

WWW.GRUPORESIDENCIAL.COM

PASEO DEL
NORTE
DONDE LO TIENES TODO

GRUPO RESIDENCIAL | PANAMÁ

MANUAL DE PROPIETARIO



PASEO DEL
NORTE
DONDE LO TIENES TODO

BIENVENIDOS A PASEO DEL NORTE

Con el propósito de seguir proporcionando un servicio de calidad, hemos desarrollado este manual de propietario que contiene puntos de su interés como información importante sobre su residencia, procedimientos para obtener sus garantías, uso y mantenimiento de los componentes de su casa, entre otros.

Paseo del Norte, comprometido con sus residentes, establece el departamento de servicio al cliente, aportando así valor a su residencia al ofrecer respaldo a su inversión y un servicio de calidad.

Confiamos en poder seguir cultivando nuestra relación con usted y nos comprometemos a cumplir con nuestras obligaciones.

Gracias por preferirnos.
Paseo del Norte

WWW.GRUPORESIDENCIAL.COM





INFORMACIÓN SOBRE SU RESIDENCIA

Línea de Propiedad

Su lote está definido por una marca medianera en la parte posterior y en un lateral de la casa, el mismo se proyecta al frente hasta el borde de la acera y cierra pasando por el centro de la pared que divide el dúplex con el vecino.

Plomería

- El control maestro del agua está ubicado en la pared del estacionamiento
- Los baños, la cocina y la lavandería tienen su llave de paso que controla el agua fría del lugar, el agua caliente se controla junto al calentador. Se pueden instalar calentadores de Gas o eléctricos. En caso de ser eléctricos, las casas cuentan con la tubería vacía para que su instalador alambre la salida eléctrica.

Electricidad

- La casa cuenta con 18 salidas para lámparas, y las mismas no incluyen rosetas. Usted necesita 13 lámparas de cielorraso: Sala, comedor, cocina, escalera, pasillo, walk-in-closet, portal, terraza, estacionamiento, 4 recámaras, 5 de Pared: 4 Baños y Lavandería.
- Existe una salida para instalar el timbre en la cocina.

- Las recámaras y la sala - comedor cuentan con las previsiones para las instalaciones de aires acondicionados Split; las unidades condensadoras deben ser ubicadas en el techo teniendo la precaución de sellar la manga prevista y no afectar la impermeabilización de la cubierta.
- La sala y las tres recámaras tienen una salida para instalación de Cable TV. La caja de paso de estos sistemas están ubicadas en el depósito debajo de la escalera.
- La casa cuenta con tomas corrientes con interruptor de falla de tierra (GFCI) en baños y cocina, por lo que debe tener cuidado de no mojarlos.
- Los tomas corrientes de las recámaras están protegidos por un braker de falla de arco (AFCI), dicho circuito no debe ser compartido con otro y solamente un electricista calificado por la JTIA podrá alterarlo.

Pintura

- Es normal que la pintura se decolore con el paso del tiempo y por consiguiente cada propietario deberá darle mantenimiento a su residencia, para lo cual debe conseguir los mismos colores

Nota: La administración del PH le entregará los códigos de la pintura.

GARANTÍA

La oficina de Servicio al Cliente de Grupo Residencial será responsable de atender sus reclamos por garantías.

Pueden hacer llegar sus reclamos al correo postventapdn@gruporesidencial.com o contactándose al número (+507) 203 - 0892.

El Departamento de Servicio al Cliente de Paseo del Norte tiene como misión comprometerse con el respaldo de los residentes en el cumplimiento de sus garantías. A este fin. El departamento asiste a los residentes de una manera personalizada y puntual, proporcionándoles un servicio de calidad.

Con el fin de aclarar cualquier duda sobre nuestro servicio, transcribimos la cláusula **DÉCIMA** de su **Contrato de promesa de Compraventa**, por el cual el Departamento de Servicio al Cliente se rige a atender sus reclamos:

DÉCIMA: EL PROMITENTE VENDEDOR concede al **PROMITENTE COMPRADOR** una garantía de calidad tanto en la ejecución de la obra como de los equipos y artefactos instalados en la vivienda sujeta a las siguientes condiciones:

1. Equipos, artefactos y otros bienes incorporados a la vivienda: seis (6) meses contando a partir de la fecha del permiso de ocupación de la vivienda.
2. Daños derivados de la construcción de la vivienda; un (1) año contando a partir de la fecha del permiso de ocupación de la vivienda.

Para que la garantía se haga efectiva, **EL PROMITENTE COMPRADOR** deberá presentar su

reclamación por escrito, indicando en qué consiste el daño, cuando fue descubierto y qué medidas ha tomado para evitarlo.

La reclamación debe ser presentada en la oficina de la empresa. En ningún caso será cubierta la garantía si se comprueba que **EL PROMITENTE COMPRADOR** ha hecho uso inadecuado o excesivo del bien o ha incurrido en daño directo por acción u omisión contra la propiedad tales como forzamiento, violencia, incendio, abandono, golpes u otras conductas similares.

Cobertura de su garantía: Equipos, artefactos y accesorio incorporados en su vivienda:

Cerraduras	6 meses
Puertas	6 meses
Ventanas	6 meses
Artefactos Sanitarios	6 meses
Accesorios de Baño	6 meses
Muebles y Tablilleros	6 meses
Grifería	6 meses
Componente Eléctrico	6 meses

Construcción

Estructura	12 meses
Techo (Goteras)	12 meses
Cielorraso	12 meses
Cableado Eléctrico	12 meses
Plomería	12 meses
Pisos & Azulejos (No incluye daño, ni maltrato)	12 meses
Filtraciones	12 meses
Rajaduras de Pared	12 meses



PASEO DEL
NORTE
DONDE LO TIENES TODO

GRUPO RESIDENCIAL | PANAMÁ

WWW.GRUPORESIDENCIAL.COM

ATENCIÓN A RECLAMOS

Usted deberá presentar el reclamo en la oficina de Servicio Cliente o hacer el reclamo vía correo electrónico,

1. Al momento de realizar su reclamo, incluya en qué consiste el mismo y qué ha hecho al respecto. No olvide incluir su nombre, número de casa, teléfono donde contactarlo y la fecha en qué se presenta su reclamo.
2. Uno de nuestros ejecutivos de Atención al Cliente tomará nota de su reclamo y procederá a establecer las citas necesarias para una inspección previa y posterior reparación. Las citas programadas se harán de acuerdo a su disponibilidad, y la de nuestro personal.
3. El día de la cita, el personal de Servicio al Cliente, debidamente identificado, procederá a la reparación del reclamo. Recuerde que es necesario que usted u otra persona responsable, esté al momento de la visita.
4. Retire todos los muebles, cortinas, adornos u otros artefactos que obstruyan el área donde se realizará la reparación.
5. Una vez se haya hecho la reparación, el encargado de la reparación pedirá la firma de la persona responsable como constancia del servicio prestado.

IMPORTANTE

El día de las visitas, solo se harán las reparaciones detalladas por usted en el reclamo presentado. Recuerde que asistimos a toda la comunidad y un cambio en nuestro calendario de trabajo afecta directamente a otros clientes.

Si usted no puede atender a nuestro personal el día establecido, deberá notificar a la oficina de Servicio al Cliente con 48 horas de anticipación, para programar su nueva cita.

NOTA: El incumplimiento de su cita extenderá el tiempo de ser atendido. Reparaciones de rajaduras no serán extendidas hasta 6 meses después de la entrega de la casa.

USO Y MANTENIMIENTO DE SU CASA

Para el mantenimiento de su casa, deberá seguir las siguientes instrucciones:

Uso de los muebles

- En el caso de las puertas de baño, cocina, y closet, no se debe exceder el ángulo de apertura de las puertas.
- No se debe guindar objetos en las maniguetas de los muebles.
- No se debe guindar nada en las puertas de los muebles, ya que puede desnivelar o dañar los muebles en sí.
- Las gavetas no deben ser usadas como escaleras ni utilizadas como juego para niños. Las gavetas de los muebles no deben exceder de un peso de 50 libras.
- En el caso del sobre del mueble de la cocina, evite el uso de utensilios o artefactos que afecten el mueble de forma excesiva.
- La parte inferior (zócalo) de los muebles de la cocina y baños son removibles para facilitar la limpieza.

Mantenimiento de sus muebles

- Para limpiar los muebles debe usar un trapo húmedo. No limpie sus muebles aplicando agua directamente. El exceso de agua dañará sus muebles.
- Donde sea necesario mayor limpieza, agregue un poco de Ajax en polvo al trapo húmedo.
- En el caso de las puertas, deberá pasarles un trapo seco después de limpiarlas para absorber la mayor humedad posible.

Limpieza de la Casa

- Los elementos metálicos tales como cerraduras, puertas, griferías, accesorios de baño, barandas, y fregador son susceptibles al ácido que contienen algunos productos de limpieza. Por lo que deberá tener cuidado al usarlos para que no se salpiquen y sobre todo, no tocar estos elemento con las manos húmedas del producto.
- Con el paso del tiempo, los techos tienden a acumular polvo y hongo, por lo que periódicamente se deberán limpiar para evitar que se tapen los drenajes, trabajo que debe hacer una persona con experiencia, para evitar daños en la impermeabilización de la cubierta.





MEJORAS

Su residencia permite crecer hacia el fondo del lote para realizar mejoras tales como ampliación de la terraza y otros. Sin embargo, existen algunas restricciones que debe verificar en el reglamento del PH (no alterar fachada principal y otros) y hay algunas consideraciones que deben ser atendidas para garantizar su adecuado funcionamiento, tales como:

- A. Para la remodelación de su casa, deberá obtener un permiso de anexo en el Departamento de Obras y Construcción del Municipio de Panamá.
- B. Le recomendamos contratar un personal idóneo.
- C. Debe evitar afectar la propiedad de los vecinos, así como también las aceras y servidumbre de las calles.
- D. La lluvia que cae sobre el patio sale por el lado de su casa, razón por la cuál deben permitir el libre flujo de las mismas o proveer otro medio de drenaje. En ningún caso se puede drenar hacia el terreno del vecino.
- E. Existe un registro sanitario junto al baño de empleada, al cual no se le deben conectar drenajes pluviales.
- F. El panel eléctrico cuenta con espacios vacíos para añadir nuevos circuitos sin necesidad de cambiarlo. No debe exceder de la capacidad del panel eléctrico. Cualquier arreglo eléctrico debe ser realizado por un electricista idóneo.
- G. Se dejarán dos tuberías vacías, una frente al portal y la otra en la parte posterior cerca de la lavandería, para futuras adiciones.
- H. Al decorar la casa y guindar cuadros, deben tener precaución de no perforar las tuberías ubicadas en las paredes de la casa y para ello deben mirar la ubicación de las tuberías principales que se muestran en los planos de plomería.

Números de Contactos de Urgencia

WWW.GRUPORESIDENCIAL.COM

Bomberos de Juan Díaz	512-6185
Bomberos de San Miguelito	512-6182
Electra Noreste, S.A. Reparaciones	323-7100
IDAAN	504-5725 / 311
Servicio al Cliente	203 - 0892
Policía de Cerro Viento	239-9559
Sub Estación de Policía de Brisas del Golf	290-5693
Sala de Ventas - Paseo del Norte	385-2888