

# Solicitud de Postventa

**Ingresa a**

[www.constructoraajimenez.com](http://www.constructoraajimenez.com)

En nuestro módulo Servicio al Cliente encontrará la sección Servicio Postventas.

Sólo se reciben solicitudes de arreglos locativos postventa mediante la página web de Constructora Jiménez.

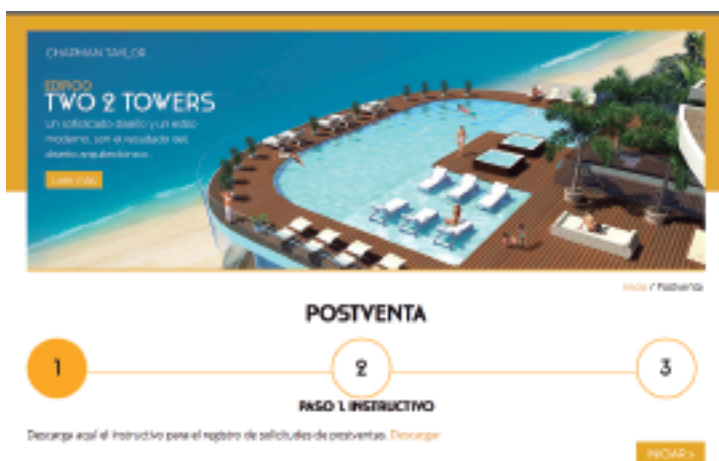


## Recomendación

El constructor no se hace responsable sobre solicitudes que se realicen por otros medios.

## Procedimiento del servicio Posventa

Usted podrá realizar su solicitud diligenciando los 3 pasos de este módulo. Al ingresar encontrará como primer paso, leer el procedimiento del servicio postventa. Es muy importante que lo haga detenidamente para asegurar un mejor entendimiento del proceso.



## Datos del solicitante

Luego de leer las condiciones del servicio postventa del paso 1, seleccione el proyecto e inmueble del cual realizará la solicitud y proceda a completar los datos de contacto del solicitante del paso 2. Es muy importante que seleccione el tipo de solicitante (propietario y administrador de propiedad horizontal) Una vez lo haga, verifique los datos de la propiedad.

Los datos del propietario y del solicitante para que la persona de servicio al Cliente pueda comunicarse con usted y así programar la visita de diagnóstico. Acepte ser contactado vía mail y/o mensajes de texto; sin esta autorización, no podrá continuar con el proceso.

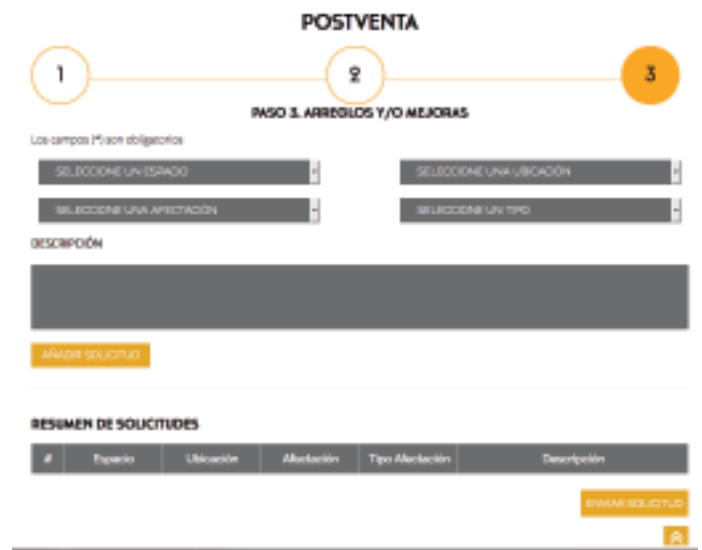


# Arreglos o mejoras

Continúe con el paso 3. arreglos o mejoras de la siguiente manera:

a) Seleccione el espacio (Casa, parqueadero, zona común, etc.), luego la Ubicación (Alcoba, baño, piscina, escalera, etc.), posteriormente selecciona la afectación (Piso y enchape, cielo raso, etc.) y por último se debe escoger el Tipo (fractura, rayones, etc).

b) Haga clic en "AÑADIR SOLICITUD" y repita el proceso si la solicitud es para más de un espacio de la propiedad. Cada ítem seleccionado y descrito aparecerá en la parte inferior como RESUMEN DE LA SOLICITUD INGRESADA. Al terminar podrá verificar la información de cada ítem.



## Recuerde que...

Se aceptarán reclamos por GARANTIA HASTA PRIMER MES siguiente a la fecha de entrega por:

- Ajustes y/o cerramientos de puertas, ventanas y puertas vidrieras.
- Ajustes en chapas y picaportes.
- Instalaciones hidráulicas: fugas u obstrucciones en desagües y abastos, grifería.
- Instalaciones eléctricas: switches, tomas y breakers. GARANTIA HASTA 6 MESES
- Se aceptarán reclamos por GARANTIA HASTA 6 MESES siguiente a la fecha de entrega, por:
  - Goteras en techos
  - Filtraciones en ventanas
  - Humedades en muros y techos.



**NOTA:** Cuando el propietario realice por su parte instalaciones de TV por cable, tv satelital, Aire Acondicionado o similares, CONSTRUCTORA JIMENEZ S.A. no responde por daños causados en las redes de televisión, ni daños en los muros internos de apto ni de zona de condensadoras. Estos deben coordinar con la administración y el propietario.

### **GARANTÍA POR 12 MESES**

Teniendo en cuenta lo anterior, la constructora atenderá por una única vez las fisuras presentadas en los muros y enchapes, ocasionadas por asentamientos de la construcción.

Estas garantías serán atendidas siempre y cuando el comprador no haya realizado reparaciones o reformas que originen el evento en reclamación.

# Nosotros lo contactaremos



A partir de la fecha en que se radicó 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 líder de postventas visitará su propiedad, evaluará el requerimiento reportado (si aplica o no dentro de los parámetros de garantía descritos en el Manual del Propietario), coordinará la programación de trabajos y determinará los recursos que se requieren, para atender su solicitud postventa en el tiempo indicado.

## Certificado de atención

A medida que se vayan realizando los trabajos o solicitudes, un representante de Constructora Jiménez solicitará su firma por ítem, certificando que usted fue atendido.

**NOTA:** Cada actividad radicada en la solicitud debe ser firmada de manera independiente para darle un mejor seguimiento a su solicitud.



[www.constructorajimenez.com](http://www.constructorajimenez.com)