



morros \* zoe

PROCESO DE ATENCION  
DE POSVENTAS

## Proceso de atención de posventas

# 1 | DETALLES EN ACTA DE ENTREGA APARTAMENTO

01



Si dentro del proceso de entrega del apartamento se evidencia algún detalle, daño o imperfecciones en los acabados estos deben ser consignados en el acta de entrega de forma numerada y clara.

02



Estos detalles serán atendidos por el área de postventa de la constructora quien lo contactará para programar la atención de la posventa.

03



Una vez se vayan realizando los trabajos el líder de posventa tramitará un formato de atención de posventa el cual el cliente debe firmar certificando que fue atendido, si tiene alguna observación debe dejarlo escrito en el formato.

En caso que no sea posible que el propietario firme el formato de atención, el líder de posventas enviará un correo con el formato respectivo para la devolución del mismo firmado, en caso que no se reciba respuesta en un plazo máximo de 15 días, la posventa se entenderá como atendida y cerrada.

## 2 | DETALLES POSTERIORES AL ACTA DE ENTREGA

Si posterior a la firma del acta de entrega y dentro del periodo de garantía establecido en un año siguiente a la fecha de entrega del apartamento se evidencia imperfecciones o mal funcionamiento en el inmueble usted deberá solicitar el servicio de posventa a través de la página web [www.morroszoe.com](http://www.morroszoe.com) e ingresar a la sección Posventas.

Cabe anotar que la garantía inicia desde el día de la entrega del inmueble y el plazo definido en el manual del propietario no se suspenderá por falta del uso que se haga del inmueble, entendiéndose que la garantía expirará para el constructor vencido este plazo.

Es indispensable que antes de realizar su solicitud de posventa verifique se encuentre dentro del año de garantía y haya leído el manual del propietario donde se establecen las recomendaciones de uso y se indican los mantenimientos a realizar.

Es importante para la atención de la posventa se siga el procedimiento indicado o la constructora no se hará responsable de la atención.



Ingrese a la página web [www.morroszoe.com](http://www.morroszoe.com) y diligencie su solicitud.

En la solicitud debe:

- » Seleccionar el N° del apartamento
- » Diligenciar los datos del propietario del apartamento, nombre, cedula, correo electrónico y numero celular
- » Enumere los detalles e indique en forma clara en que área del apartamento se presenta la posventa.
- » Verifique la información y proceda con el envío.



Luego de diligenciada la solicitud, a su correo electrónico le será enviado un mensaje con el número de radicación el cual le servirá para realizar el seguimiento.

03



Dentro de los siguientes 5 días hábiles a la fecha de su solicitud, usted será contactado por el encargado de posventa para coordinar la visita para la evaluación de la posventa y si aplica o no de acuerdo a lo indicado en el manual del propietario, luego de la visita se programará la realización de los trabajos para la atención de la posventa.

04



Para la realización de los trabajos se asignará un personal que ingresará a la propiedad con un listado de los trabajos a realizar, una vez realizados los trabajos se solicitará sea firmado el acta de atención de posventa que certificará que usted ha sido atendido.

#### NOTAS IMPORTANTES:

- » CADA ACTIVIDAD RADICADA EN LA SOLICITUD DEBE SER FIRMADA DE MANERA INDEPENDIENTE, DE LO CONTRARIO SE PODRÍA SUSPENDER LA ATENCION DE POSTVENTAS.
- » EL ENCARGADO DE POSVENTA NO ESTÁ AUTORIZADO A REALIZAR TRABAJOS EN AUSENCIA DE UN REPRESENTANTE DEL PROPIETARIO.
- » LOS HORARIO DE ATENCION DE POSVENTAS ES DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 Y DE 2:00 PM A 4:00 PM; SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M

Agradecemos su colaboración en seguir el procedimiento indicado y así permitirnos prestarle un mejor servicio.

## Exclusiones de garantías

Morros zoe SAS recomienda que dentro del periodo de garantía no se realicen acabados especiales en los muros, techos, entendiendo que durante el ajuste de los materiales, que coincide con el periodo de la garantía es normal que se presenten fisuras en los muros. Según lo anterior, es claro que si un comprador cambia el color de los muros, coloca enchapes, telas, papeles de colgadura, pintura al óleo, o en general, cualquier material adherido al techo, paredes o pisos y se presentan fisuras o similares, la constructora no estará obligada a reemplazar tales materiales que, como consecuencia de la fisura o del tratamiento que hay que dársele a la misma se deterioren o se dañen. En este caso, la constructora procederá a la reparación, pero limitará esta al arreglo de conformidad con los acabados que originalmente tenía el inmueble objeto de la venta, sin tener en cuenta mejoras realizadas por el comprador.

También, es claro que la constructora no reconocerá ningún tipo de indemnizaciones por la pérdida de materiales de decoración adheridos al inmueble ni por los trabajos que se perdieron o deterioraron, pues es claro e inequívoco que la constructora advierte por medio de este documento, sobre la exoneración de la responsabilidad cuando el comprador decora paredes, techos, dentro del periodo de garantía. Igualmente, la constructora recomienda realizar toda mejora, respetando los diseños estructurales, hidráulicos y sanitarios del inmueble adquirido.

## Otras exclusiones de garantías

- » Observaciones no indicadas en actas de entrega que pudieron producirse con posterioridad como daños o roturas en vidrios, pisos y enchapes, porcelanas sanitaria, muros o carpintería
- » Desgastes o daños de elementos ocasionados por el uso inadecuado, mantenimiento indebido y/o falta de mantenimiento.
- » Daños causados por terceros o por modificaciones realizadas al inmueble como: eliminación de muros, intervención eléctrica o sanitaria.
- » Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o en contra a las instrucciones dadas en el manual de propietario.

# 3 | ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



En caso de presentarse una emergencia usted debe comunicarse con la administración quien debe a su vez contactar a la constructora para la atención inmediata.

**Se define por emergencia:**

1. Fuga de gas
2. Daño de tubería sanitaria que provoque inundaciones.
3. Daño en tubería de suministro de agua que provoque inundaciones.
4. Daños eléctricos como cortos circuito que pongan en riesgo al propietario y al inmueble

morros ✨ zoe

[www.morroszoe.com](http://www.morroszoe.com)