

TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS ESPECIALES EMVARIAS

En el marco de establecer un conjunto de reglas para establecer el intercambio comercial y de garantizar la claridad en las relaciones, **EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN E.S.P** establece los siguientes Términos y Condiciones Comerciales, las cuales el cliente/comprador acepta de antemano e incondicionalmente, en caso de realizar transacciones comerciales de productos y servicios con **EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN E.S.P.**

- La cobertura en la prestación de servicios especiales es del municipio de Medellín, sus 5 corregimientos y los municipios del área metropolitana como: Copacabana, Barbosa, Girardota, bello, Envigado, Sabaneta y Caldas.
- Nuestro horario de atención en nuestro canal Línea Amiga del Aseo es de lunes a sábado de 7:00 a.m a 7:00 p.m y domingos de 7:00 a.m a 12 m.
- Nuestro horario de recolección de residuos especiales es de 7:00 a.m a 4:00 p.m de lunes a sábado.
- Las ANS de atención del servicio será hasta 5 días posterior a la solicitud del mismo.
- Para la prestación del servicio debe estar presente un mayor de edad para atender el servicio.
- Realizar la entrega de los residuos en las condiciones que se tiene establecidas en la descripción de cada uno de ellos.
- Si los residuos a recoger son voluminosos y escombros, el vehículo que hará la recolección será tipo volqueta o ampliroll.
- Si los residuos a recoger son hospitalarios, el vehículo que hará la recolección será camión tipo furgón dotado con la señalética correspondiente de residuo peligrosos.
- Si los residuos a recoger son RCD el vehículo utilizado será tipo furgón debidamente dotado con señalética correspondiente.
- Si los residuos a recoger son ordinarios adicionales, el vehículo utilizado será un auto compactador, debidamente rotulado y óptimo para la prestación del servicio.
- Las formas de pago para nuestros servicios especiales son: por medio de la factura de servicios públicos de EPM y pago electrónico por medio del canal PSE. En caso de que el usuario llegase a presentar a la operación el día de la recolección una cantidad mayor a la cotizada y pagada, el cobro de este excedente será cobrado en la factura de servicios públicos del mes siguiente a la prestación del servicio. En caso de que el usuario haya entregado una cantidad de residuo menor al pagado éste será devuelto en la factura de servicios públicos del mes siguiente a la prestación del servicio. Para los usuarios que no cuentan con un servicio suscrito de Emvarias y requieren la

prestación de un servicio especial, éste deberá cancelar dicho servicio por medio del canal PSE y SOLO le será recogida la cantidad de residuo pagado

- Suministrar a **Emvarias E.S.P.** toda la información necesaria para la prestación y facturación del servicio solicitado.

Obligaciones de la Empresa Prestadora

- Suministrar al usuario un servicio de excelente calidad que satisfaga las necesidades de estos.
- Suministrar al usuario su respectiva factura legal, física o digital dentro de los 30 días siguientes a la prestación del servicio.
- Mantener la reserva de los datos personales del usuario, sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos, al igual que garantizar su derecho al habeas data.
- Tener disponible en todo momento la información correspondiente a las peticiones, quejas y recursos para la consulta de los suscriptores y/o usuarios en los momento en que lo soliciten.
- No reportar a las centrales de riesgo información del usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

Obligaciones del Suscriptor y/o usuario

- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la empresa prestadora o los demás miembros de la comunidad.
- Almacenar y presentar los residuos especiales, de acuerdo con lo dispuesto en las condiciones para la prestación del servicio.
- No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
- Trasladar los residuos hasta el sitio determinado por la empresa prestadora cuando las condiciones de la casa o apartamento, urbanizaciones, barrios, agrupaciones de viviendas, locales comerciales e industriales y demás y/o impidan la recolección y/o circulación de los vehículos de recolección.
- En caso de que el usuario solicite un servicio especial y decide no tomarlo, y no informe a Emvarias 12 horas antes de la prestación del mismo, éste deberá ser pagado.

- Verificar si la factura expedida del servicio prestado corresponde al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidades, el usuario deberá informar de tal hecho a la empresa prestadora.
- No depositar ningún tipo de residuos especiales dentro de residuo ordinario.
- En caso de realizar el cambio de ubicación para la prestación de un servicio ya programado, el usuario deberá dar aviso a Emvarias en la mayor brevedad posible, igual que en el caso de presentar cancelación del servicio.