

## Procedimiento de Atención Oportuna de Post Venta

Canal de contacto es [www.inmobiliariafuenzalida.com](http://www.inmobiliariafuenzalida.com) y debe el cliente presionar el botón de postventa donde se despliega un menú que realiza el primer filtro con un breve cuestionario. En el caso de que se trate de una solicitud Urgente, esta debe realizarse al teléfono 2 3323 1030

### A. Procedimiento para atención de solicitudes NO Urgentes:

1. Visita de inspección por parte de personal especializado de la constructora e Inmobiliaria para evaluación del problema en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la solicitud de atención de post venta.
2. La Inmobiliaria evaluará el problema, hará su diagnóstico, y entregará el plazo para dar solución definitiva al problema, el cual se fijará dependiendo de su magnitud y de los recursos necesarios para su reparación. En ningún caso, este plazo podrá exceder 5 días hábiles a partir de la visita de inspección para iniciar los trabajos y 15 días hábiles para terminarlos desde la solicitud de atención de postventa, sin perjuicio de lo cual, en caso de existir problemas de suministro de material para su solución o inconvenientes por parte del cliente para autorizar el ingreso, se acordará un plazo entre las partes.

### B. Procedimiento para atención de solicitudes Urgentes en Horario Hábil

1. En caso que se trate de solicitudes urgentes que comprometan la seguridad de los afectados ó la habitabilidad de algún recinto, como pueden ser fugas de gas, de agua, filtraciones ó problemas generales de instalaciones, esta atención deberá darse en un plazo no mayor a las 24 horas desde su solicitud,

### C. Procedimiento para atención de solicitudes Urgentes en Horario No Hábil ó Festivo

1. La Inmobiliaria NO incluye atención de urgencias en horario no hábil o festivo.
2. Estos requerimientos, deben ser atendidos directamente por el propietario y formalizados con la Inmobiliaria al día hábil siguiente.
3. El cliente debe guardar los comprobantes de servicios contratados para gestionar su reembolso con posterioridad en el caso de que la situación corresponda efectivamente a una garantía.
4. El propietario solo deberá contener la situación y los daños asociados que se desprendan de esta solicitud serán atendidos como una atención normal de postventa en horario hábil según coordinación entre las partes.

Si durante todo el período de la garantía, un propietario solicita el servicio de post-venta y luego de haber analizado el problema, se determina que la solicitud es improcedente y/o no se siguieron las recomendaciones entregadas en el "Manual de uso de la vivienda", es decir, el problema reclamado escapa al ámbito de responsabilidad de la Inmobiliaria, el Propietario deberá cancelar a la Inmobiliaria el costo de la visita ascendente a 1 UF + IVA más los costos de reparación de la falla propiamente tal. En el caso que exista desacuerdo entre la Inmobiliaria y el Propietario respecto a su responsabilidad en el problema reclamado, este deberá ser resuelto por la ITO del proyecto ó por un tercero elegido de común acuerdo.

Los trabajos de post venta efectuados por la Inmobiliaria son ejecutados por personal calificado para estos efectos y con la supervisión adecuada por parte de la Constructora en conjunto con personal de la Inmobiliaria, especialmente cuando se trate de trabajos realizados por subcontratistas. Para estos efectos, la Inmobiliaria asigna un Supervisor de Post Venta con las competencias y conocimientos necesarios para el cargo.

Asimismo, una vez terminado el trabajo de reparación por parte de la Inmobiliaria, éste debe ser revisado y recibido conforme por el Propietario o por la persona que el propietario destine a estos efectos de manera escrita. En caso de que el cliente no quiera recibir los trabajos la Inmobiliaria solicitará reunión en terreno para interiorizarse de la disconformidad y definir pasos a seguir.