

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN POSTVENTA

Nuestra empresa cuenta con un departamento de Postventa de alto nivel preparado para reparar todas las eventualidades que pudiera sufrir tu propiedad con posterioridad a la entrega.

Antes de formalizar un reclamo asegúrate que el problema presentado en tu inmueble sea objeto de una solicitud para asistencia de Postventa, informándote en el Manual del Uso de Vivienda de la C.C.H.C y de acuerdo a los procedimientos que se encuentran en www.vivehogar.cl.

Al ser propietario, podrás solicitar atención de Postventa ingresando con tu usuario y contraseña a la página web www.vivehogar.cl link Postventa.

Si no posees clave de acceso, solicítala en el mismo sitio o envía un mail a clientes@empresasarmas.cl.

Una vez ingresada la solicitud, personal de Postventa te contactará para coordinar una visita inspectiva en un plazo máximo de 05 días hábiles.

A la visita inspectiva acudirá un supervisor, el cual evaluará los requerimientos y te informará el diagnóstico técnico en terreno:

Si tu solicitud corresponde ser reparada, Postventa te contactará para coordinar la fecha de ejecución de los trabajos en un período de 05 días.

Si tu solicitud no corresponde ser reparada, el supervisor te informará en el momento de la visita y además te enviará una carta vía correo electrónico con el motivo del rechazo.

El horario de atención del departamento de Postventa en terreno es de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

ASISTENCIA DE EMERGENCIAS



SE CONSIDERAN EMERGENCIAS LAS FILTRACIONES DE AGUA INUNDANTE, FILTRACIONES DE GAS Y PROBLEMAS EN EL TABLERO ELÉCTRICO.

SI TIENES ALGUNA EMERGENCIA DEBES INGRESAR TU SOLICITUD Y LLAMAR INMEDIATAMENTE AL
2631 4000

En caso de tener una emergencia fuera de nuestro horario de atención, se recomienda buscar una solución temporal con la administración del edificio (en caso que corresponda) hasta que podamos asistirte. Sin perjuicio de esto deberás ingresarlo y si es posible, enviar un mail a clientes@empresasarmas.cl.