

## Procedimiento de Observaciones



Con el objeto de entregar un buen servicio a nuestros compradores, le detallamos a continuación el procedimiento a seguir cuando se le presente algún problema en su vivienda después de entregada:

- 1) El cliente debe enviar una solicitud a través de esta misma página pero en el apartado Servicio Post-Venta. Para su mejor atención se ha dispuesto solo atender los problemas que sean derivados al Servicio de Post-Venta por escrito. Rogamos comprender esta formalidad y evitar informar sus observaciones por teléfono.
- 2) Toda observación debe estar bien detallada para resolver adecuadamente el problema, además debe indicar el teléfono y dirección para comunicarse con el propietario
- 3) Registrado el ingreso de las observaciones se procederá, en el transcurso de la semana siguiente, a verificar el problema y entregar la orden de trabajo al equipo de Post-Venta, el cual coordinara con el propietario la fecha de su ejecución si correspondiera.
- 4) Si en la visita de verificación de las observaciones se determina que todo o alguno de los inconvenientes no son responsabilidad de la Inmobiliaria, se le enviará por escrito nuestra opinión.
- 5) Si en el proceso de verificación de las observaciones la persona no se encuentra en su domicilio, se le dejara un formulario de constancia de nuestra visita, para posteriormente realizar una visita nueva.
- 6) Una vez realizado el trabajo debe ser recibido por el comprador en el formulario que le entregue el funcionario que ejecute la reparación. Si este no fuera debidamente firmado por el propietario, no se recibirán nuevo reclamos
- 7) Todos los empleados del equipo de Post-Venta deben identificarse previamente del domicilio del cliente.

La Inmobiliaria no se responsabilizará por el trabajo que haya efectuado los propietarios en forma directa; es decir, ampliaciones, instalaciones especiales, modificaciones etc...

**INMOBILIARIA DEL VALLE DE MITRAS S.A. DE C.V.**

**BOSQUE DE ABETOS #100 SECTOR CIMA DEL BOSQUE, MONTERREY, N.L.**

**TEL: 01 (81) 8315.1313**