

Cómo solicitar la atención de una garantía de tu vivienda

1. El Propietario de la vivienda deberá acudir al módulo de Atención a Clientes presentando una identificación oficial.
2. En caso de no ser el Propietario, la persona deberá presentar el acta de entrega de vivienda y la póliza de garantía original, o el número del cliente asignado en estos documentos.
3. Presentar la póliza de garantía vigente a la Ejecutiva de Atención a Clientes.
4. Indicar cuál es el problema, explicando claramente el concepto del desperfecto.
5. Acordar una fecha y hora para realizar la evaluación física del desperfecto por parte del personal técnico de Urbi.
6. La Ejecutiva de Atención a Clientes deberá entregar al Propietario la solicitud de servicio impresa con folio.
7. En caso de solicitar un servicio, nuestro personal autorizado realizará una evaluación de los daños para levantar un dictamen técnico.
8. Con el resultado del dictamen técnico, si la atención procede podrá ser atendido el desperfecto en el momento o se programará para una fecha indicada.
9. En caso de no proceder, se le entregará un dictamen técnico por escrito, en el cual se especificarán con claridad las razones por las cuales no puede ser reparado y el Propietario lo firmará de recibido.
10. Cuando nuestro personal técnico acuda en la fecha y hora acordada con el Propietario para atender la solicitud y éste no se encuentre en su vivienda, se tendrá que fijar otra fecha y hora para la atención; si en la segunda ocasión que se acuda no se encuentra el Propietario, su solicitud será cancelada y requerirá que éste se presente en el Módulo de Atención a Residentes a solicitar de nuevo el servicio y su programación.

11. Sólo serán evaluados y atendidos los conceptos capturados en la solicitud, en el caso de requerir nuevos servicios se requerirá que el Propietario acuda de nuevo a realizar la solicitud correspondiente al Módulo de Atención a Residentes.
12. En caso de proceder su reparación, al término de ésta el Propietario firmará de conformidad la solicitud.

Causas de rescisión de garantías

La cobertura de las Garantías cesará en los siguientes casos:

1. Construcción y acabados. Cuando el Propietario haga cualquier tipo de modificación a la estructura original del inmueble (casa habitación), ya sea por remodelaciones, ampliaciones u obras complementarias, así como por algún uso inadecuado o diferente para el cual el inmueble fue diseñado y construido.
2. Impermeabilización. Cuando se deteriore en cualquier parte la estructura de la Impermeabilización, ya sea en la capa inferior, media o de terminado superficial (acabado aparente), ocasionado por cualquier uso inapropiado de los techos, así como por modificaciones a la estructura original del inmueble, por remodelaciones, ampliaciones u obras complementarias.
3. Instalación eléctrica. Cuando se realice cualquier modificación a la instalación original, sea alterada su distribución y/o capacidad, al adicionar salidas o al sustituir algún material que la componga; así mismo, por un uso inadecuado generado por aplicar mayores presiones de trabajo para las cuales fue diseñado, al igual que por un uso inapropiado de accesorios (llaves y/o válvulas) que componen la instalación en general.
4. Instalación hidráulica. Cuando se realice cualquier modificación a la instalación original o sea alterada su distribución y/o capacidad; al adicionar salidas o al sustituir algún material que la componga; asimismo, por un uso inadecuado generado por aplicar mayores presiones de trabajo para las cuales fue diseñado; al igual que por un uso inapropiado de accesorios (llaves y/o válvulas) que componen la instalación en general.

5. Instalación de gas. Cuando se realice cualquier modificación a la instalación original o sea alterada su distribución y/o capacidad; al adicionar salidas o al sustituir algún material que forme parte de éste; asimismo por un uso inadecuado generado por aplicar mayores presiones de trabajo para las cuales fue diseñado; al igual que por un uso inapropiado de accesorios (llaves y/o válvulas) que componen la instalación en general.
6. Instalación sanitaria. Cuando se hayan realizado modificaciones a la instalación original, remodelaciones y/o ampliaciones u obras complementarias en el inmueble, porque se le haya dado un uso inapropiado que pudiera haber deteriorado su eficiente y óptimo funcionamiento, y porque no se haya realizado el debido y oportuno mantenimiento a la instalación en general, que el Propietario está obligado a dar.
7. Puertas, ventanas y cerrajería. Cuando se haya dado un uso inapropiado a puertas, ventanas y cerraduras, y que hayan generado un deterioro en funcionamiento, apariencia o acabado, ya sea en el uso diario regular o cuando se hayan realizado modificaciones, remodelaciones, ampliaciones u obras complementarias en el inmueble (casa habitación).
8. Accesorios (sanitarios y eléctricos) y acabados (en regadera, en pisos). Cuando se haya dado un uso inapropiado a los muebles sanitarios y accesorios de funcionamiento del lavabo y el inodoro, así como en el acabado de la zona húmeda como la regadera y acabados en pisos; que se haya generado un deterioro en el funcionamiento, apariencia o acabado, ya sea en el uso diario regular, o cuando se hayan realizado modificaciones, remodelaciones, ampliaciones u obras complementarias en el inmueble (casa habitación).
9. Calentador de agua (en su caso). La cobertura de la Garantía es únicamente por problemas que se hayan generado en su fabricación, en elementos que lo componen como el termostato, el quemador y/o tanque de almacenamiento, Garantía que se apegará en términos y condiciones a los que el fabricante indique, siempre y cuando se le haya dado el uso adecuado para el que fue diseñado.
10. Ductos de aire acondicionado. Cuando se haya dado un uso inapropiado a los ductos o cuando se hayan realizado modificaciones, remodelaciones, ampliaciones u obras complementarias en el inmueble (casa habitación).