



Programa EPM a Tu Puerta
Términos y Condiciones
Descuentos Blackdays noviembre 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. (en adelante EPM) presenta a continuación los términos y condiciones que rigen la campaña “**Descuentos Black Days 2025**” 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, **en la modalidad servicios por demanda**, que se encuentran publicados y vigentes en <https://www.epm.com.co/epmatupuerta/terminos-y-condiciones.html>

1. Actividades promocionales dentro de la campaña

- **Descuento del 20% en la mano de obra de los siguientes servicios:**

Descripción	Precio	Descuento del 20%	Precio con descuento IVA incluido
	IVA incluido		
Mantenimiento Horno	\$ 142,200	\$ 28,440	\$ 113,760
Mantenimiento Estufas de Mesa, Gabinete o Mesones	\$ 142,200	\$ 28,440	\$ 113,760
Mantenimiento Estufas con Horno	\$ 168,000	\$ 33,600	\$ 134,400
Mantenimiento Cubierta	\$ 152,000	\$ 30,400	\$ 121,600
Mantenimiento Campanas Isla o Península	\$ 343,400	\$ 68,680	\$ 274,720
Mantenimiento Campanas de Empotrar	\$ 106,000	\$ 21,200	\$ 84,800
Mantenimiento Calentadores de Paso 5.5 lts	\$ 181,100	\$ 36,220	\$ 144,880
Mantenimiento Calentadores de ambiente	\$ 163,100	\$ 32,620	\$ 130,480
Mantenimiento Calentadores Jacuzzi	\$ 233,200	\$ 46,640	\$ 186,560
Mantenimiento Calentadores Saunas o turcos	\$ 233,200	\$ 46,640	\$ 186,560



Mantenimiento Calentadores Tiro forzado o Tiro natural	\$ 201,200	\$ 40,240	\$ 160,960
Mantenimiento Calentadores de Acumulación	\$ 185,800	\$ 37,160	\$ 148,640

2. Vigencia

La campaña aplica para las solicitudes de servicio que se ejecuten (servicio prestado) entre el 15 y el 30 de noviembre del 2025. Si se ejecuta posterior a esta fecha no podrá aplicarse el descuento.

3. Quienes pueden acceder a los beneficios de esta campaña

Quienes cumplan los requisitos para solicitar los servicios del portafolio de servicios de EPM a tu Puerta, modalidad servicios por demanda, descritos en el Numeral 3 “Condiciones para acceder” de los términos y condiciones del programa que se encuentran publicados en el *link* del párrafo 2 de este documento.

No aplica para la modalidad de servicios por suscripción denominada Asistencia EPM a tu puerta.

Los servicios objeto de esta campaña corresponden a actividades comerciales complementarias, no constitutivas de servicio públicos domiciliarios, conforme a lo dispuesto en los artículos 15 y 18 de la ley 142 de 1994

4. Mecanismo para acceder a los descuentos

Aplica para pedidos/servicios ingresados por los siguientes canales en donde el servicio se haya prestado de forma efectiva en el periodo indicado para la promoción:

- Línea de atención 6044444800.
- WhatsApp 3023000115 a través de la opción “Asesor humano”
- Servicios agendados a través de las transacciones habilitadas en www.epm.com.co/epmatupuerta .
- Oficinas de atención presencial de EPM en los lugares donde tenemos cobertura.



La cobertura de estos descuentos es Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, más 6 municipios de oriente cercano del Departamento de Antioquia: Rionegro, La Ceja, Guarne, Marinilla, El Retiro y El Carmen de Viboral.

5. Condiciones de aplicación del descuento

- El descuento aplica para los servicios de mantenimiento preventivo indicado en las actividades promocionales dentro de la campaña descritas en el Numeral 1 de este documento.
- 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. El descuento no aplica sobre servicios de mano de obra distintos a los señalados en el numeral 1 ni tampoco sobre repuestos en caso de requerirse.
 - En los casos en que el servicio requiera firma física en formato papel, el valor indicado en el soporte del servicio podría no tener el descuento aplicado.
- En el proceso de cierre de pedidos para la facturación, EPM realizará la identificación de los servicios a los que aplica el descuento, teniendo en cuenta que la fecha y hora de la ejecución (prestación de este, en caso de que aplique) se encuentre dentro del periodo de la promoción
- Para las órdenes prestadas dentro de la vigencia de la campaña y posterior a la atención del servicio por parte del técnico, 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 incluyendo el descuento asociado a la promoción. Posteriormente, el valor también se verá reflejado en la factura en la que se realice el cobro del servicio de EPM A TU PUERTA.
- En caso de no poder realizar el mantenimiento preventivo porque el equipo presenta fallas y deba ser reparado, solo se podrá ejecutar el mantenimiento adquirido con el descuento de esta campaña una vez se haya realizado la reparación requerida, la cual no está cubierta por el descuento. En este evento, para obtener el descuento, será necesario que el servicio de mantenimiento se ejecute dentro del periodo de la promoción; si no se acepta la realización de la



reparación requerida 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://www.epm.com.co/epmatupuerta/listado-de-precios.html>
- Para el oriente cercano, se cobrará una única vez por servicio, el valor de distancia adicional que se observa en la misma lista de precios.
- 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 el link indicado en el párrafo 2 de este documento.
- Este descuento NO es acumulable con otros descuentos.
- La disponibilidad de los descuentos está sujeta a la capacidad operativa , logística y técnica del programa EPM a tu puerta. EPM podrá modificar o suspender la campaña por fuerza mayor, caso fortuitos o situaciones que afecten la prestación eficiente de los servicios.

6. 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 en el apartado “Consulta términos y condiciones”

7. 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