

TÉRMINOS Y CONDICIONES

BENEFICIO “ATENCIÓN PRIORITARIA CLIENTES ORO”

1. Descripción del beneficio:

Los usuarios de Gases del Caribe S.A. E.S.P. que califiquen como CLIENTES ORO tendrán derecho a recibir atención preferencial en los canales de servicio telefónico, digital y presencial de Gases del Caribe S.A. E.S.P. garantizando una experiencia ágil y diferencial en sus trámites, consultas o solicitudes. La atención prioritaria consiste en la reducción del tiempo de espera en la gestión de llamadas, turnos o solicitudes, sin que ello implique la resolución inmediata o preferente de trámites sujetos a procesos administrativos o validaciones internas.

*Este beneficio está sujeto al cumplimiento previo a de la ley 1091 de 2006 y semejantes que apliquen a las empresas de servicio público.

*La priorización no aplica en trámites o servicios de emergencia técnica ni en los canales de atención exclusivos para otros tipos de clientes regulados.

2. Vigencia:

El beneficio estará vigente por tiempo indefinido, o hasta que Gases del Caribe S.A. E.S.P. comunique su modificación o suspensión mediante los canales oficiales de información de la marca Brilla.

3. Condiciones de acceso:

- El beneficio aplica únicamente para los usuarios que califiquen como CLIENTES ORO y tengan esta categoría vigente al momento de solicitar el beneficio.
- El servicio preferencial se ofrecerá en:
 - a) Líneas de atención telefónica GASCARIBE.
 - b) Canales digitales oficiales GASCARIBE -BRILLA- (WhatsApp, redes sociales y página web).
 - c) Oficinas de atención presencial de Gases del Caribe S.A. E.S.P.

4. Restricciones:

- El beneficio es personal e intransferible y aplica exclusivamente para los usuarios que califiquen como CLIENTES ORO.
- En caso de congestión operativa o fuerza mayor, la atención prioritaria podrá verse temporalmente limitada, sin que esto implique incumplimiento o compensación alguna por parte de Gases del Caribe S.A. E.S.P.
- El beneficio no otorga preferencia en el otorgamiento de créditos, aprobación de solicitudes o decisiones comerciales, las cuales estarán sujetas a las políticas internas del programa Brilla.

5. Tratamiento de datos personales:

Al acceder a este beneficio, el usuario autoriza a Gases del Caribe S.A. E.S.P. a utilizar sus datos personales conforme a lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en <https://gascaribe.com/politica-de-proteccion-de-datos/>.

6. Aceptación:

El uso de los canales de atención preferencial implica la aceptación total y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones por parte de los usuarios que califiquen como CLIENTES ORO.