

innovación<sup>3</sup>



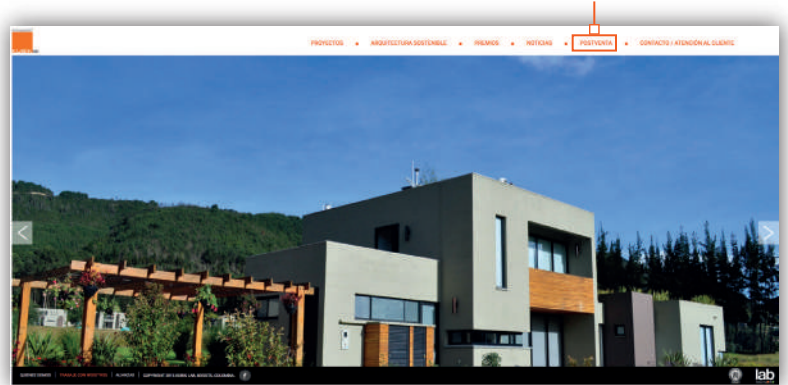
# SOLICITUD DE POSTVENTAS

# 1. INGRESA A: [www.kubiklab.com](http://www.kubiklab.com)

En nuestra página ingrese a **SERVICIO POSTVENTAS**.

Solo se reciben solicitudes de arreglos locativos postventa mediante la página Web de **KUBIK LAB**

- **NOTA:** KUBIK LAB S.A.S o CONSTRUCCIONES KAB S.A. No se hacen responsables sobresolicitudes que se realicen por otros medios.



## 2. DATOS DE CONTACTO

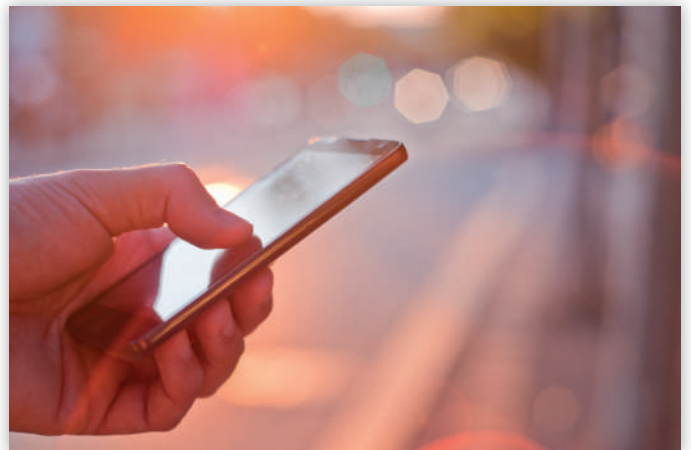
Ingrese los datos que se solicitan de **Nombre, Teléfono fijo o celular** (asegúrese que sea el número donde lo podamos contactar), correo electrónico y describa la postventa.

Tenga en cuenta que **entre más específico y conciso mejor será el tiempo de respuesta**. Es importante registrar el nombre del proyecto, número de unidad y daño o defecto objeto de la solicitud. Al finalizar y diligenciar todos los campos y dé click en enviar. Tenga en cuenta que cada arreglo es un ítem, es decir, cada arreglo tiene un número de radicación diferente.

A screenshot of the 'REGISTRO SOLICITUD POSTVENTAS' form. The form is titled 'REGISTRO SOLICITUD POSTVENTAS' and includes fields for 'Nombre' (KUBIK LAB), 'Apellido' (AGUIRRE), 'Correo electrónico', 'Teléfono fijo', 'Teléfono celular', 'Número de unidad', 'Tipo de daño', 'Descripción del daño', 'Nombre del propietario', 'Dirección del inmueble', 'Código postal', 'Ciudad', 'País', and 'Comentarios'. There are also checkboxes for '¿Es un inmueble con licencia de funcionamiento?' and '¿Es un inmueble con licencia de funcionamiento?'. A 'ENVIAR' button is located at the bottom right of the form.

## 3. NÚMERO DE RADICACIÓN

Una vez ingresada la solicitud vía web, **el sistema le enviará a su correo electrónico un número de radicación**, el cual le servirá para seguimiento y futuras consultas.



## 4. NOSOTROS LO CONTACTAMOS

A partir de la fecha que se radicó su solicitud, **la constructora se compromete a contactarlo** a los números telefónicos que digitó en el formato, para coordinar una cita en la que el Residente de postventas visitará su propiedad, evaluará el requerimiento reportado (si aplica o no, dentro de los parámetros de garantía descritos en el manual del propietario y/o Acta de entrega), y coordinará la programación de trabajos.



## 5. REGISTRO DE ATENCIÓN DE POSTVENTAS

A medida que se vayan realizando los trabajos o solicitudes, un representante de **KUBIK LAB S.A.S y/o CONSTRUCCIONES KAB S.A.** solicitará su firma por cada ítem, certificando que usted fue atendido.

**Cada actividad en la solicitud debe ser firmada** de manera independiente para darle un mejor manejo a su solicitud.

## 6. AYÚDENOS A MEJORAR

Al finalizar el proceso de postventas, usted **será contactado para solicitar su retroalimentación** por medio de una encuesta de evaluación de calidad del servicio recibido, con el fin de mejorar cada día.

Agradecemos su colaboración en seguir el procedimiento indicado y así permitirnos prestarle un **MEJOR SERVICIO.**



## 7. PARÁMETROS DE ATENCIÓN POSTVENTAS

- **a.** Si su caso es una **URGENCIA** que pueda generar daños a la propiedad y/o a la salud al corto plazo y está relacionada con daños en redes hidráulicas, eléctricas, gas y filtraciones con afectación a otros bienes, debe remitirse inmediatamente a la administración del edificio del conjunto residencial. Si la afectación tiene garantía y se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el acta de entrega del inmueble y/o el manual de propietario, por favor comuníquese al teléfono 3210800 ext. 121 de lunes a viernes de 8:00a.m a 5:00p.m para estos casos se recomienda cerrar los registros de suministro y esperar que la entidad especializada lo intervenga. Tenga en cuenta que la constructora responderá en el menor tiempo posible en horario laboral de **LUNES A VIERNES DE 8:00a.m a 5:00p.m Y SABADOS DE 8:A.M A 11:30A.M**, no se atiende los días domingos ni festivos.
- **b.** Ni **KUBIK LAB S.A.S.** ni **CONSTRUCCIONES KAB S.A.** se hacen responsables por pérdida, daño, deterioro, o cualquier afectación a bienes privados de propietarios o algún otro tercero durante los trabajos o actividades de postventas, se recomienda acompañar la actividad, para evitar inconvenientes en el manejo de bienes personales.
- **c.** La visita o trabajos de postventa **nunca podrán ser atendidos por menores de edad.**
- **d.** Los horarios de atención de postventas son de **lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm, y sábados de 8:00 am a 11:30 am.**
- **e.** En caso de **no poder atender la postventa el propietario, deberá autorizar a un mayor de edad por medio escrito** (formatos establecidos, correos electrónicos, cartas), aplica también para arrendatarios. Para tal fin debe tener los datos personales (nombre, apellido, número de identificación) del propietario y los de la persona autorizada.
- **f.** En **la visita diagnóstica no se realizarán trabajos**, estos se realizaran una vez sean avalados y programados con anterioridad.
- **g.** **No se realizaran trabajos de postventas que no hayan sido registrados** por la página web.
- **h.** Se **prohíbe que los contratistas de KUBIK LAB S.A.S y CONSTRUCCIONES KAB S.A.** realicen trabajos **no autorizados** en el periodo en que se **encuentren interviniendo postventas en el edificio o unidades de vivienda.**