

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**

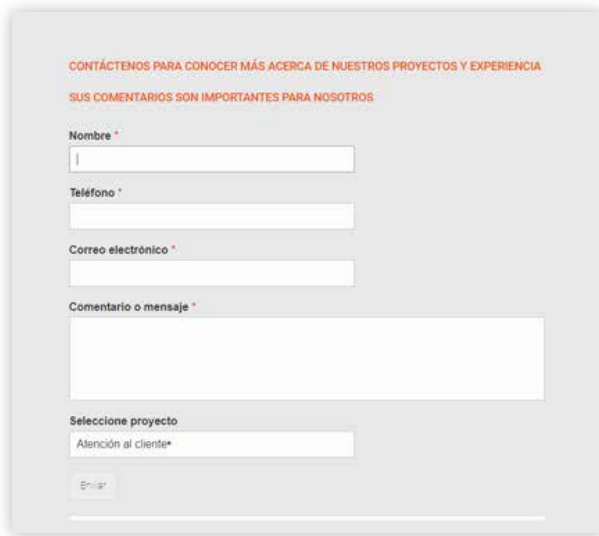
- **NOTA:** La constructora no se hace responsable sobre solicitudes que se realicen por otros medios.



## 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, numero de unidad y daño o defecto objeto de la solicitud. Al finalizar y diligenciar todos los campos y de click en enviar. Tenga en cuenta que cada arreglo es un ítem es decir cada arreglo tiene un numero de radicación diferente.



CONTACTÉMONOS PARA CONOCER MÁS ACERCA DE NUESTROS PROYECTOS Y EXPERIENCIA

SUS COMENTARIOS SON IMPORTANTES PARA NOSOTROS

Nombre \*

Teléfono \*

Correo electrónico \*

Comentario o mensaje \*

Seleccione proyecto

Atención al cliente\*

Enviar

## 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 radico su solicitud, **el constructor se compromete a contactarlo** a los números telefónicos que digito 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), 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** 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.

Codigo: FT-COIN-08		REGISTRO Y ATENCIÓN DE POSTVENTAS Y/O FISURAS		KUBIK LAB	
Aprobación: 27/05/2018		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		KUBIK LAB	
Versión: 6					
Página: 1 DE 1					
Si el Propietario una vez realizado el formato debidamente diligenciado, el profesional de postventas se comunicará con usted para programar las actividades.					
FECHA DE REGISTRO DE POSTVENTA:		NÚMERO DE CONTACTO (TEL. O CEL):			
PROYECTO:		FECHA DE VISITA DE INSPECCIÓN:			
SE APTO. O CALDA:		Nota: Todas las post-ventas registradas deben ser firmadas por el propietario evidenciando el cierre y aceptación de las mismas.			
NOMBRE REPRESENTANTE:					
FECHA DE ENTREGA DE MANEJO:					
CODIGO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN POSTVENTA (PROBLEMA PRESENTADO)	OBSERVACIONES Y/O DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS	FECHA DE FIRMA DE CIERRE DE POSTVENTA	FECHA DE REGISTRO Y APROBACIÓN PROFESIONAL	

**IMPORTANTE:** 1. No se hacen responsables KUBIK LAB S.A.S., ni CONSTRUCCIONES KAB S.A., 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. 2. La visita o trabajos de postventa nunca podrán ser atendidos por personas de edad. 3. Los horarios de atención de postventas son de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm, y sábados de 7:00 am a 12:00 pm. 4. En caso de no poder atender la solicitud el propietario, deberá autorizar a un mayor de edad por medio escrito, aplica también para arrendatarios.

Firma de persona que solicita los trabajos:	Firma funcionario constructora
Nombre:	Nombre:
C.C. No.:	C.C. No.:
Tel / Cel:	Tel / Cel:

## 6. AYUDENOS 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. PARAMETROS 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, favor remítase inmediatamente a la administración del edificio o al administrador del conjunto residencial, si la afectación tiene garantía y se encuentre 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 8:00 am a 5:00pm o al 3195302116 para estos casos cierre los registros de suministro y espere a que lo intervenga una persona competente, tenga en cuenta que la constructora responderá en el menor tiempo posible en horario laboral de **LUNES A VIERNES DE 8:00am a 5:00pm Y SABADOS DE 8:AM A 11:30AM**, no se atiende los días domingos ni festivos.
- **b.** No se hacen responsables **KUBIK LAB S.A.S.**, ni **CONSTRUCCIONES KAB S.A.**, 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 y que usted manipule sus bienes personales para evitar inconvenientes.
- **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 del autorizado.
- **f.** En **la visita diagnostica no se realizarán trabajos**, se realizarán hasta la intervención.
- **g.** **No se deben realizar trabajos de postventas que no hayan sido registrados** por la página web.
- **h.** Se **prohíbe que los contratistas de la constructora realicen trabajos** por solicitud de los clientes en **el periodo en que se encuentren interviniendo postventas en el edificio o unidades de vivienda**.