

Rad No.: 25-240-144266

Barranquilla, 10/09/2025

Señor(a)
LUIS FERNANDO CASTELLANOS LAFAURIE
Carrera 26 No. 18 – 20 Barrio Oriental
Soledad

Contrato: 6096614

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 22 de agosto de 2025, radicada bajo el No. SO 25-002619, relativa al Crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 26 No. 18 – 20 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación le informamos que, el crédito Brilla se factura de acuerdo a lo firmado en la solicitud de crédito tomado el día 25 de marzo de 2025, por valor de \$8.000.000.00, financiado a 36 cuotas, estimadas de \$307.397.00. cabe anotar que, dicho crédito fue realizado con el aliado MULTIPISOS Y ELECTRODOMESTICOS DEL CARIBE SAS. Así las cosas, no es posible acceder a su **petición no. 2** y a su vez damos respuesta a su **petición no. 4**.

Así mismo, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

Es importante indicarle que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido, deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

En concordancia con lo anterior le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su **petición no. 1**; toda vez que, para realizar la anulación del mencionado Crédito Brilla, el proveedor deberá aportar a La Empresa todos los documentos soporte para hacer efectiva su anulación y acreditar el cobro de la facturación del servicio.

Una vez recibamos dichos documentos, se realizará la correspondiente nota crédito.

No obstante, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde usted realizó la compra, el cual informo lo siguiente: *"2 meses después de la venta, el cliente reportó que el equipo presentaba fallas en la señal. Conforme a los lineamientos establecidos en nuestra política de garantías, desde el almacén se realizó contacto con el cliente para solicitarle la entrega del dispositivo en su empaque original y debidamente sellado, con el fin de tramitar la garantía ante el proveedor."*

El equipo fue recibido y enviado para revisión técnica, proceso que tuvo una duración aproximada de un (1) mes. Una vez culminado dicho proceso, el proveedor autorizó el cambio del equipo, el cual se efectuó de manera inmediata.

Petición no. 3. Actualmente, el nuevo dispositivo se encuentra disponible en nuestras instalaciones, en su empaque original y en perfecto estado. Cabe resaltar que hemos

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Comutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

intentado establecer contacto con el cliente a través de llamadas telefónicas y mensajes vía WhatsApp, con el fin de notificarle que el equipo se encuentra listo para su entrega”.

Finalmente, con relación a su **petición no. 5**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., respeta el debido proceso.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73
230556705