



Procedimiento POST VENTA

#QuieroMiDeptoIngevec

Etapa 1

INGRESO REQUERIMIENTOS Y COORDINACIÓN VISITA DE INSPECCIÓN

- 1 Los requerimientos de postventa y/o consultas se deben realizar a través de nuestros canales de comunicación:



Línea Red Fija 800 422 727



Móvil +56 9 8889 4612 · +56 9 8682 6248



postventa_ingevec@ingevec.cl



Indicando: Nombre del proyecto, número de departamento, requerimiento y sus números de contacto.



Acceso web: www.ingevec.cl

- 2 Nuestro call center programará en la misma llamada la visita de inspección dentro de los próximos 5 días hábiles.

Etapa 2

VISITA DE INSPECCIÓN

HORARIOS VISITAS DE INSPECCIÓN

Lunes a jueves de 9:00 a 13:30 y 15:00 a 18:30 y viernes de 09:00 a 14:30. Cada proyecto tiene su día de la semana asignado.

Durante la visita se realiza un diagnóstico de las observaciones y se determina si es que corresponden o no a la garantía de post-venta.

Etapa 3

COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DE TRABAJOS

Posterior a la visita de inspección se contacta al propietario para la coordinación de los trabajos. Desde esta inspección tenemos estipulado como máximo 20 días hábiles para que los trabajos queden ejecutados.

HORARIOS TRABAJOS DE POST VENTA



Lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 hrs.

Durante la ejecución de trabajos, debe haber un representante del propietario que recepcione los trabajos realizados.

Etapa 4

LLAMADO SATISFACCIÓN DE TRABAJOS

El call center realizará un llamado de satisfacción por los trabajos ejecutados. Si usted informa disconformidad con alguno de los requerimientos, se genera una visita inspectiva o nueva fecha de trabajos según corresponda.

El propietario al indicar su conformidad de trabajos, se cierra la solicitud del requerimiento.

Etapa 5

CLASIFICACIÓN DE ATENCIONES POST VENTA

SOLICITUD DE URGENCIA

Requerimientos que comprometan la habitabilidad del inmueble y que requieren una atención inmediata.

- Filtración de agua potable (rotura de cañerías)
- Fuga de gas en red no visible.
- Falta de energía eléctrica por problemas de la instalación



Toda solicitud de urgencia, debe realizarla en los mismos canales de comunicación.

Procedimiento POST VENTA

SERVICIO ATENCIÓN DEPARTAMENTO POST VENTA



INGEVEC.CL



postventa_ingevec@ingevec.cl



+56 9 8889 4612 · +56 9 8682 6248