

MANUAL DE INGRESO DE RECLAMOS

A través de la página Web:

Si el cliente presenta alguna observación en su departamento deberá ingresar a nuestro portal web **senda.pe**, debe presionar el botón de postventa ubicado en la parte superior. Esto lo dirigirá a la pantalla que describe los alcances del servicio de atención al cliente y postventa.

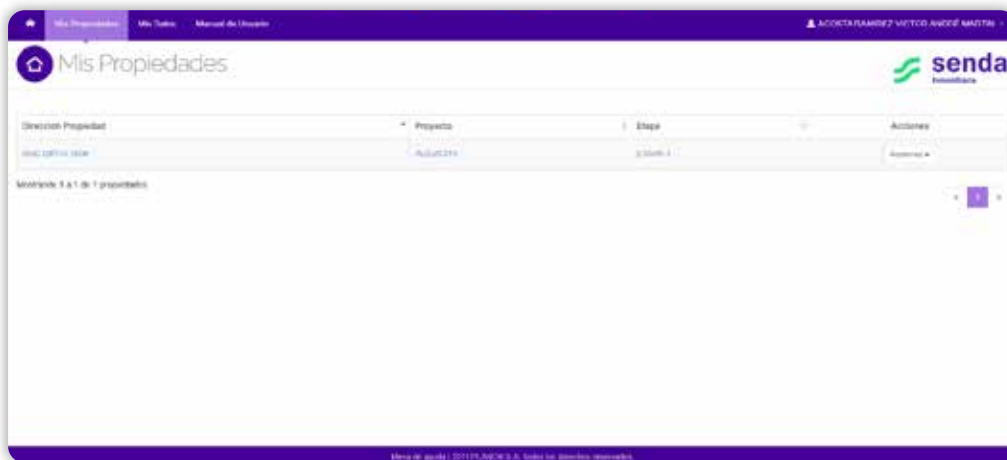
1. Ingresar a la página <https://senda.pe/>



2. Le damos clic al botón de POST VENTA: esto nos enviaría al portal web donde el cliente para poder ingresar deberá poner su número de DNI en las casillas del usuario y la contraseña.

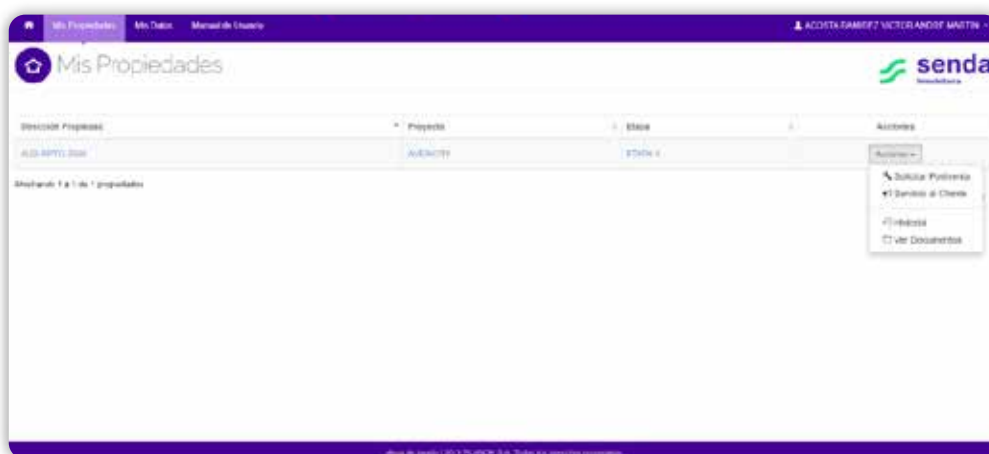


3. Al ingresar encontrará en la parte superior izquierda el botón de MIS PROPIEDADES y le saldrá el despliegue de propiedades que tiene y que puede administrar desde la plataforma. Adicionalmente el cliente podrá encontrar el manual de usuario en la parte superior izquierda. (esta será cargado en fechas previas a la entrega)



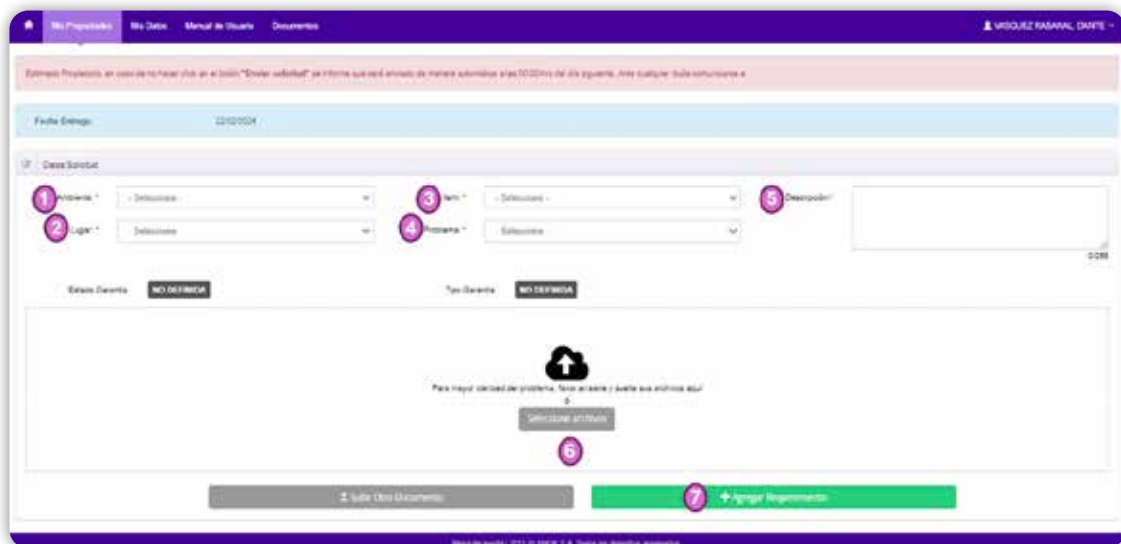
4. Una vez seleccionada la propiedad en el botón de ACCIONES ubicado al lado derecho le saldrá el despliegue:

1. Solicitar Postventa
2. Servicio al cliente
3. Historial
4. Ver documentos



5. En caso de seleccionar Solicitud de postventa, deberá de desplegar las siguientes acciones:

1. Ambiente (elegimos el ambiente en el que se encuentra la observacion)
2. Lugar (elegimos que parte del ambiente tiene la observacion)
3. Item (elegimos el elemento que tiene la observacion)
4. Problema (elegimos cual es la Describimos el reclamo para dar un mejor alcance de la observacion)
5. Adjuntamos una foto de la zona afectada
6. Hacemos clic en agregar requerimiento

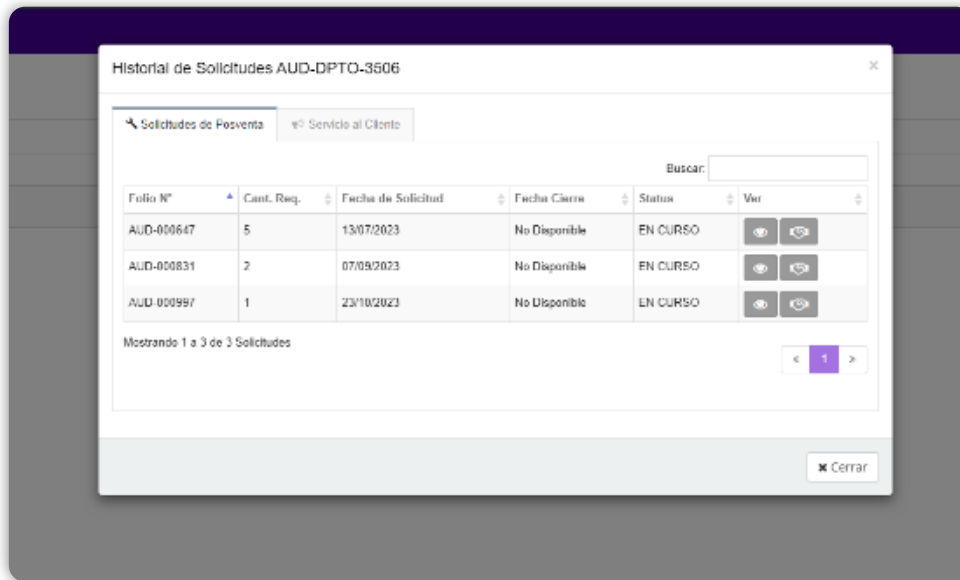


6. En caso de seleccionar Servicio al cliente, encontrarán la siguiente pestaña donde deben subir sus requerimientos:

1. Tipo
2. Categoría
3. Descripción



Desde aquí el cliente puede acceder en los iconos en gris para ver el listado de requerimientos y el estatus de cada uno de sus requerimientos.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Luego de un plazo máximo de 2 días hábiles de recibida su solicitud a través de la web, un ejecutivo se contactará con usted para fijar una visita de inspección en su departamento en la cual se llenará la Ficha de Inspección Post Venta que debe de ser firmada por ambas partes.

Una vez efectuada la visita, el Coordinador de postventa tomará contacto nuevamente en un plazo de 5 días útiles para informarle si su reclamo procede o no procede.

En caso el reclamo proceda, se le indicarán los pasos a seguir para la solución de su problema en un plazo de 7 a 15 días útiles, el tiempo de solución dependerá de su disponibilidad y de la naturaleza del problema. Una vez realizado y recibido conforme el trabajo por el propietario o usuario, éste deberá firmar el Acta de Conformidad Post Venta, dando por concluido el ciclo del reclamo.

En caso de que las observaciones dadas no procedan, se le comunicará por escrito al propietario, indicando el motivo.

Por otro lado, luego de la entrega de la vivienda, los propietarios se convierten en los responsables exclusivos de ésta, por lo tanto será necesario que si se presenta una observación por defectos en los acabados como quiñes, rayaduras, manchas, levantamiento de piezas, falta de brillo, manchas de pintura, o cualquier defecto que pueda resultar difícil de establecer responsabilidad entre el constructor o el propietario, este reclamo se haga en un periodo de tiempo máximo de 30 días calendario contados a partir de la entrega del inmueble.

Se deja constancia que la inmobiliaria no responderá por defectos o daños experimentados por la vivienda o edificación si ellos provienen de su desgaste natural, mal uso de la misma o en condiciones diferentes expresadas en este Manual; defectuosa o deficiente mantención o defectos producidos como consecuencia de alteraciones, modificaciones u obras ejecutadas por terceros.

Tampoco se cubrirán los daños que se originen en la edificación como consecuencia de causas fortuitas o de fuerza mayor; entendiéndose por las mismas a los hechos acontecidos casualmente por la naturaleza, sin premeditación ni previsión, por ejemplo, sismos, terremotos, problemas climáticos como lluvias extremas, etc., además de todo acontecimiento generado por el hombre que no ha podido preverse o que previsto, no ha podido resistirse, por ejemplo, guerra, vandalismo, terrorismo, etc.

Las Responsabilidades de la Inmobiliaria están definidas por:

- a. Las garantías establecidas por la Inmobiliaria en su Manual del Propietario y Servicio Post venta.
- b. Las garantías ofrecidas por los proveedores, entregadas al propietario con su respectiva documentación. Las garantías estarán sujetas al tiempo y condiciones de garantía de los proveedores de acabados, por lo cual se recomienda leer los manuales y documentos de garantías de cada proveedor para evitar perder la garantía de estos.

Transcurridos seis meses desde la entrega del inmueble, las garantías de los proveedores de equipos instalados en las áreas comunes que se mantengan aún vigentes serán trasladadas a la Junta de Propietarios, a efectos de que éstos puedan, de ser necesario, hacer efectiva dichas garantías.

Las garantías también están sujetas al cumplimiento de los tiempos de mantenimientos indicados por cada proveedor. Esto también se aplica si el edificio no se encuentra operativo.