¡Bienvenido al sistema de solicitud posventa de tu constructora!

Powered by WAHHU

1 Usuario y contraseña



El día de la entrega vas a recibir un mensaje de WhatsApp y un correo electrónico en donde encontrarás:
1. Copia del acta de entrega
2. Usuario y contraseña con el que debes ingresar a la plataforma
3. Una encuesta de satisfacción de la entrega

Recuerda que el usuario y la contraseña son el correo electrónico del propietario principal y su número de cédula.
En caso de tener dudas ponte en contacto con la constructora.

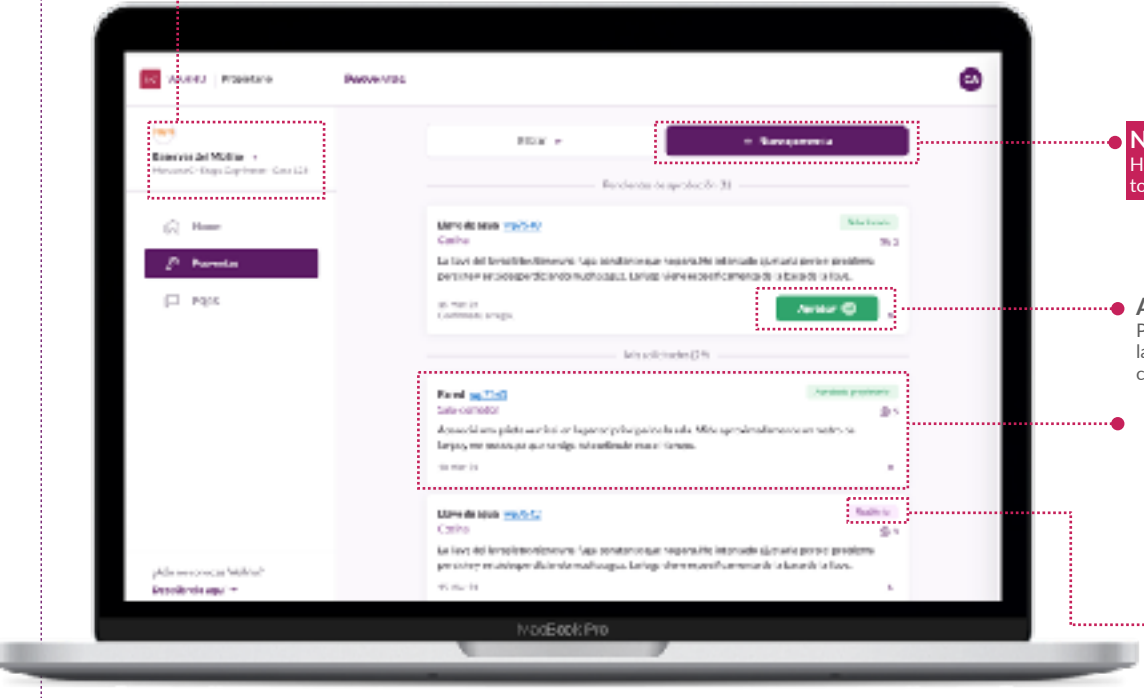
Para ingresar a tu portal, ingresa en el siguiente enlace, o lee el código QR

https://www.grupomarfa.com/servicios/garantia-post-ventas

Información importante:
El día de la entrega, recibirás un correo electrónico para que verifiques tu correo. Hazlo para que puedas recibir comunicaciones.

2 Ingreso a la plataforma y manejo

Inmuebles
Si tienes varios inmuebles, aquí podrás gestionarlos todos



Nuevo reporte
Haz una nueva solicitud. Recuerda llenar todos los datos del formulario.

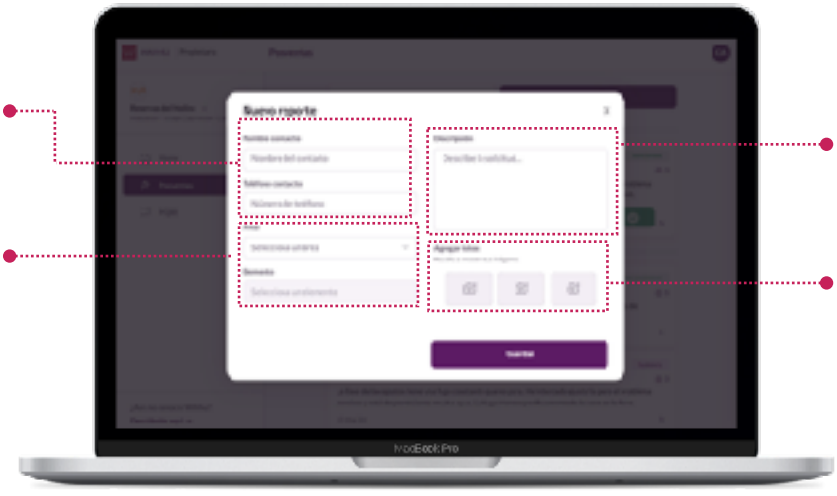
Aprueba tus posventas
Posventas que fueron arregladas por la constructora y está pendiente tu confirmación

Ver más información
Haz clic en la tarjeta para ver más información de cada solicitud: comunicaciones con la constructora, fotos y otros.

Estado de la solicitud
Esta tarjeta muestra el estado de cada solicitud
- Creada: está pendiente por revisión
- Rechazada: solicitud no aprobada
- Aceptada: está pendiente el arreglo
- Solucionada: la constructora ha realizado el arreglo y está en espera de tu confirmación
- Aprobada propietario: confirmas el arreglo
- Rechazada propietario: no confirmas el arreglo
- Cerrada constructora: Cerrada por la constructora

Información importante:
Wahhu te envía un correo electrónico cuando creas una solicitud. Además te enviará comunicados por correo cada vez que haya un avance en tus solicitudes.

3 Formulario de creación de una solicitud posventa



Datos de contacto
Si una persona diferente al propietario estará pendiente de la posventa (como por ejemplo un arrendatario), llena estos datos. No son campos obligatorios

Área y elemento
Selecciona el área y elemento que presenta el problema

Descripción
Mientras más información nos dejes del daño que se presenta, más fácil es la evaluación de la solicitud

Fotos
Carga hasta 3 fotografías como evidencia del daño

4 Confirmación de una posventa



Una vez la constructora haga el arreglo de la posventa, recibes un mensaje por WhatsApp confirmándolo.

También recibes una confirmación por correo electrónico.

Para aprobar o rechazar el arreglo, haz clic en el botón "Gestionar" en el mensaje de WhatsApp

Gestionar



Confirmar una posventa

Si estás de acuerdo, haz clic en "Confirmar".

Información importante:
Recuerda que si no confirmas o rechazas la posventa en el tiempo establecido por la constructora, la solicitud será cerrada automáticamente en el sistema, sin lugar a reclamaciones posteriores, tal como lo indica el procedimiento

5 Encuestas

Información importante:
Las respuestas que tú das a las encuestas, es lo que nos permite mejorar nuestro servicio



Hacer encuesta
Una vez hayas confirmado el arreglo de una posventa, recibes un mensaje por WhatsApp para realizar una encuesta de satisfacción



Contesta las preguntas
Califica de 1 a 5 todas las preguntas de la encuesta, haciendo click sobre el valor.

Recuerda contestar todas las preguntas y al final encuentras un campo para dejar comentarios, si tienes alguno.