

INSTRUCCIONES DE INGRESO

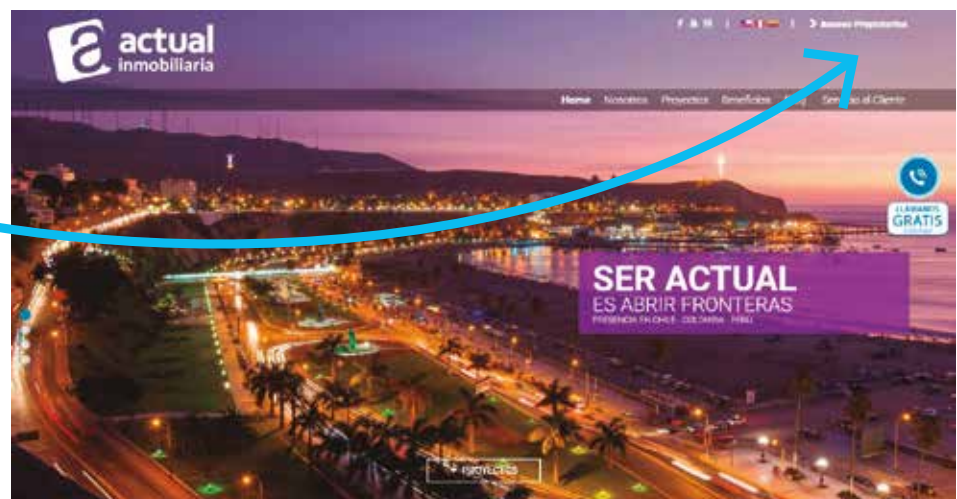
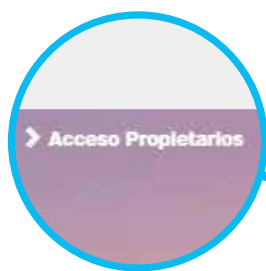
PORTAL WEB

Ante la eventualidad de un problema en su departamento, deberá ingresar a nuestro portal web **actual.pe** y en la opción Acceso a propietarios ingresar su reclamo.

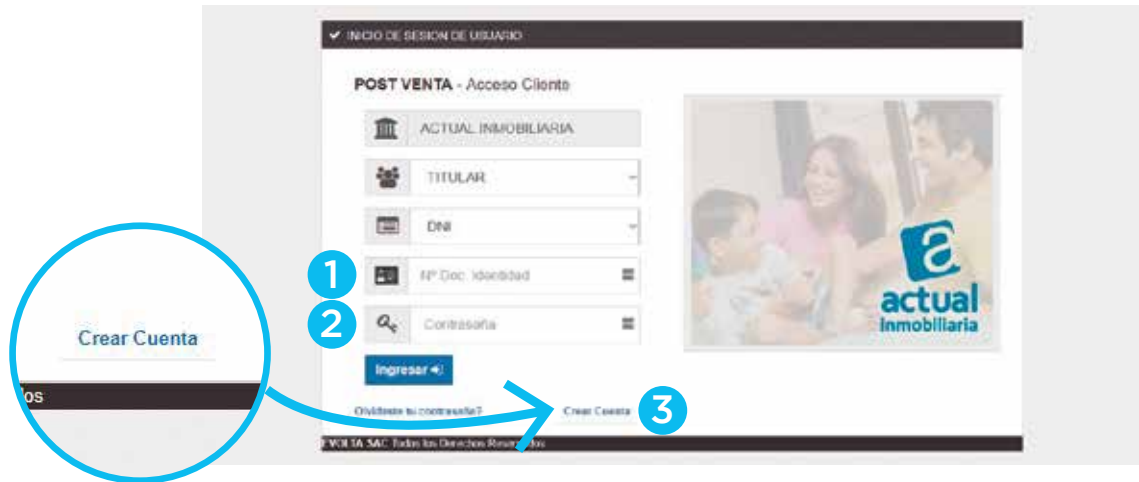
A continuación detallamos los pasos a seguir:

GENERAR MI USUARIO Y CONTRASEÑA

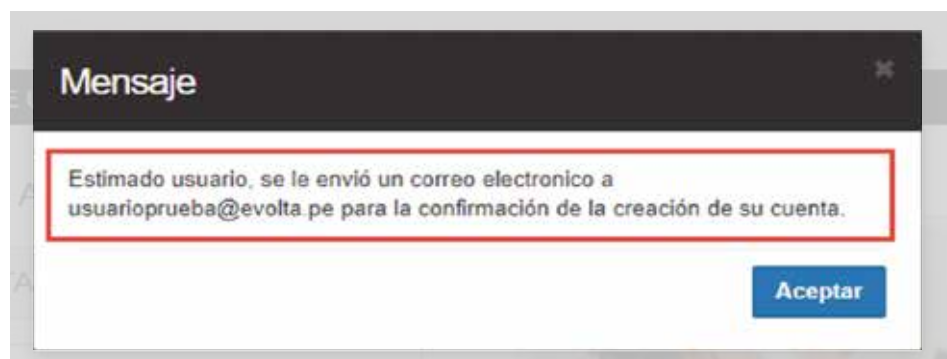
1. Ingresamos a <http://actual.pe/>



2. Le damos clic a ACCESO PROPIETARIOS (ubicado en la parte superior derecha). Esto nos enviará al Portal Web donde podemos crear nuestro usuario y contraseña:
 - 1 - Ponemos el DNI del TITULAR DEL INMUEBLE.
 - 2 - Ingresamos una contraseña a nuestra elección.
 - 3 - Le damos clic al botón CREAR CUENTA.



3. Saldrá un mensaje indicando que se ha enviado un correo. Si el e-mail que sale no es el correcto, ponerse en contacto al correo electrónico servicioalcliente@actual.pe para la actualización de sus datos.



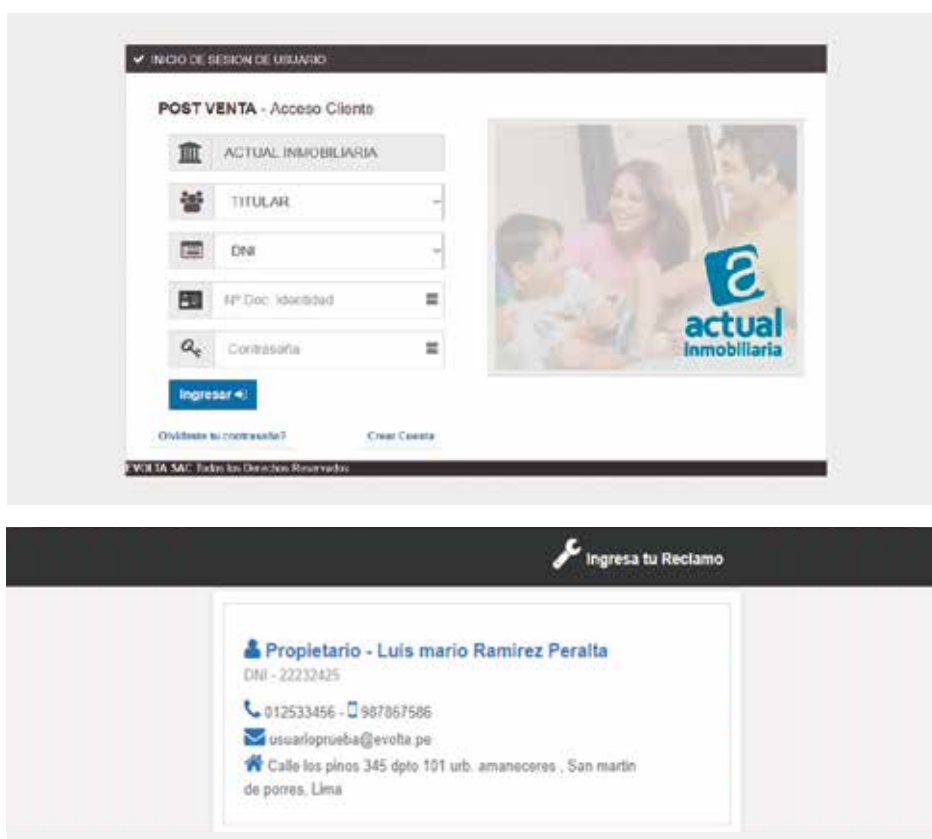
4. Debemos validar nuestra dirección de correo. En nuestra bandeja de entrada, ubicamos el correo y damos clic a "Confirmar mi correo electrónico". Recuerda revisar la Bandeja de SPAM.



5. El enlace nos llevará al portal confirmando la creación de nuestro usuario.



6. Le damos aceptar e ingresamos DNI y contraseña para poder entrar y generar el reclamo.



CÓMO REGISTRAR UN RECLAMO

1. Ya dentro del portal, en la parte superior le damos clic a la opción **INGRESA TU RECLAMO**:
 1. Del menú desplegable, elegimos el inmueble donde tenemos el problema.
 2. Del menú desplegable, seleccionamos el ambiente.
 3. Del menú desplegable, elegimos el elemento dañado.
 4. Del menú desplegable, especificamos la especialidad. Eje: Acabados.
 5. Le ponemos un título al reclamo.
 6. Describimos el reclamo para dar un mejor alcance del daño.

7. Adjuntamos una foto de la zona afectada.
8. Grabamos el reclamo dando clic a "INGRESAR".

The screenshot shows the 'Ingresa tu Reclamo' form with the following fields and callouts:

- 1**: Inmueble (LA CONQUISTA 239 - Departamentos / EDIFICIO: TORRE A - MODELO: FLAT 2 - Departamento 802)
- 2**: Ambiente (LAVANDERIA)
- 3**: Elemento (DESAGÜE DE LAVADORA)
- 4**: Especialidad (Acabados)
- 5**: Título (Título del reclamo)
- 6**: Descripción (Descripción del problema reportado)
- 7**: Seleccionar Imágenes (button)
- 8**: Ingresar (button)

2. Una vez registrado el reclamo, llegará un correo al área indicada de la empresa para que pueda ser revisado. Si desean ver el estado, pueden ingresar al portal y visualizar si ya fue asignado a un inspector, ejecutor o fue atendido. Esto lo pueden encontrar en la opción TUS RECLAMOS.



EDITAR TUS DATOS

1. Se encuentra junto a la opción TUS RECLAMOS. Al seleccionarla, nos aparecerá una plantilla modificable con nuestros datos:

Se debe mantener actualizada ya que con esta información la inmobiliaria podrá hacer el contacto correspondiendo al cliente.

Propietario - Alan Romero Perez
 DNI - 32333538
 014523416 - 979113456
 Lloque, General sanchez pero

Edita tus datos

Datos Generales

Nombres	Ape. Paterno	Ape. Materno
Alan	Romero	Perez
Tele. Casa	Celular 1	Celular 2
014523416	979113456	

CREAR CUENTAS ADICIONALES

Esta opción sirve para crear cuenta al cónyuge, familiar o inquilino, con el acceso para ingresar y revisar incidencias.

1. Le damos clic a CREAR CUENTAS en la parte superior derecha y tenemos:
 1. Tipo de relación
 2. Tipo de documento y número
 3. Nombre y apellidos
 4. Teléfono y correo electrónico

Lista de Usuario - Cuenta **Crear Usuario**

1 Tipo Relación
Inquilino

2 Tipo Documento
DNI

3 Nro. Documento
78022166

Nombres
Maria Andreina

4 Apellidos
Castro Castillo

Teléfono
979116534

Correo Electronico
marandreina@gmail.com

Guardar

2. Al seleccionar guardar, nos aparecerá en la parte izquierda el botón CREAR CUENTA y aparecerá un aviso de envío de confirmación al correo del usuario creado. Siguiendo los mismos pasos de la cuenta del propietario, se podrá usar la cuenta nueva para otras incidencias.

Lista de Usuario - Cuenta

• Inquilino / DNI 78022166 **Crear Cuenta**  

Maria Andreina Castro Castillo
E-mail: marandreina@gmail.com



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

ATENCIÓN

Luego de un plazo máximo de 3 días útiles de recibida su solicitud a través de la web o vía correo electrónico, un ejecutivo se contactará con usted para fijar una visita de inspección en su departamento en la cual se llenará la Ficha de Inspección Post Venta que debe de ser firmada por ambas partes.

Una vez efectuada la visita, el Coordinador de Servicio al Cliente tomará contacto nuevamente en un plazo de 3 días útiles para informarle si su reclamo procede o no procede.

En caso el reclamo proceda, se le indicarán los pasos a seguir para la solución de su problema en un plazo de 7 a 15 días útiles, el tiempo de solución dependerá de su disponibilidad y de la naturaleza del problema.

Una vez realizado y recibido conforme el trabajo por el propietario o usuario, éste deberá firmar la Ficha de Conformidad Post Venta, dando por concluido el ciclo del reclamo.

En caso de que las observaciones dadas no procedan, se le comunicará por escrito al propietario, indicando el motivo.

Por otro lado, luego de la entrega de la vivienda, los propietarios se convierten en los responsables exclusivos de ésta, por lo tanto será necesario que si se presenta una observación por defectos en los acabados como quiñes, rayaduras, manchas, levantamiento de piezas, falta de brillo, manchas de pintura, o cualquier defecto que pueda resultar difícil de establecer responsabilidad entre el constructor o el propietario, este reclamo se haga en un periodo de tiempo máximo de 30 días calendario contados a partir de la entrega del inmueble.

RESPONSABILIDAD DE ACTUAL INMOBILIARIA

Debemos hacerle presente que los problemas que surgen en una vivienda nueva tienen una amplia gama de orígenes, desde problemas de ventilación, mantención y cuidado, hasta proyectos de especialidades, especificaciones técnicas o materiales defectuosos. Dependiendo del tipo de problema, existirán distintos responsables de las reparaciones correspondientes y la respuesta dependerá de sobre quién recae la responsabilidad del problema:

Cuando el responsable sea Actual Inmobiliaria, por ejemplo, cerámico cajoneado, piso sobresalido, etc., se coordinará con Ud. los plazos estimados de ejecución de las reparaciones necesarias. Debe considerar que en algunas oportunidades se presentan demoras en la ejecución de los trabajos, debido a que la Inmobiliaria debe hacer valer las garantías de las diversas empresas que participaron en el proceso de construcción de su vivienda (por ejemplo, ventanas de aluminio; muebles de melamina; instalaciones; etc.) De todas formas, lo mantendremos informados de los plazos y avances en el proceso.



FALTA DE MANTENCIÓN

Un porcentaje importante de los problemas se originan en la falta de mantención y cuidados por parte de los ocupantes de las viviendas. Le solicitamos leer con atención el Manual del Propietario, el cual contiene instrucciones de mantenimiento y de uso de diversos artefactos e instalaciones de su departamento, las cuales deben ser necesariamente cumplidas para poder exigir las garantías entregadas.

ACCIÓN DE TERCEROS

En algunos casos su departamento puede sufrir daños causados por acciones, negligencias o falta de cuidado de terceros (vecinos, administración, etc.). Estos daños, como humedad en techos o paredes por falta de limpieza de los desfogues de los desagües de terrazas, perforación de cañerías o inundaciones en pisos superiores o departamentos vecinos por fallas en instalaciones de lavadoras, etc., son responsabilidad del causante y, por lo tanto, las reparaciones y el costo de ellas serán por cuenta de éste.

COSTO DE REPARACIONES

La visita de nuestro personal de Servicio al Cliente será sin costo, si el defecto es responsabilidad de Actual Inmobiliaria. Si el problema tiene su origen en acción de terceros, deberá dirigirse a su causante para que cancele los costos de la visita y reparaciones, a fin que sea atendido.

RECOMENDACIONES

- Cumpla estrictamente el procedimiento indicado para solicitar cualquier tipo de observación, consultas y/o solicitudes relacionados a las garantías de su inmueble; nunca lo solicite directamente a terceros.
- Está totalmente prohibido hacer reformas que impliquen cualquier modificación estructural, no se puede demoler ninguna pared, ni total ni parcialmente. Tampoco está permitido abrir perforaciones en ellas debido a que el diseño estructural hace que todos los muros formen parte del conjunto estructural del edificio. De igual manera está prohibido realizar modificaciones en las instalaciones.

Por último, queremos recordarle leer cuidadosamente el Reglamento Interno y el Manual de Convivencia en cuanto los tengan, este último hace referencia a las normas de convivencia dentro del conjunto, para que las acate y ponga en práctica; de ello dependerá la calidad de vida de cada uno de ustedes dentro del conjunto.

Recuerde que usted tiene el derecho y la obligación de exigir a sus vecinos y a la Administración del conjunto que se cumplan las normas del Reglamento Interno y se realice el mantenimiento necesario, adecuado y oportuno a las zonas comunes del conjunto que también son de su propiedad.

Por favor lea detenidamente este manual y recurra a él todas las veces que lo requiera, para lo cual le sugerimos mantenerlo dentro de su departamento y siempre a la mano.





QUE HACER EN LOS SIGUIENTES CASOS:

EN CASO QUE DETECTE UNA FILTRACIÓN DE AGUA USTED DEBE CERRAR LA LLAVE DE CORTE DE AGUA DEL DEPARTAMENTO (LLAVE GENERAL) Y LUEGO SE COMUNICARÁ CON EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

EN CASO QUE DETECTE UN CORTO CIRCUITO USTED DEBERÁ BAJAR LA LLAVE GENERAL DEL TABLERO ELÉCTRICO DE SU DEPARTAMENTO Y LUEGO SE COMUNICARÁ CON EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

CUMPLIR ESTOS PASOS EN CASOS EXTREMOS EVITARÁ QUE LAS FALLAS COMPROMETAN OTROS MATERIALES DE SU DEPARTAMENTO