



Circular de Postventa Edificio Colombia

Estimado Propietario:

A continuación, le presentamos los conductos regulares para solicitar el servicio de postventa y el procedimiento de resolución de observaciones consignados en la entrega del departamento.

1. Postventa de terminaciones, instalaciones y de estructuras

De acuerdo a la Ley General de Urbanismo y Construcciones (D.F.L N°458 de 1975 y actualizada por la Ley N° 20.884 publicada en el Diario Oficial el 19 de diciembre del 2015), el edificio cuenta con la responsabilidad legal de construcción por parte de la Inmobiliaria. La cobertura de esta responsabilidad legal prescribe en los plazos que se señalan a continuación:

1. En el plazo de diez (10) años para fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble.
2. En el plazo de cinco (5) años para fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones.
3. En el plazo de tres (3) años para fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras.

El conducto regular para solicitar el servicio de postventa es sólo a través del correo **postventa@pazcorp.cl** en donde se reciben los requerimientos, los cuales se programan para que sean atendidos por el equipo de postventa asignado al edificio.

Cuando se envíen los requerimientos, es necesario que se indique el nombre del proyecto, propietario, número de departamento, así como la descripción y ubicación del problema.

Ejemplo:

Proyecto: Edificio Colombia

Nombre: Pedro Riquelme (Propietario)

Departamento: 502

Problema: Filtración en lavamanos baño secundario



Cada nuevo requerimiento debe ser acompañado por un nuevo correo, el cual se programará de acuerdo a la gravedad del problema y la disponibilidad del equipo de postventa. Algunas de las solicitudes requerirán una visita previa de evaluación inicial. Por favor tener presente que los horarios de trabajo son de 9:00 a 17:00 horas con 1 hora de colación entre las 13:00 y 14:00 horas.

Durante la ejecución de los trabajos es necesario que en el inmueble se encuentre presente el propietario o un representante de éste, mayor de 18 años, quien deberá recepcionar los trabajos una vez ejecutados. Para los trabajos que son realizados por un tercero (proveedor o subcontratista), debe considerarse que es probable que se deba ingresar al inmueble en más de una oportunidad, ya que normalmente se requiere realizar una primera visita para una evaluación del problema y visitas adicionales para la realización de los trabajos.

2. Postventa en espacios comunes del edificio

El conducto regular para solicitar el servicio de postventa asociado a los espacios comunes del edificio, es avisar directamente a la Administración, quien tomará nota del requerimiento, lo corroborará y enviará un correo a postventa@pazcorp.cl para su programación.

3. Procedimiento de resolución de observaciones en la entrega del departamento

El call center de la Inmobiliaria lo contactará en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados desde la fecha de la entrega del departamento, para coordinar los trabajos de resolución de observaciones. En caso de existir un arrendatario, será responsabilidad del propietario lograr las facilidades para el ingreso en los días y horarios acordados.

Le recomendamos coordinar que los trabajos se lleven a cabo en la disponibilidad de fecha y horario entregado por nuestro call center. En caso contrario, es probable que la resolución de observaciones tome un tiempo mayor, dado que en la medida que se reciben nuevas solicitudes, éstas se programan por orden de ingreso. Los trabajos se ejecutarán en una hora a convenir dentro del siguiente horario: de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 17:00 hrs. considerando 1 hora de colación. No se consideran fines de semana ni días feriados.



Durante la ejecución de los trabajos es necesario que en el inmueble se encuentre presente el propietario o un representante de éste, mayor de 18 años, quien deberá recepcionar los trabajos una vez ejecutados. Para los trabajos que son realizados por un tercero (proveedor o subcontratista), debe considerarse que es probable que se deba ingresar al inmueble en más de una oportunidad, ya que normalmente se requiere realizar una primera visita para una evaluación del problema y visitas adicionales para la realización de los trabajos.

Ante cualquier duda o consulta, no dude en contactarnos enviando un correo a **postventa@pazcorp.cl**

Propietario

Ejecutivo de entrega
