

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN POSVENTA

Ante la eventualidad de observaciones ocurridas con posterioridad a la entrega de una vivienda SOCOYESA, usted podrá solicitar la atención posventa a través de las siguientes alternativas:

- Enviando un correo electrónico a la dirección **servicioalcliente@socovesa.cl**
- Enviando un fax al fono **600 520 5200**.
- Visitándonos en nuestras oficinas ubicadas en Eliodoro Yañez 2962, Providencia, Santiago, donde deberá llenar un formulario de observaciones.

Estas solicitudes deben ir dirigidas al departamento de posventa.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su comunicación personal nuestra empresa tomará contacto con usted para programar una visita de inspección.

Sólo en caso de EMERGENCIA (filtración de agua, filtración de gas, problemas eléctricos, etc.), el reclamo será recibido telefónicamente al fono **600 520 5000**, con el fin de evitar la ocurrencia de problemas mayores, esto dentro de nuestro horario de atención.

Es **IMPORTANTE** que en su solicitud nos entregue la información necesaria para una buena atención, facilitándonos siempre los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Dirección completa.
- Números de teléfono donde se le pueda encontrar en horas hábiles.
- Ubicación y descripción clara y detallada del problema que presenta su vivienda.

Recuerde entregar sus teléfonos de contacto, de lo contrario su vivienda podría ser visitada sin previo aviso.

Durante la visita, si una observación es de uso o mantención de la propiedad; repasaremos con usted las sugerencias de mantenimiento indicadas en la cartilla del programa anual de mantención y le ofreceremos toda la ayuda que podamos en forma de información.

Una vez visitada la propiedad y sólo si las observaciones corresponden, se programará de común acuerdo con usted el día y hora de la reparación.

Nuestro horario de atención posventa en terreno es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs. por tanto en caso de una emergencia fuera de nuestro horario deberá buscar una solución provisoria hasta que podamos asistirle.

SOCOYESA  
DEPARTAMENTO DE POSVENTA.  
Eliodoro Yañez 2962 - Providencia  
Fono: 600 520 5000  
servicioalcliente@socovesa.cl  
www.socovesa.cl

Nombre Propietario:.....  
Dirección Nueva Propiedad:.....  
Fecha:.....