer más información en <https://www.hotsale.com.co/>

**2. Vigencia**

La campaña estará vigente desde las 00:00 horas del 1 de marzo de 2024 hasta las 23:59 horas del 5 de marzo del mismo año.

**3. Quienes pueden acceder a los beneficios de esta campaña**

Quienes cumplan los requisitos para solicitar los servicios del Programa EPM a Tu Puerta descritos en el Numeral 3 “Condiciones para acceder” de los términos y condiciones del programa que se encuentran en el link del párrafo 2 de este documento.

**4. Mecanismo para acceder a los descuentos**

HotSale aplica únicamente para pedidos ingresados en el término de la vigencia y por canales digitales, así:

- En el link <https://esurveyepm.emtelco.co/forms/23/new/>

- WhatsApp 3023000115, opción 4, y siguiendo instrucciones que esta opción se indica.

- En el link <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/epm-a-tu-puerta/agenda-aqui>

**5. Cobertura**

Los descuentos de esta campaña aplican en esta cobertura:

- Los descuentos del Numeral 1.1 de estos Términos y Condiciones (servicios de mantenimiento) aplican en Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como en los cinco (5) municipios de oriente cercano: Rionegro, La Ceja, Guarne, Marinilla y El Retiro.

- Los descuentos del Numeral 1.2 de estos Términos y Condiciones ( servicios de revisión diagnóstica de fugas internas) aplican en Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

**6. Condiciones de aplicación del descuento**

**6.1. Condiciones de aplicación del descuento para los servicios del Numeral 1.1 de estos Términos y Condiciones:**

El descuento aplica para cualquier servicio de mantenimiento preventivo en las actividades promocionales del Numeral 1.1 de este documento y exclusivamente para:

* Mantenimiento de calentadores.
* Mantenimiento de cubierta/estufa.
* Mantenimiento de horno.
* Mantenimiento en campana extractora de empotrar o tipo isla/península para hogares.
* Mantenimiento de nevera, nevecones o equipos de refrigeración (no aplica para aires acondicionados).
* Mantenimiento lavadoras de carga superior.

El descuento indicado 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 realizará de forma posterior por parte de EPM en el proceso de gestión de cierre de pedidos y facturación de los servicios.

En caso de no poder realizar el mantenimiento preventivo porque el equipo presenta fallas y deba ser reparado, el valor de dicha cotización no tendrá descuento y SOLO se podrá ejecutar el mantenimiento adquirido, una vez sea reparado el equipo. Este mantenimiento el que tiene el descuento y deberá ejecutarse dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la primera visita de diagnóstico; si no se define esta realización, será cobrado el valor de visita diagnóstico indicado en la lista de precios de <https://www.epm.com.co/epmatupuerta>

Si en la visita de diagnóstico el cliente manifiesta no querer tomar el servicio cotizado, será cobrado el costo de dicha visita, según el área de cobertura y los precios indicados en <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/epm-a-tu-puerta/listado-de-precios>. Para Oriente cercano se cobrará una única vez por servicio, el valor de distancia adicional que se observa en la misma lista de precios.

**6.2. Condiciones de aplicación del descuento para los servicios del Numeral 1.2 de estos Términos y Condiciones:**

El descuento aplica sobre el valor de la visita de diagnóstico, en caso de la no aceptación por parte del cliente de la reparación cotizada en dicha visita.

No aplica descuento sobre los valores cotizados para reparación de la fuga.

**6.3. Condiciones generales para la aplicación de los descuentos:**

* La lista de precios para mantenimiento preventivo, en los servicios mencionados puede verse en <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/epm-a-tu-puerta/listado-de-precios>
* Dentro del proceso de cierre de pedidos para la facturación EPM realizará la identificación de los servicios a los que aplica el descuento teniendo en cuenta la fecha y hora de creación del servicio en el sistema de información de EPM y la ejecución (cierre del mismo, en caso de que aplique).
* Para las órdenes prestadas dentro de la campaña de HotSale, 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, verá reflejado el valor total del servicio. El descuento, esto es, el menor valor total del servicio frente al documento físico de la orden de servicio entregado por el técnico en la visita al cliente, se verá reflejado en la factura en la que se realice el cobro del servicio de Epm a Tu Puerta.
* 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 EPM a Tu Puerta, que pueden ser consultados en el link indicado en el párrafo 2 de este documento.
* Los descuentos de esta campaña NO son acumulables con otros descuentos.

**7. 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), en el apartado “Consulta términos y condiciones”.

**8.Forma y medio de pago**

Todos los servicios de EPM a Tu Puerta serán cobrados en la factura de servicios públicos que recibe en su inmueble.

**Fin del documento**