

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE POSTVENTA

Nuestro departamento de postventa cuenta con un equipo de profesionales completamente capacitado para atender tus inquietudes y solicitudes, y así solucionar eventuales problemas que se puedan presentar en tu departamento.

Con el fin de entregar un buen servicio a nuestros clientes, detallamos a continuación el procedimiento de postventa a seguir para los requerimientos que se pudieran ocasionar en tu propiedad con posterioridad a la entrega, en el marco de la Ley General de Urbanismo y Construcciones N°20.016 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

En primer lugar, es necesario que antes de solicitar nuestra atención tengas presente que el servicio de postventa sólo cubre problemas que tienen origen en el proceso constructivo, ya sea instalaciones, terminaciones u obra gruesa. No se considerará aquellas solicitudes por problemas generados por la cotidianeidad o desgaste natural de los elementos de la vivienda.

Te sugerimos leer con atención el Manual del Propietario de tu departamento; en él encontrarás ayuda para conservar tu inmueble en buenas condiciones. Es responsabilidad de cada copropietario realizar la mantención de sus artefactos e instalaciones (te recomendamos encarecidamente que cualquier mantención que realices sea con los servicios técnicos autorizados por cada fabricante). Las fallas de artefactos como cocinas, hornos y campanas deben ser tratadas directamente con los proveedores externos o servicios técnicos calificados, no con nuestro equipo de postventa.

Si existe alguna inquietud sobre el funcionamiento de este proceso u otro particular respecto a tu nueva vivienda, por favor contáctanos a postventa@imanantial.cl.

PROCEDIMIENTO

1. Solicitud de atención

En el inicio de nuestra página web www.imanantial.cl encontrarás un botón para realizar tu solicitud de postventa. Antes de ingresar tu petición deberás tomar conocimiento y aceptar los términos y condiciones del proceso que aparecerán en tu pantalla. Posteriormente deberás identificarte a ti y tu departamento, además de relatar una breve descripción de tu problema. En un máximo de tres días hábiles te contactará algún profesional de nuestro equipo de postventa para coordinar una visita de inspección (priorizaremos emergencias, las cuáles se responderán dentro de un día hábil).

2. Visita de inspección

Si tu problema reúne los requisitos mínimos para ser revisado por la Inmobiliaria, profesionales de nuestro equipo de postventa visitarán tu domicilio en la hora conjuntamente acordada (sólo prestamos servicios en horario laboral). Durante la inspección tiene que haber al menos un mayor de edad responsable que enseñe la falla a nuestro encargado, quien además deberá firmar la Ficha de Visita de Inspección al final del encuentro (una copia para cada parte). En caso de no respetar el horario o no recibirnos en la fecha agendada, tu solicitud podrá ser desestimada o retrasada para darle prioridad a otros copropietarios.

Posterior a la inspección, el encargado de postventa determinará la atención requerida y la urgencia con que será tratada tu solicitud. Esto será informado por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a la visita, donde se detallará si procede realizar trabajos por parte de la Inmobiliaria, cuál sería su alcance, y se coordinarán las fechas y plazos de ejecución.

3. Ejecución de trabajos

En el correo electrónico posterior a la visita de inspección, se te comunicará la fecha y horario en que los trabajos pueden ser ejecutados, según la disponibilidad de nuestro equipo de postventa (trabajamos de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 hrs.).

Durante estas labores debe encontrarse un adulto responsable presente, quien deberá recibir a los especialistas y vigilar la ejecución. Lo ideal es que sea la o él jefe de hogar, puesto que será quien, al terminar los trabajos, deberá firmar la Ficha de Recepción, manifestando su conformidad o detallando sus observaciones, las cuáles serán consideradas para reprogramar los trabajos adicionales requeridos.

Cualquier duda que tengas o sugerencia que nos permita mejorar nuestros procedimientos, por favor escríbenos a postventa@imanantial.cl para considerarlo.

Te saluda cordialmente,

Alexis Eduardo Campos Escanilla
Encargado de Postventa
Inmobiliaria Manantial