

Estimados clientes:

Adjuntamos el presente documento para aclararles los pasos a seguir para la tramitación de las reparaciones de las incidencias y desperfectos que puedan detectar en sus viviendas.

Adjuntamos parte de Incidencias a cumplimentar para la comunicación de los desperfectos por si no dispusieran de él.

Por otro lado, les adjuntamos un dossier de referencias de proveedores y materiales empleados en la construcción de la vivienda.

Muchas gracias por su colaboración,

**DEPARTAMENTO DE POSTVENTA**

## **PROCOLO POSTVENTA**

### **1) TRAMITACIÓN DESPERFECTOS EN VIVIENDAS:**

Una vez escriturada su vivienda, deben remitirnos en un plazo inferior a 15 días, el **Parte de incidencias de Postventa**, incluido en la documentación de la vivienda que se les ha entregado.

Procedimiento a seguir para la cumplimentación del Parte de incidencias de Postventa (posterior a la escrituración):

- Se cumplimentarán todos los apartados, siendo de especial importancia los casilleros de identificación del titular del inmueble y sus números telefónicos de contacto.
- El plazo para la comunicación de los desperfectos relativos a acabados será de 15 días desde la fecha de escrituración.  
IMPORTANTE: para una mejor gestión de los listados es muy importante que nos envíen un único listado, tómense el tiempo que necesiten dentro del plazo dado.
- El plazo máximo para la comunicación de los desperfectos relativos al funcionamiento de las instalaciones será de 3 meses desde la fecha de escrituración.

A pesar de los plazos indicados anteriormente, se mantienen las responsabilidades y garantías de la Ley de Ordenación de la Edificación, para posibles defectos ocultos.

Los canales para enviarnos el Parte de incidencias será:

- Por fax al 913148991.
- Por mail a [postventa@gruporoca.net](mailto:postventa@gruporoca.net).
- Entrega en original en nuestra oficina de C/Rosario Romero, nº 25, Madrid.

Recibirán un mail de confirmación de recepción de sus listados.

En este parte incluimos un apartado en el que tienen que indicarnos si van a solicitar la copia de la llave de la vivienda que mantiene la constructora o prefieren que la mantengan hasta nuevo aviso para que las reparaciones sean lo más ágiles posibles.

Durante el plazo de recepción de incidencias, nuestro Departamento de Postventa, confeccionará un listado con todos los partes de las viviendas escrituradas, filtrando cada reparación por los gremios correspondientes, para iniciar el proceso de reparaciones.

Pasado el plazo de recepción de incidencias, solo se admitirán aquellas claramente imputables a la empresa constructora, no admitiendo las incidencias que puedan haber sido ocasionadas por motivos de instalación de mobiliario, mudanzas o reformas particulares, por lo que es imprescindible que envíen su parte cumplimentado en el plazo asignado.

Nuestro protocolo de Postventa, establece que, cada reparación efectuada en la vivienda, debe ser aprobada por el propietario, mediante la firma de conformidad de la misma, y una vez finalizadas todas las reparaciones de las incidencias reclamadas, con la firma de conformidad parcial de cada una de ellas, se firmará un documento de conformidad con la vivienda, en el que se detallan todas las reparaciones realizadas conforme al propietario. No obstante, se mantienen las responsabilidades y garantías de la Ley de Ordenación de la Edificación, para posibles defectos ocultos.

## **2) TRAMITACIÓN DESPERFECTOS DE ZONAS COMUNES:**

Respecto a las zonas comunes, una vez escrituradas la mayor parte de las viviendas y pasados al menos 30 días desde el inicio de las escrituraciones, convocaremos al Presidente de la Comunidad y al Administrador de Fincas, para realizar el acta de Recepción provisional de todas las instalaciones y elementos que constituyen las zonas comunes, entre las que se encuentran a modo de ejemplo:

- Instalación solar.
- Instalación de puertas de garaje
- Instalación jardinería, mobiliario urbano y riego
- Instalación común de electricidad y telecomunicaciones
- Instalación común de fontanería
- Instalación PCI, ventilación forzada y BIES
- Instalación común de gas.
- Instalación de ascensores.
- Urbanización y zonas comunes (elementos de acabado y terminación).
- Instalación de Piscina.

En estas actas de recepción provisional se anotarán las incidencias o desperfectos de cada una de las instalaciones que nos comuniquen previamente, para que una vez solucionadas se firme el Acta de recepción definitiva.

Es recomendable que asistan a esta reunión, las empresas que realizarán el mantenimiento futuro de las instalaciones si tienen contratados sus servicios, a fin de poder resolver por parte de las empresas instaladoras, todas las dudas que puedan tener sobre el funcionamiento de las mismas.

Para la elaboración del **Documento de Postventa de Urbanización y zonas comunes**, en el que se desglosarán todos los desperfectos de zonas comunes, la Comunidad de Propietarios debe elaborar un listado de desperfectos por portales, que nos comunicarán a través de la Junta de Gobierno que la representa. Una vez elaborado este documento, no se admitirán reclamaciones por desperfectos relativos a acabados.

### **3) PLANIFICACIÓN TRAMITACION POSTVENTA:**

- A) Recepción de partes de incidencias remitidos por los Sres. Propietarios.
- Inicio escrituraciones: 21 de Septiembre 2011
  - Fin escrituraciones: 18 de Octubre 2011
  - Periodo recepción partes incidencias (15 días desde escrituración): 24 Septiembre a 02 de Noviembre de 2011.
  - Periodo de elaboración listado por Departamento Postventa y remisión a gremios correspondientes: 17 de Octubre a 06 de Noviembre de 2011.
- B) Inicio de reparación de incidencias:
- Se iniciarán las reparaciones el 07 de Noviembre de 2011 (salvo casos considerados de "urgencia" que se atenderán inmediatamente cuando recibamos la incidencia).
- NOTA: Este plazo se reducirá considerablemente si los listados se envían antes del plazo de 15 días.
- C) Firma de Actas provisionales de Instalaciones y zonas comunes:
- Semana del 30 de Octubre a 04 de Noviembre del 2.011.
- D) Firmas de partes de Conformidad de las viviendas:
- Se firmarán individualmente por viviendas una vez solucionadas todas las incidencias comunicadas en cada una de ellas. El periodo se inicia por tanto el 08 de Noviembre.
- E) Firma de Actas definitivas de Instalaciones y zonas comunes:
- 1ª Semana de Diciembre del 2.011. Fecha estimando un mes desde la firma del Acta de recepción provisional. Este plazo se acortará o alargará dependiendo del número de incidencias asociadas a las actas de Recepción provisional.

Muchas gracias por su colaboración,

**DEPARTAMENTO DE POSTVENTA**



**PARTE INCIDENCIAS POSTVENTA**

FECHA  FECHA ESCRITURACIÓN

PROMOCIÓN

PROPIETARIO (indicar nombre completo titular/es de la vivienda)  DNI:

VIVIENDA (indicar portal, planta y letra de vivienda)  TELEFONO CONTACTO:

| UBICACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA | OBSERVACIONES |    |    |          |
|-----------|------------------------------|---------------|----|----|----------|
|           |                              | PR            | NP | RP | FIRMA OK |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |
|           |                              |               |    |    |          |

**COMUNICAR EL PRESENTE LISTADO POR FAX AL 913148991 O POR CORREO ELECTRÓNICO A [postventa@gruporoca.net](mailto:postventa@gruporoca.net) SE DEBEN TRANSMITIR LAS INCIDENCIAS RELATIVAS A ACABADOS EN LOS 15 DIAS SIGUIENTES A LA ESCRITURACIÓN**

A CUMPLIMENTAR POR EL TITULAR

Doy mi conformidad para que la empresa constructora mantenga una copia de la llave de mi vivienda para resolver las incidencias descritas  (marcar con una X por el propietario).

Solicito la devolución de la copia de la llave de mi vivienda en poder de la empresa constructora y para la resolución de las incidencias descritas  tendrán que ponerse en contacto conmigo al número de teléfono: (marcar con una X por el propietario).

|                                       |                                 |                                      |                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| Fecha redacción relación incidencias: | Fecha recepción:                | Fecha recepción                      | CONFORME (corrección incidencias): |
| EL PROPIETARIO (Firma y fecha)        | Dpto. Postventa (Firma y fecha) | CONSTRUCTORA (firma) (Firma y fecha) | EL PROPIETARIO (Firma y fecha)     |

LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL PROPIETARIO DE LAS INCIDENCIAS SERA INDIVIDUALMENTE HASTA COMPLETAR LA HOJA

PR: procede reparación de la incidencia RP: reparada la incidencia (a cumplimentar por la empresa constructora)

NP: no procede reparación de la incidencia FIRMA OK: Firma de conformidad del cliente con la reparación

De conformidad a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, le informamos que los datos de contacto utilizados para la presente comunicación serán incluidos en un fichero debidamente inscrito ante el RGPD con la finalidad de posibilitar las comunicaciones a través de correo electrónico de PROMOCIONES LEVANTINO ARAGONESAS S.A. con los distintos contactos que ésta mantiene dentro del ejercicio de su actividad (como clientes, asociados, proveedores o personal).

Sin perjuicio de ello se le informa de que usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición para lo cual debe dirigirse a: PROMOCIONES LEVANTINO ARAGONESAS S.A., C/ Rosario Ramírez, 25, 28020 Madrid, adjuntada identificación de la identidad e indicada en la comunicación, a la atención del Responsable del área de protección de datos / D. Juan Rodríguez Miño) a mediante correo electrónico a [postventa@gruporoca.net](mailto:postventa@gruporoca.net)

## **REFERENCIAS PROVEEDORES Y MATERIALES TORREJON 132 VIV**

### **SOLADOS Y ALICATADOS**

#### **ALICATADO: CERAWOLD TEL. 964 776 622**

- COCINAS: BALDOSA BLANCA MATE 25X40 (SERIE BASICS, pagina 82 del catálogo ESHEMA BY CERAWORLD)
- BAÑO CLARA Y ASEO: NATURE GRIS 25X40 (SERIE NATURE, pagina 27 del catálogo ESHEMA BY CERAWORLD)
- BAÑO OSCURA: BALDOSA NATURE GRAFITO 25X40 (SERIE NATURE, pagina 27 del catálogo ESHEMA BY CERAWORLD)

#### **SOLADO: CERAWOLD TEL. 964 776 622**

- BAÑO Y ASEO: BALDOSA NATURE GRAFITO 33,3X33,3 (SERIE NATURE, pagina 41 del catálogo ESHEMA BY CERAWORLD)
- COCINA: BALDOSA MERCURIO GRAFITO 33,3 X 33,3 (SERIE NATURE, pagina 41 del catálogo ESHEMA BY CERAWORLD)

#### **SOLADOS EXTERIORES: CODICER. TEL. 964 207 637 / 964 202 450**

- TERRAZAS ATICOS Y ESCALERAS DE EXTERIOR: BALDOSA DE EXTERIORES MARENGO 25X25 (SERIE TERMOKER, pagina 69 del catálogo de codicer 95)

### **PUERTAS**

**Empresa:** Doorvi Castilla  
**Tlfno:** 91-674-62-24  
**Dirección:** C/Perú nº23. Local 6  
**Contacto:**  
**email:** [doorvi@doorvi.es](mailto:doorvi@doorvi.es)

### **SOLADO DE MADERA**

**Empresa:** Exclusivas Lisan  
**Dirección:** C/Lanzarote 22-24.28970. Humanes de Madrid  
**Tlfno:** 914920547  
**Contacto:**  
**email:**  
**Tarima** Tarima estratificada laminada AC4 de 7mm. LIDER FLOOR  
**Color:** Roble Natural 1 lama 1285\*193\*7mm