

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE POST VENTAS INMOBILIARIAS

En caso de requerir arreglos locativos en su vivienda después de recibida, es indispensable que siga este procedimiento para solicitar la visita del profesional de obra a inspeccionar su vivienda y diagnosticar los arreglos a que diera lugar la garantía:

1. Solo se reciben solicitudes de arreglos locativos post-ventas por la página web de RCH CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A. La empresa no se hace responsable sobre otras solicitudes que se realicen por otros medios.

2. Diligencie el formato de solicitud de post ventas

a. No olvide que debe diligenciar el 100% los datos de contacto para proceder con la solicitud del arreglo o mejora.

b. Si usted no se encuentra permanentemente en su vivienda es indispensable que diligencie los datos de la persona que atenderá al profesional encargado en la visita de diagnóstico.

c. Tenga en cuenta la fecha exacta de entrega del inmueble, ya que estos datos estarán sujetos a verificación por parte del constructor. La vigencia de las garantías son las siguientes según el manual del propietario, sección 11:

VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS		
Garantías de elementos (11.1)	otras garantías (11.2)	Garantías Fisuras (11.3)
Correspondiente a elementos a gas, eléctricos, griferías, aparatos sanitarios, funcionamiento de muebles, funcionamiento de cerraduras y puertas, instalaciones eléctricas, hidráulicas o sanitarias, manijas, cierre de ventanas, rosetas e interruptores, sistema telefónico interior y calentador, llaves y desagües, pisos de madera y/o laminados	Correspondiente a goteras, humedades, filtraciones	Respecto a fisuras de muros, pisos y enchapes.
Serán atendidos a través del Proveedor, de acuerdo a los terminos de la garantía por ellos ofrecida.	Serán atendidos a través del Constructor por un periodo de tres (3) meses a partir de la entrega del apartamento	Será atendida por una vez a los seis (6) meses contados a partir de la entrega del inmueble

3 Una vez ingresada la solicitud, el sistema le enviará a su correo electrónico un número de radicación el cual le servirá para seguimiento y futuras consultas.

4 A partir de la fecha de radicado de su solicitud, el constructor se compromete a contactarlo a los números telefónicos que digitó en el formato, para coordinar una cita en la que el profesional encargado visitará su inmueble para evaluar el requerimiento reportado (aplica o no dentro de los parámetros de garantía descritos en el Manual del Propietario), coordinar la programación de trabajos y determinar los recursos que se requieren para atender su post venta en el tiempo indicado.

5 A medida que se vayan realizando los trabajos o solicitudes, un representante de RCH CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A. solicitará su firma como constancia de atendido.

- NOTA:

CADA ACTIVIDAD RADICADA EN LA SOLICITUD DEBE SER FIRMADA DE MANERA INDEPENDIENTE, DE LO CONTRARIO SE PODRÍA SUSPENDER LA ATENCION DE POSTVENTAS.

6 Después del envío de la solicitud usted será contactado dentro de las siguientes 72 Horas hábiles.

7 Al finalizar el proceso de arreglos locativos usted será contactado para solicitar su retroalimentación por medio de una encuesta de evaluación de la calidad del servicio recibido.