

PROCEDIMIENTO DE USO DEL PROGRAMA DE GARANTÍA



¿Cuándo se debe hacer uso del Programa de Garantía?

Debe ser utilizado en caso que detectes fallas o defectos de construcción. Es importante señalar que nuestra labor es conocer cualquier falla o defecto en la construcción de tu vivienda y para esto, es tu responsabilidad informarnos de estos, siguiendo el procedimiento:

Primer paso: ponte en contacto con nosotros.

- Ingreso de solicitudes de postventa a: clientes.mobysuite.com/ifai
 - ** Adjuntamos manual para el propietario en esta carpeta.
 - Una vez ingresada la solicitud, te responderemos dentro de las próximas 48 hrs. hábiles para coordinar una visita de diagnóstico
 - Las visitas son efectuadas de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
- Nota: Sólo se recibirán solicitudes de postventa a través de este medio.
- Otros requerimientos: enviar solicitud al correo del proyecto.

Segundo paso: visita de diagnóstico

Se realizará la visita de un especialista para diagnosticar las observaciones indicadas, en la fecha y horario acordados. De contar con acceso, esta se realizará en un plazo de 3 días hábiles desde el contacto.

Posterior a la evaluación, se emitirá una Orden de Trabajo al área de postventa con las reparaciones aprobadas para ejecutar, éstas se llevarán a cabo en una nueva visita de los especialistas a cargo. Es de suma importancia, que al momento de la visita nos reciba alguien autorizado para firmar la conformidad de ésta. Además de habilitar la zona de trabajo y retirar elementos frágiles.

Tercer paso: reparación

Para realizar las reparaciones estipuladas, nuestro equipo de postventa se comunicará contigo para programar la realización de los trabajos, estos deberán ser terminados en un plazo máximo de 30 días a partir de la visita, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor, como:

- Causas climáticas.
- Falta de stock de productos.
- Reparaciones que necesiten más tiempo.
- Falta de acceso por parte del propietario/arrendatario
- De no obtener acceso para la ejecución dentro de los 30 días, se cerrará la orden de trabajo, previo aviso al propietario(a), hasta que nos comunique su disponibilidad

Las reparaciones sólo se llevarán a cabo en el siguiente horario: lunes a viernes de 9 a 18 horas, es tu deber recibir a nuestro especialista a la hora coordinada para la atención de la orden de trabajo (OT) y así optimizar el proceso de reparación. Al terminar los trabajos, debes firmar la orden de atención y llenar la encuesta de evaluación.

Cuarto paso: consideraciones para la recepción

El día programado, posterior a la reparación, tú deberás:

- Revisar la correcta ejecución
- Revisar que todo esté limpio y ordenado.
- Firmar OT y contestar la encuesta.

Nota: No se ingresarán nuevas órdenes si no está regularizado lo ya ejecutado. (Firma de recepción conforme de trabajos).

Emergencias

Se considera emergencia aquel evento relacionado a las instalaciones del inmueble o espacio común que provoque daño y/o inhabilitación del mismo, no atribuible a la compañía proveedora de servicios, no provocado por negligencia de un propietario o personal del condominio, falta de mantención, modificaciones de proyecto u otro, y donde no es posible tomar alguna medida de mitigación que permita esperar hasta el primer día hábil por atención. Ej.: Filtración, falla eléctrica, fuga de gas.

Comunícate con nosotros:

Horario Laboral: Directamente con el **Supervisor** de atención a clientes asignado al proyecto

Horario No Laboral: Con el Administrador del edificio. Es el **Administrador** quien debe realizar el primer diagnóstico y determinar si procede contactar a la Inmobiliaria. Tanto la emergencia de departamento como la de espacio común debe ser canalizada por el **Administrador** hacia la Inmobiliaria, quien contactara a Emergencias de Postventa después de realizar un diagnóstico preliminar que lo respalde.