

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍAS

ANTECEDENTES

1. Se garantiza a los propietarios y dueños de los inmuebles, que presenten cualquier tipo de defecto o falla de fabricación asociados a su funcionamiento normal dentro del periodo de tiempo determinado por su fecha de compra. La garantía de nuestros acabados tiene un tiempo de vigencia de Un (1) año desde la firma de la escritura pública o entrega de llaves (para propietarios que están aún en proceso de pago).
2. El periodo de garantía de los inmuebles es individual por departamento y para la ejecución de trabajos referentes a la garantía LA CONSTRUCTORA debe contar con:
 - I. El Acta de Entrega firmada por el propietario.
 - II. La constancia de cambio de titularidad del medidor eléctrico a nombre del propietario.

ATENCIÓN DE GARANTÍAS: PASO A PASO

3. Se deberá hacer llegar la información sobre los servicios solicitados por concepto de garantía a la administración: Srta. Daniela Machillanda, a través de los canales regulares:
 - I. Enviar un correo electrónico a **soportetecnicorefugio@gmail.com**, detallando la lista de problemas suscitados para generar la orden de atención y programar una fecha con el propietario.
 - II. Enviar al WhatsApp de la empresa: fotos y/o videos que sustenten el correo del punto anterior.
4. Se procederá a generar una orden de servicio en donde quedará establecido las actividades que nuestro personal técnico ejecutará.
5. La orden de servicio debe ser firmada por EL PROPIETARIO con hora de llegada para que el personal pueda iniciar actividades, de lo contrario no se podrá iniciar el servicio de garantía. Igualmente se debe firmar con la hora de salida, de lo contrario, no se podrán generar futuras ordenes de servicio.

6. En caso de que EL PROPIETARIO no esté de acuerdo al procedimiento de los técnicos se suspenderá la atención y EL PROPIETARIO deberá de escribir los motivos por los cuales no está de acuerdo con el procedimiento e informar a la CONSTRUCTORA.
7. Solo se realizarán los servicios de garantía señalados, en el correo **soportetecnicorefugio@gmail.com** y en la orden de servicio. Cualquier otra actividad que EL PROPIETARIO requiera y no halla pasado por los canales regulares no se podrá realizar. Se recomienda adjuntar todas las solicitudes en un solo correo para optimizar tiempo, cualquier solicitud adicional tendrá que pasar por una nueva orden de servicio.
8. No se atenderá ninguna garantía sin una orden de servicio generada.
9. LA CONSTRUCTORA no se hace responsable por el cambio de lotes de los materiales que podrían variar en tonalidades y no ser exactamente idénticos a los materiales iniciales. LA CONSTRUCTORA está sujeta a la disponibilidad de entrega de los materiales por parte de LOS PROVEEDORES.
10. La reparación comprende tanto la mano de obra como los repuestos involucrados sin costo alguno para el beneficiario de la garantía.
11. La garantía **NO** cubre defectos de funcionamiento imputables al mal uso y/o intervención interna o externa por parte del usuario y tampoco fallas que no sean atribuidos a defectos de fabricación.