



**Preguntas Frecuentes**  
**Procesos de Entrega y Postventa**

# Preguntas Frecuentes

## Proceso de Entrega

### 1. ¿Cuándo me entregan mi vivienda?

R. Una vez su vivienda culmine el proceso de trámite y cuente con la inspección de calidad aprobada, le estaremos contactando para coordinar la cita de entrega de su nuevo hogar.

### 2. ¿Dónde me tengo que dirigir para la entrega de mi vivienda?

R. Se debe dirigir directamente a su inmueble, donde lo estará esperando nuestro inspector de servicio al cliente para realizar la entrega.

### 3. ¿Qué hacer si no cuento con disponibilidad para recibir mi vivienda?

R. Puede autorizar a una persona de su entera confianza, mayor de edad, con el fin de que reciba la vivienda en su ausencia, de la siguiente manera:

1. Debe notificar al equipo de servicio al cliente, enviar copia de su identificación personal y de la persona que va a recibir.
2. El equipo de servicio al cliente procederá a enviarle una carta de autorización, la cual debe firmar y notariar.
3. Al momento de la cita de entrega de su vivienda, la persona autorizada debe entregar la carta original, firmada y notariada, y copia de las dos identificaciones (propietario y persona autorizada) al inspector de servicio al cliente.

### 4. ¿Qué pasa si incumplo la cita de entrega de mi vivienda?

R. El equipo de servicio al cliente le volverá a contactar para reagendar la cita de entrega.

### 5. ¿Qué documentos me suministran al momento de la entrega de la vivienda?

- Cartas de servicios públicos (luz y agua),
- Permiso de ocupación, y
- Acta de entrega firmada (enviada por correo)



## **6. ¿La vivienda tiene servicio eléctrico instalado?**

R. Su vivienda no cuenta con el servicio eléctrico instalado, por lo tanto usted debe realizar su contrato de luz con la entidad correspondiente para que se lo puedan instalar y cuente con dicho servicio.

## **7. ¿La vivienda tiene servicio de agua potable instalado?**

R. Su vivienda no cuenta con el servicio de agua potable instalado, por lo tanto debe realizar el contrato con la entidad correspondiente en un periodo de 15 días luego de su entrega. Debe entregar copia del contrato y el medidor para que le puedan hacer la instalación del mismo (si aplica).

En el caso de que su vivienda sea parte de un PH lo debe entregar en la garita, si es una barriada abierta, lo debe entregar en el campamento del proyecto.

## **8. ¿Qué necesito para realizar el trámite de instalación de servicios públicos?**

R. Al momento de realizar sus contratos de servicios públicos es necesario contar con el permiso de ocupación de su vivienda y la carta del servicio correspondiente, emitida por la promotora, y/o las escrituras de su vivienda (si aplica).

## **9. ¿Dónde debo pagar las cuotas de administración?**

R. En caso de que su proyecto pertenezca al régimen de propiedad horizontal (PH), los pagos de las cuotas de administración deben realizarse directamente a la cuenta corriente de su PH, dicha información bancaria debe solicitarla en la oficina de administración.

# Proceso de Post Venta

## 10. ¿Cuál es el alcance de la garantía de mi vivienda?

R. La garantía aplica siempre y cuando no se hayan realizado modificaciones a la áreas y acabados de la vivienda.

El periodo de garantías se divide de la siguiente manera, desde el día de la entrega de su inmueble:

Garantía por 12 meses	Garantía por 6 meses
Techos	Puertas
Cielorraso	Ventanas
Sistema Eléctrico	Artefactos sanitarios
Plomería	Accesorios de baño
Pisos y azulejos	Muebles
Filtraciones	Herrería
Rajaduras	Grifería
	Cerraduras

## 11. ¿Dónde puedo encontrar las directrices para la atención de garantías?

R. Toda información acerca de las garantías de su inmueble las puede encontrar en el Manual del Propietario de su proyecto.

## 12. ¿Dónde puedo encontrar los códigos de pintura de mi vivienda?

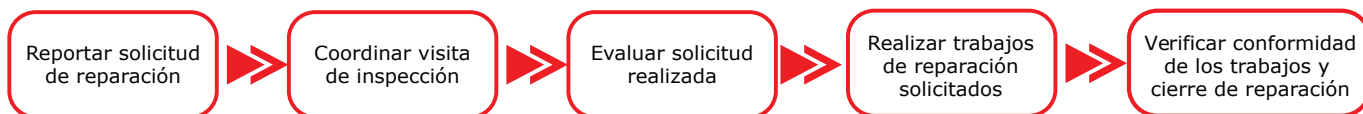
R. Los puede encontrar en el Manual del Propietario y / o puede hacer la consulta en la administración de su PH, en el caso que resida en un proyecto bajo el régimen de propiedad horizontal.

### 13. ¿Cuál es la política de acabados?

R. Respecto a las piezas de revestimiento (piso y paredes), el promotor garantiza tamaño y referencia de las piezas siempre y cuando exista inventario de la misma, sin embargo, no garantiza su tono.

En el caso de reparaciones donde se vea vinculado trabajos de pintura, el promotor se encargará de colocar la pintura del tono original de su vivienda, si usted cambió el color, debe suministrarnos la pintura.

### 14. ¿Cuáles son los pasos para la atención de postventa (garantía)?



### 15. ¿Cuál es el horario del equipo de trabajo de Servicio al cliente?

- Oficina: lunes a viernes 7:00 am – 4:00 pm
- Proyecto (citas programadas): lunes a viernes 8:00 am – 3:00 pm y sábado 8:00 am – 12:00 pm

### 16. ¿Cuáles son los medios de contacto para solicitudes de entrega y garantía?

- e-mail: soporte@entregas-garantias.com
- Whatsapp: +507 6775-2657
- Móvil: +507 6983-6856
- Teléfono: 304-9810

### **17. ¿Cómo es el proceso para solicitar una cita de garantía?**

R. Una vez recibido su reporte, el equipo de trabajo de servicio al cliente procederá a consultar la agenda y disponibilidad del inspector de servicio al cliente y le estará contactando para coordinar la cita de inspección.

### **18. En caso de una inspección o reparación, ¿debe estar el propietario de la vivienda o puede ser otra persona?**

R. Puede estar cualquier persona mayor de edad, designada por el propietario, para recibir a nuestro equipo de reparaciones y/o el personal contratista.

### **19. ¿Qué pasa si incumplo una cita de postventa?**

R. El equipo de servicio al cliente procederá a cerrar la cita como incumplimiento, por lo tanto, se debe poner en contacto con nosotros para realizar un nuevo registro de su reporte.

### **20. ¿Qué pasa si no estoy disponible durante un largo tiempo y me tienen que realizar una reparación?**

R. El equipo de servicio al cliente procederá a cerrar el caso, una vez tenga disponibilidad deberá ponerse en contacto para que le puedan agendar la reparación correspondiente.

### **21. ¿Cuál es la constancia de que me han realizado una reparación?**

R. Una vez finalizada la reparación debe firmar una "Acta de reparación", con la que indica su conformidad con el trabajo realizado.

# PROVIVIENDA

Creamos valor para siempre

web: <https://gprovivienda.com/servicio-postventa/> • e-mail: [soporte@entregas-garantias.com](mailto:soporte@entregas-garantias.com)  
Whatsapp: +507 6775-2657 • Móvil: +507 6983-6856 • Teléfono: 304-9810