

MANUAL DEL PROPIETARIO



BIENVENIDOS

Agradecemos tu preferencia y te invitamos a tomar en cuenta el presente manual que hemos preparado con el objetivo de recomendarte algunos aspectos importantes para mantener en condiciones óptimas tu vivienda; además de familiarizarte con los derechos y obligaciones sobre tu nuevo hogar y el desarrollo habitacional en donde se encuentra.

Lo primordial es que tú y tu familia disfruten al máximo cada momento. Te recomendamos que lean en conjunto los aspectos contenidos en este manual para que sirva efectivamente a su propósito.



Ferrara. Monterrey

ÍNDICE

1. Atlas Desarrollos. Por ti, construimos lo mejor	5
1.1 ¿Quiénes somos?	5
1.2 Misión	5
1.3 Visión	5
1.4 Nuestro valores	5
2. Nuestra experiencia	6
2.1 Conoce nuestros desarrollos	6
3. Tu nuevo hogar	7
3.1 El concepto Atlas Desarrollos	7
4. Recomendaciones para mantener en buenas condiciones tu vivienda (recuerda que el mal uso de la vivienda o la falta de mantenimiento anula las garantías)	8
4.1 Mantenimiento	8
4.2 Ventilación	9
4.3 Estructura	9
4.4 Banquetas, cocheras y registros	10
4.5 Bardas de colindancia (cuando aplique)	10
4.6 Áreas verdes	11
4.7 Acabados en muros, plafones y fachada	11
4.8 Pisos y losetas	13
4.9 Puertas	13
4.10 Cancelería	14
4.11 Instalación hidrosanitaria	15
4.12 Instalación del sistema de cisterna (cuando aplique)	17
4.12.1. Características técnicas	18
4.13 Instalación del equipo hidroneumático (cuando aplique)	18
4.13.1. Características técnicas del equipo hidroneumático (cuando aplique)	18
4.14 Instalación eléctrica	22
4.15. Instalación de gas	23
4.16. Instalación de tanque estacionario (cuando aplique)	24
4.17. Calentador (cuando aplique)	24

ÍNDICE

4.18 Sistema de impermeabilización	25
4.19 Instalación de cocina (cuando aplique)	26
4.20 Instalación de equipos, lavadora, secadora, calentador solar, aparatos de aire acondicionado (mini split).	27
4.21 Instalación de chapas y alarmas de seguridad	29
4.22 Instalación de protecciones y herrajes	29
4.23. Instalaciones en lotes con terreno excedente	30
4.24 Trámites de servicios públicos: luz, agua y teléfono	30
5. Organización y convivencia vecinal	31
5.1 ¿Qué es la organización vecinal?	31
5.2 ¿Cómo se forma la Mesa Directiva?	32
5.3 ¿Qué beneficios tiene pagar oportunamente sus cuotas de mantenimiento?	32
5.4 Planeación de desarrollo comunitario	33
5.5. Tips para una buena convivencia vecinal	34
6. Aspectos generales de su Póliza de Garantía	35
7. Atención al cliente en posventa	36
7.1 ¿Cómo levantar una queja, duda y/o sugerencia?	36
7.2. Recomendaciones en caso de garantía	37
8. Contáctanos	39
01-800-31 Atlas (28527)	
Horario de atención:	
Lunes a viernes de 10:00 a 18:00 h	
y sábados de 9:00 a 14:00 h	

1. ATLAS DESARROLLOS, POR TI, CONSTRUIMOS LO MEJOR

1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

Atlas Desarrollos es una de las principales empresas nacionales dedicada al desarrollo y comercialización de proyectos habitacionales. Actualmente operamos en **6 estados de la República Mexicana y hemos construido más de 10,000 residencias en 62 desarrollos.**

Nuestra propuesta de valor se enfoca en el diseño de casas y comunidades habitacionales que recogen las crecientes necesidades y exigencias del mercado actual.

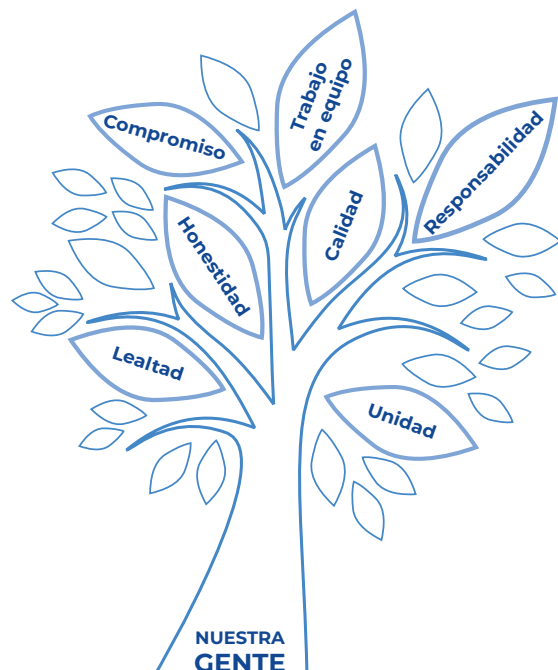
1.2 MISIÓN

- Desarrollar comunidades íntegras, sustentables y prósperas que perduren y transformen ciudades, elevando la calidad de vida de sus habitantes.

1.3 VISIÓN

- Ser de las principales desarrolladoras del país en la Vivienda Horizontal Media y Residencial, Proyectos de Usos Mixtos y Vivienda Vertical.

1.4 NUESTROS VALORES



2. NUESTRA EXPERIENCIA

2.1 CONOCE NUESTROS DESARROLLOS

Actualmente, Atlas Desarrollos opera en seis ciudades del país: Torreón, Chihuahua, Monterrey, Querétaro, Los Cabos y Ciudad de México.



3. TU NUEVO HOGAR

3.1 EL CONCEPTO ATLAS DESARROLLOS

El concepto de **Atlas Desarrollos** sobre el cual se diseñan nuestros desarrollos habitacionales, se define por las siguientes características:



Las fachadas de nuestros desarrollos cuentan con elementos arquitectónicos atemporales que fomentan la **armonía** del conjunto.



Nuestros desarrollos gozan de ubicaciones con un alto potencial de **plusvalía**.



Nuestras casas ofrecen diseños **innovadores**, detalles contemporáneos, distribuciones **inteligentes** en sus espacios y **calidad** en construcción.



Nuestras obras de urbanización tienen instalaciones subterráneas y áreas verdes con distintas características y amenidades que fomentan la **convivencia**.



Brindamos sistemas de **seguridad** para dar a cada familia la tranquilidad y privacidad para vivir mejor.



Contamos con un **reglamento interno** en nuestros desarrollos habitacionales, con el fin de establecer las bases para la buena organización y convivencia entre los vecinos, lo que nos ayuda a garantizar la plusvalía de tu patrimonio.



Murano. Monterrey

4. RECOMENDACIONES PARA MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES TU VIVIENDA



Recuerda que el mal uso de la vivienda o la falta de mantenimiento anulan la garantía.

El hogar es el espacio donde transcurre el mayor tiempo de tu vida, he ahí la importancia de mantener en óptimas condiciones tu vivienda; es por ello que Atlas Desarrollos a través de sencillos consejos y sugerencias te ayuda a dar un adecuado mantenimiento para conservar en óptimas condiciones tu vivienda y aumentar la plusvalía de tu patrimonio.

Por lo anterior es importante que habites tu vivienda lo antes posible, con el objetivo de conocerla y familiarizarte con el entorno de tu nuevo hogar.

4.1 MANTENIMIENTO

Los expertos en vivienda recomiendan reservar anualmente entre el 1% y 3% del valor actual de tu vivienda para pagar los costos de mantenimiento y reparación. Aunque no haya necesidad de utilizar estos fondos si tu vivienda es nueva, la suma acumulada te ayudará a prever gastos inesperados que generalmente se presentan con el paso del tiempo.

¿Quién es el responsable del mantenimiento de la vivienda?

Tú como propietario eres quien debe cuidar y dar un adecuado mantenimiento a tu vivienda. La responsabilidad de la compañía constructora se basa en las cláusulas de la Póliza de Garantía que te entregamos el día que recibes tu vivienda.

¿Por qué es recomendable hacer un mantenimiento con regularidad?



El cuidado frecuente disminuye las posibilidades de reparación o gastos inesperados.



Las reparaciones periódicas evitan que aumenten los costos de reparación y mantenimiento.



Tu propiedad no perderá plusvalía.



Una vivienda en buen estado generalmente se vende con mayor facilidad y a un mejor precio.

4.2 VENTILACIÓN

¿Qué beneficios tiene la ventilación en tu vivienda?

La ventilación diaria en las habitaciones y baños previene la generación de moho y el deterioro de puertas y ventanas, así como el desprendimiento de la pintura a causa del vapor que se genera con el calor del agua durante la temporada invernal. En la cocina se recomienda usar extractores.

4.3 ESTRUCTURA

En el periodo de construcción, los cimientos, muros y losas están contruidos con materiales como: block, viguetas, bovedilla, casetones, cemento y acero, entre otros, que por dilataciones y contracciones debidas a cambios de temperatura o asentamientos propios de la vivienda o terreno, pueden originar la aparición de fisuras.

Este efecto no es signo de mala construcción y no implica daños estructurales. Es un fenómeno normal, producto de los factores que mencionamos anteriormente, estando fuera de cualquier medida de prevención.

¿Cuál es la diferencia entre una fisura y una grieta?



Fisura: es una pequeña abertura superficial que se presenta con normalidad de no más de 3 mm.



Grieta: es una abertura más profunda, de mayor dimensión que generalmente afecta todo el espesor del material (ladrillo, cielorraso, losa, etc.)

Para las pequeñas fisuras que probablemente aparecerán en los acabados de paredes y plafones, te sugerimos rellenarlos con el sedimento de pintura. Te recomendamos conservar el color original y asesorarte con un especialista.

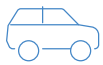
4.4 BANQUETAS, COCHERAS Y REGISTROS



Evita estacionar autos pesados o camiones de carga en tu cochera para descargar muebles o materiales, ya que está diseñada para uso familiar, y hacer mal uso puede ocasionar fracturas en huellas, banquetas y registros existentes.



Recuerda que el adoquín puede sufrir asentamientos debido al tráfico de vehículos y su peso, al igual que por el exceso de agua de lluvia o de riego.



Prescinde de subir cualquier tipo de vehículo a las banquetas, ya que puede fisurar o fracturar los registros existentes.

4.5 BARDAS DE COLINDANCIA (CUANDO APLIQUE)



No debe considerarse como un muro de carga, pues sólo tiene una función divisoria (este muro es compartido) y no está calculada para soportar peso adicional, de lo contrario, podría deteriorar su estructura y poner en peligro la seguridad de tu familia y vecinos.

En el caso de la aplicación de acabados en la barda de colindancia, es importante que se respeten las uniones y separaciones entre bardas para evitar fisuras y/o desprendimientos en estas uniones.

Si deseas subir la altura de la barda entre casa y casa, sólo son permitidas tres hileras y es importante reforzar y continuar con el mismo sistema constructivo. Adicionalmente, tendrás que solicitar permiso a los vecinos colindantes que comparten ciertas bardas.

4.6 ÁREAS VERDES



Sugerimos dar mantenimiento constante a las áreas verdes de tu propiedad.

- Se recomienda regar el pasto con abundante agua durante los primeros días de ser instalado, es normal que al inicio no esté totalmente verde, ya que necesita tiempo y mantenimiento.
- Al realizar los trabajos de jardinería, recuerda poner especial atención a las instalaciones subterráneas que alimentan tu vivienda para no dañarlas (ver imagen 1).
- Para la instalación de pasto y jardineras se recomienda impermeabilizar la barda cubriendo 40 cm de profundidad y 20 cm sobre el nivel del piso en la zona de la jardinera o pasto para evitar filtraciones y humedades que se deriven y afecten a los vecinos colindantes.
- En caso de colocar pasto, se recomienda meter una capa de 5 cm de tierra negra antes de su colocación para su correcto crecimiento y desarrollo.
- El riego de los jardines y jardineras no debe de efectuarse con encharcamiento en la zona, pues suelen originarse filtraciones y humedades en las bardas colindantes.
- En caso de colocar piso firme en el patio, el cliente debe realizar trabajos de nivelación y dar pendiente al piso, al igual que efectuar el desagüe en el patio instalando un pozo de absorción o un cárcamo que ayude a romper el flujo del agua.
- Atlas Desarrollos no se hace responsable de problemas generados por la colocación de piso firme en el patio.

4.7 ACABADOS EN MUROS, PLAFONES Y FACHADA

Yeso: para la colocación de cualquier elemento en muros y plafones, se recomienda utilizar clavos para concreto o tornillos con taquetes. Recuerda que es frágil por naturaleza a las contracciones debidas a cambios de temperatura y vibraciones. (Ver recomendación en caso de fisura).

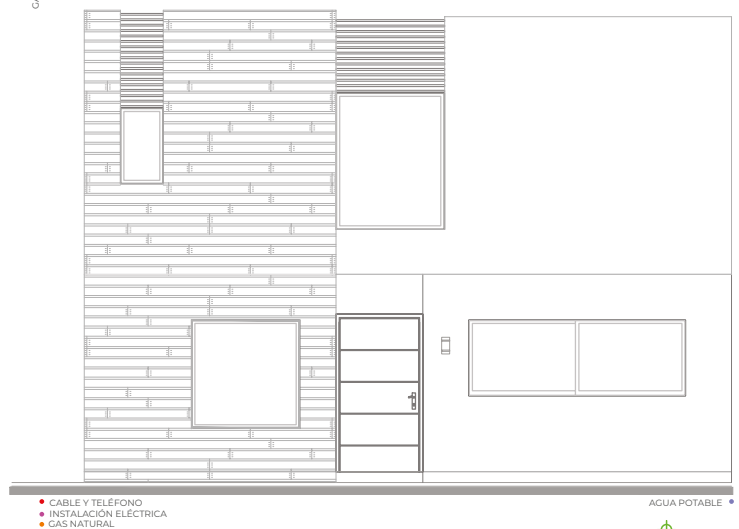
Cantera (cuando aplique): la cantera se entrega sellada, sin embargo, es conveniente colocar un sellador a la pasta y a la cantera una vez al año para conservar en buen estado la apariencia de ambos materiales, así como para protegerlos de filtraciones en muros y evitar la humedad excesiva debido a las lluvias.

IMAGEN 1



NOTA: LA PLANTA Y FACHADA SON ILUSTRATIVOS,
ASÍ COMO LA UBICACIÓN DE LAS INGENIERÍAS.

COLOCACIÓN DE INSTALACIONES EN PLANTA



NOTA: LA PLANTA Y FACHADA SON ILUSTRATIVOS,
ASÍ COMO LA UBICACIÓN DE LAS INGENIERÍAS.

COLOCACIÓN DE INSTALACIONES EN FACHADA

*Ejemplo de instalaciones subterráneas, el plano puede variar de acuerdo al prototipo de casa.

Pintura: en el interior de tu casa, existen zonas húmedas como el baño y la cocina. Te sugerimos pintar una vez al año, además de una limpieza constante para evitar la acumulación de moho, grasa y hongos. Antes de aplicar pintura a muros y plafones, barre con una escoba y con un trapo húmedo limpia la superficie.

Tirol: en caso que el acabado sea tirol planchado, se recomienda pintar cada dos años para evitar que el color original se torne amarillo.

Textura en fachada: se recomienda conservar el color original en su fachada y dar mantenimiento una vez al año.

Se sugiere realizar limpieza de pretilas y fachadas antes de la época de lluvias para evitar que se manchen con el escurrimiento de agua.

En caso de colocar cualquier elemento sobre las fachadas, se recomienda sellar y resanar cualquier perforación para evitar filtraciones o humedades.

4.8 PISOS Y LOSETAS

Para las losetas de cerámica o azulejos, te recomendamos:



Evita dejar caer objetos pesados o puntiagudos que puedan despostillar las piezas.



No arrastres muebles u objetos pesados que podrían rayar o romper las piezas.



En ningún caso deberás utilizar ácido o limpiadores abrasivos.



En caso de colocar algún tipo de piso dentro de la vivienda como duela de madera o piso laminado, toma en cuenta los cuidados para sellar las puertas y ventanas y asegurar áreas húmedas debido a la delicadeza de estos materiales.

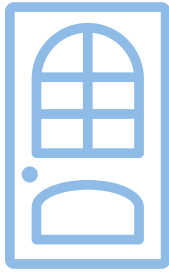


Que tu proveedor tenga especial cuidado en no dañar los muros de tu vivienda.

4.9 PUERTAS

La madera es un elemento que con gran facilidad modifica su dimensión debido a la humedad y/o cambios de temperatura. Por ello, es normal que las puertas interiores y principales puedan estar a veces expandidas y otras veces contraídas, lo que puede ocasionar roce al abrir o cerrar.

Te recomendamos:



Dar mantenimiento una vez al año, ajustar, barnizar y lubricar (con afloja todo) los mecanismos de chapas y bisagras. Para la limpieza de las puertas sólo basta con pasar un trapo ligeramente húmedo, ya que el exceso de agua puede provocar que se hinchen. Tener cuidado de no encharcar o saturar de agua el piso para realizar la limpieza, pues la madera de las puertas puede absorberla e hincharse.

En las puertas principales, instalar un guardapolvo para que rebote el agua en caso de lluvia.

No colgar ningún elemento en las puertas o chapas, porque las puede deformar o dañar su funcionamiento y mecanismos.

Tener cuidado de que las puertas no se azoten, pues se pueden llegar a descuadrar, aflojar las bisagras y los mecanismos de las chapas, así como fisurar los sellos o hasta desprender el acabado del marco de la puerta.

Evita que las puertas se azoten ya que pueden ocurrir descuadres, aflojamientos de bisagras y daños en los mecanismos de las chapas, así como fisuras en los sellos y hasta desprendimientos en los acabos del marco de la puerta.

4.10 CANCELERÍA

Las recomendaciones al respecto son:

Después del primer año, recuerda restaurar el sello de las ventanas de tu vivienda anualmente para evitar las filtraciones de agua.

Las bisagras de las puertas deberán mantenerse limpias y lubricadas.

La cancelería de ventanas y puertas en la parte inferior del marco, los sellos, los rieles y sus desagües deberán mantenerse limpios de basura y polvo para facilitar la evacuación y condensación del agua. Se sugiere utilizar una brocha para la limpieza.

Se recomienda lubricar (con afloja todo) y ajustar los tornillos y broches de cierre de puertas y ventanas.



Para que los rieles y broches de las ventanas y puertas funcionen correctamente, se aconseja cerrarlas de manera adecuada, sin aventarlas o azotes, ya que estas acciones provocan desajustes en los mecanismos.

En caso de colocación particular de mosquiteros, evita obstruir los desagües y no sellar la parte inferior para permitir el flujo del agua y así evitar filtraciones o humedades por la acumulación del líquido en el marco de la ventana.

En las puertas de los modelos de vivienda con balcón es importante colocar guardapolvos para impedir la entrada de agua en caso de lluvia.

Es importante mencionar que en temporada invernal los empaques y sellos pueden contraerse por las bajas temperaturas, por lo que una vez pasado el clima se recomienda ajustarlos.

Para los cancelles de baño es conveniente revisar que los sistemas de sujeción de los cristales estén bien fijos, ya que por el sarro y el uso constante pueden aflojarse.

Para colocación de cancelles con proveedor externo, se recomienda verificar y probar que los sellos queden bien colocados para evitar filtraciones.

4.11 INSTALACIÓN HIDROSANITARIA



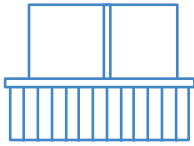
Vigila que se encuentren limpias las cajas de registro, desagües y coladeras para que no acumulen basura, hojas, ni tierra y evitar una obstrucción, la cual puede conseguirse con el uso normal.

Impide que los desperdicios se junten en las tuberías de desagüe de los lavabos y regaderas.

No arrojes ninguna clase de objetos como papel, toallas o residuos en la taza del baño o lavabos, pues podrían generar una obstrucción en la instalación.

El WC se coloca sobre un anillo de cera que se deteriora con el tiempo, se recomienda revisarlo anualmente o realizar el cambio cada 2 años.

Revisa periódicamente que las trampas de las coladeras estén limpias y libres de basura, obstrucciones y en buenas condiciones, y cámbiala por lo menos una vez cada dos años para evitar malos olores.



En los modelos de vivienda con balcón, es importante tener siempre la coladera libre de basura y polvo. En épocas de lluvia, se recomienda dejar la tapadera abierta para impedir encharcamientos en el balcón que provoquen filtraciones en la casa.

En caso de una obstrucción del drenaje, no usar ácidos ni solventes, pues estos causarían un efecto corrosivo en algunas tuberías de PVC. Recurre a la ayuda de un plomero.

Para evitar malos olores y estancamientos en coladeras, muebles sanitarios o registros de los patios de servicio, se recomienda echar agua en abundancia a las coladeras dos veces por semana en épocas secas y hacer uso de sanitarios y regaderas al menos una vez a la semana.

Vigila que los flotadores colocados en tu vivienda funcionen correctamente para impedir las fugas y el desperdicio de agua, ya que Atlas Desarrollos no se hace responsable del pago de este tipo de servicios.

Para mantener las llaves del agua en perfecto estado, revisa que no queden en ellas residuos de jabón, pues éste tienen efecto corrosivo sobre el cromo y genera manchas y decoloraciones irreversibles.

Desarma, limpia y cambia los empaques y filtros de las llaves, manerales y monomandos al menos una vez al año para que no goteen y se acumule basura, sarro, moho, grasa u hongos.

Es recomendable cambiar las mangueras flexibles de los lavabos y sanitarios cada año y medio de uso, pues están fabricadas a base de caucho que, al paso del tiempo, pueden perder sus propiedades.

No es recomendable utilizar pastillas de cloro en los tanques de WC porque pueden dañar y corroer los mecanismos de descarga y provocar el mal funcionamiento del sistema. Se recomienda ajustar los herrajes del sistema cada tres meses.

Para la limpieza de accesorios como llaves, manerales, monomandos y placa de mármol (cuando aplique), no usar productos abrasivos, ácidos o que puedan rayarlos. Se recomienda el uso de agua y jabón para la limpieza.

Al ausentarse de la vivienda por más de un par de días se recomienda cerrar la llave de paso de la toma principal, para evitar que por altas presiones o algún suceso extraordinario se puedan presentar fugas o derrames en las líneas.



Paseo Pitahaya. Querétaro

4.12 INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE CISTERNA (CUANDO APLIQUE)

En caso que tu vivienda cuente con un sistema de cisterna central, te explicamos en qué consiste este sistema:

Una cisterna central está provista por un tanque enterrado, lo que permite en caso de que el municipio suspenda el servicio, la vivienda cuente con una capacidad de reserva a una presión constante. Es importante mencionar que una presión constante te permitirá tener un correcto funcionamiento de accesorios como llaves, manerales, monomandos y lavadoras.

4.12.1 Características técnicas

La cisterna está equipada con un conjunto de accesorios y bombas de velocidad variable, por lo que se recomienda la revisión de flotadores, accesorios y mecanismos por lo menos una vez al mes, para corroborar el buen funcionamiento y evitar fugas de agua o elementos que bloqueen la red o el buen funcionamiento del sistema. De igual manera se recomienda limpiar la cisterna y tinaco una vez al año.

El sistema de cisterna no cambia el hecho que cada propietario deberá contratar su servicio de agua potable y colocar su medidor de agua. La facturación por el suministro de agua será individual, al igual que los gastos de luz y mantenimiento del sistema de cisterna.

4.13 INSTALACIÓN DEL EQUIPO HIDRONEUMÁTICO (CUANDO APLIQUE)

¿Qué es un equipo hidroneumático?

Es un sistema compuesto por una bomba y un tanque precargado con aire a presión, que está diseñado para ofrecerte el confort de contar con una presión constante de agua en el interior de tu vivienda.

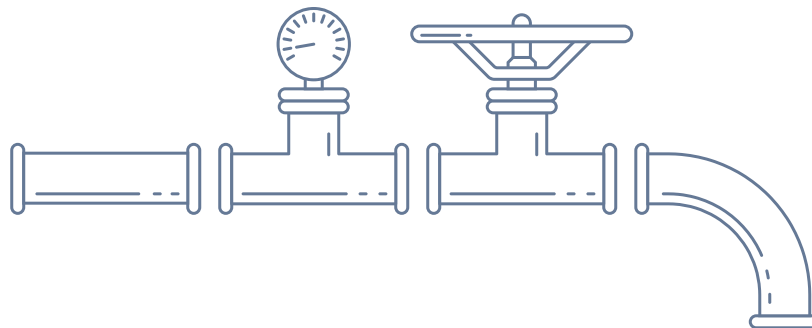
¿Cómo funciona el tanque hidroneumático?

Para que el sistema funcione, es necesario contar con una cisterna que normalmente está bajo tierra. Ésta se llena de agua de manera automática a través de una válvula de flotador, luego la bomba succiona de la cisterna el agua introduciéndola al tanque presurizado, mismo que distribuye y presuriza el líquido en la red.

El sistema queda funcionando automáticamente encendiéndose cuando la presión de agua de la vivienda llega al rango mínimo establecido y apagándose cuando la presión del tanque llega al rango máximo.

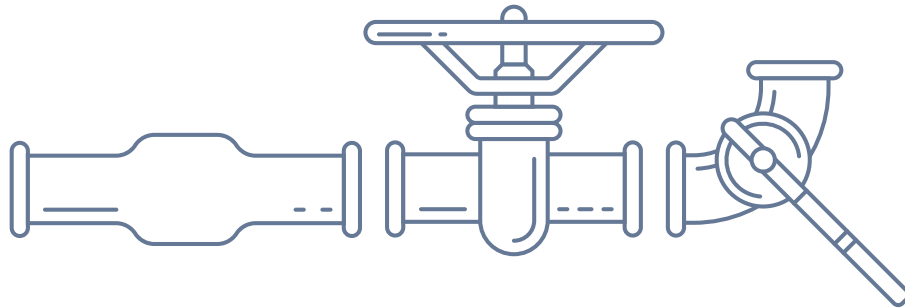
4.13.1 Características técnicas del equipo hidroneumático (Cuando aplique)

Es necesario tomar en cuenta el tipo de bomba, su capacidad en caballos de fuerza (HP), el tipo y capacidad del tanque presurizado en litros y el rango de presión al que se calibra el equipo, entre otros factores.



Bomba

La bomba debe contar con una cabeza de Jet, ya que es la indicada para dar el impulso suficiente para el suministro de agua que se requiere.



Tanque presurizado

- Debe contar con una capacidad adecuada de acuerdo a los servicios de la vivienda. Este dato se puede identificar en la placa con las características técnicas del equipo.
- El agua almacenada en el tanque presurizado es la que se suministra a la tubería de su vivienda. Si cuenta con un tanque pequeño y la demanda de agua es mayor, el sistema hidroneumático operará con mayor frecuencia, lo que aumentará el consumo de luz y podría provocar el desgaste anticipado del equipo.
- Es importante asegurarse que el tanque cuente en su interior con un diafragma que permita un mejor desempeño al presurizar el sistema.

Sistema Automático

El mecanismo que presuriza el sistema y permite el encendido automático se compone de un presostato, aparato que regula la presión del agua y en automático enciende el equipo en cuanto se detecta una baja de presión y se detiene al recuperarla.

Se sugiere que el presostato se calibre a un rango de presión de 2 a 3 KG/cm² con una variación de +/- 100 GRS (por lo regular estos ya vienen calibrados y solo hay que verificar en el manómetro la presión de arranque y la de paro). Si se calibra a una presión mayor el aparato se verá forzado a mantener constantemente ese requerimiento; si el rango entre mínimo y máximo es menor, de igual manera hace que el encendido sea más frecuente.

Existe una relación directa entre la presión del interruptor y la capacidad del tanque presurizado pues al contar con la presión del interruptor y la capacidad del tanque adecuado, el funcionamiento será más eficiente.



Ferrara. Monterrey

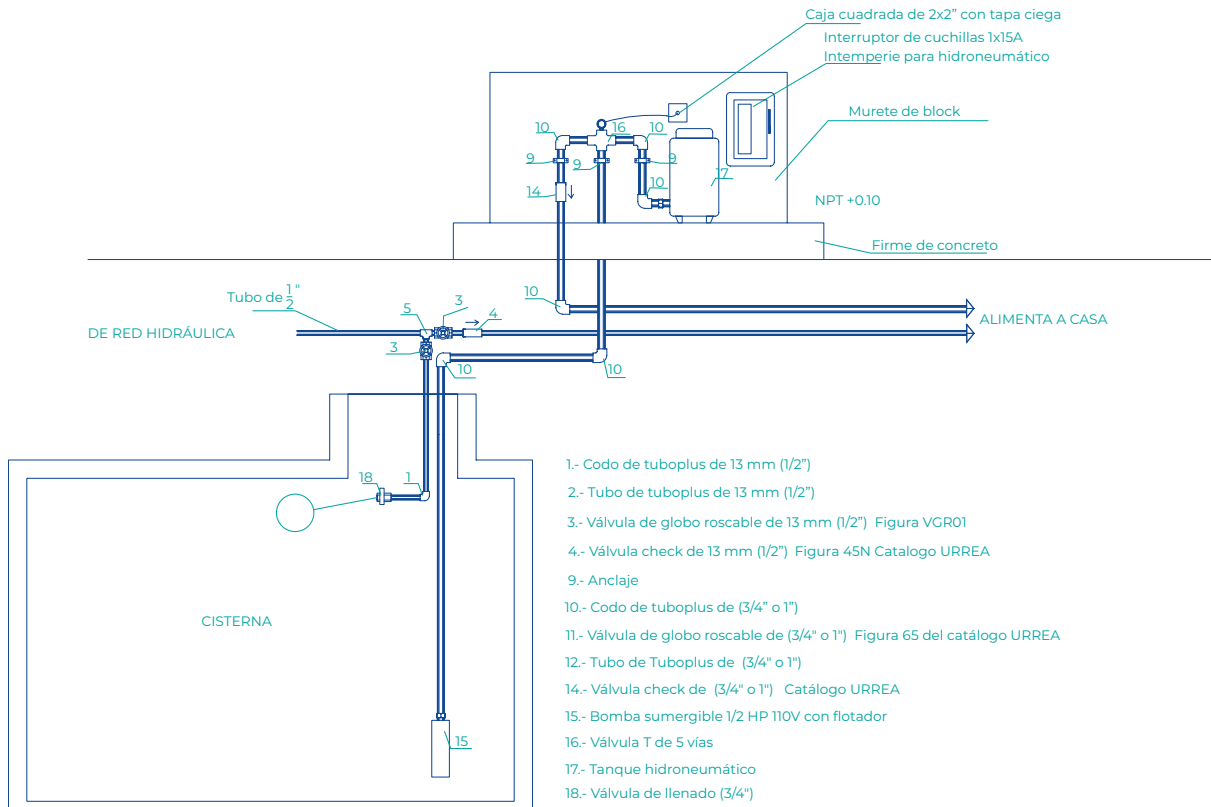
¿Cómo instalar un equipo hidroneumático? (Cuando aplique)

- Para la instalación del hidroneumático te recomendamos asesorarte con un plomero experto y un electricista.
- El tanque cisterna está alojado en el cubo de mampostería y tiene una capacidad suficiente para el tipo de vivienda. Dado que parte de este sistema queda alojado bajo cubierta, es muy importante la revisión periódica del flotador y válvulas para evitar fugas que no se pueden percibir ni escuchar, reflejándose esto en el recibo de agua, ya que Atlas Desarrollos no se hace responsable de estas supervisiones.
- Es importante recordar que la colocación de válvulas y flotador es responsabilidad del cliente y se recomienda la instalación de un electronivel.
- En el aspecto eléctrico para la conexión del motor del hidroneumático, la casa viene preparada con un contacto alojado sobre una de las bardas del patio, para que se pueda conectar el motor del equipo hidroneumático.

Te recomendamos colocar una válvula de seccionamiento sobre la línea de abastecimiento del agua al colocar el hidroneumático, con la finalidad de cerrar el paso del agua cuando se requiera reparar o cambiar el equipo.

Recomendaciones para mantener en óptimas condiciones tu vivienda.

A continuación, se anexa un diagrama que muestra la instalación recomendada para el sistema hidroneumático:



Notas importantes:

Atlas Desarrollos especifica lo que incluye la vivienda y lo que corresponde a cuenta del propietario.

La presión con la que suministra el agua el municipio no influye en la operación del hidroneumático, ya que al contar con agua en la cisterna, ésta es succionada por el equipo y presurizada para ser enviada a la tubería de la vivienda.

La vivienda cuenta con una válvula check y una válvula de seccionamiento en el cuadro de agua donde se ubica el medidor con la finalidad de permitir la entrada de agua y evitar el regreso de la misma. Es necesaria la instalación de una válvula check adicional en la tubería que envía el agua presurizada a la vivienda por el hidroneumático con el fin de mantener la presión en la tubería constante.

La instalación de flotadores y la supervisión es responsabilidad del propietario, te recomendamos asesorarte siempre de un especialista y dar aviso oportuno en caso de detectar anomalías.

Es importante considerar que el hidroneumático, el calentador de agua y el tanque de gas forman un sistema completo. Las características técnicas y las variables involucradas en cada equipo influyen en la operación del suministro hidráulico de la vivienda; es por ello que se recomienda que el técnico que realiza estas instalaciones y/o reparaciones sea un especialista y que tenga en cuenta todos esos factores.

4.14 INSTALACIÓN ELÉCTRICA

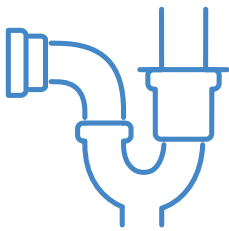
Para que no se produzca un corto circuito que dañe la instalación eléctrica:



- Revisa constantemente el buen funcionamiento de los apagadores y contactos.
- No sobrecargues instalaciones y multicontactos que demanden más corriente, ya que la vivienda está diseñada con cierto número de contactos.
- Evita la conexión múltiple de equipos de calefacción, pues tienen una demanda mayor de energía eléctrica, lo que provoca una sobrecarga en la línea y esto puede llegar a botar las pastillas.
- En el caso de los enchufes de los sanitarios y cocinas, al detectarlos húmedas se botan los botones que los conforman, sólo basta con presionar nuevamente para restablecerlo.
- Antes de colocar cualquier aparato eléctrico, sigue las recomendaciones del fabricante.
- Por tu propia seguridad y la de tu familia, nunca conectes un aparato electrodoméstico si una parte de su cuerpo está mojada, pues podría recibir una descarga eléctrica.
- Las variaciones de voltaje son comunes, por lo que es conveniente para proteger tus aparatos eléctricos, utilizar reguladores de voltaje o desconectar todos los aparatos, levantar el reporte y dar aviso oportuno a las dependencias correspondientes.
- Se recomienda que cuando se interrumpa o haya variaciones de voltaje en el servicio de luz, desconectes todos sus aparatos eléctricos, ya que al restablecer la energía, la carga puede ser mayor a la normal y podría dañarlos.
- Tu vivienda cuenta con interruptores que, en caso de surgir un corto, desactivan automáticamente la electricidad y se activa el break para que la falla no se extienda. Esto permite detectar fácilmente dónde se encuentra el problema y restablecer la corriente después de colocar la pastilla en su posición original.

- Evita el uso excesivo de energía y verifica que todas las luces y aparatos eléctricos estén apagados antes de salir de tu vivienda. En ningún momento Atlas Desarrollos se hace responsable del consumo de este servicio ni de cualquier otro servicio general relacionado con la vivienda.
- Al ausentarse de la vivienda por más de un par de días, se recomienda bajar el interruptor principal, el medidor central de luz, para evitar que por variaciones de voltaje o algún suceso extraordinario se puedan presentar cortos o sobre carga en la instalación.

4.15 INSTALACIÓN DE GAS

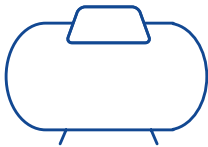


El uso y mantenimiento del gas es muy peligroso, para mayor seguridad al momento de comprar tu tanque estacionario, ubícalo en un lugar asignado para éste. Te recomendamos en la losa azotea o patio de acuerdo a la capacidad del tanque. Recuerda que el tanque de gas no puede estar ubicado a menos de 3 m de una fuente de ignición, como calentador de agua, motores o aparatos eléctricos.

- Solicita un instalador especializado que tenga especial cuidado con el impermeabilizante de losa azotea (ver “Impermeabilización”), pues se puede dañar por arrastre del tanque o soldaduras y en consecuencia puede tener filtraciones.
- Si llegas a percibir olor a gas, ubica de inmediato dónde está la fuga, cierra las llaves de paso, abre las ventanas y baja el interruptor de energía eléctrica para evitar cualquier chispa. No debes prender cerillos ni velas. Te recomendamos colocar válvulas de paso en cada mueble para mayor seguridad y dar aviso oportuno a protección civil, la estación de bomberos más cercana o una persona especializada para evitar un accidente mayor.
- Como una medida preventiva, te recomendamos verificar que las válvulas funcionen adecuadamente. Revisa con un técnico especializado el estado de tu tanque estacionario y cámbialo después de 10 años de uso o antes si las condiciones ambientales provocan deterioro.
- En el caso de contar con opción de gas natural, el proveedor es el responsable de las preparaciones correspondientes que, en caso de no querer el servicio, se tendrá que dar aviso al proveedor correspondiente para retirar esta preparación ya que puede resultar en algún daño a la línea y provocar algún accidente de gas.

- Al ausentarse de la vivienda por más de un par de días se recomienda cerrar la llave principal del suministro de gas, para evitar que algún suceso extraordinario se derive de fugas en la instalación.

4.16 INSTALACIÓN DE TANQUE ESTACIONARIO (CUANDO APLIQUE)



La capacidad del tanque dependerá del consumo de gas, por lo que podrán ser desde cilindros de 20 kg, hasta tanque estacionario de 300 l. Verifica la capacidad del tanque de gas que requiere antes de adquirirlo.

De acuerdo al cálculo estructural, al instalar el tanque estacionario en losa azotea, éste no deberá exceder una capacidad de 300 l, lo que corresponde a un peso aproximado de 107 kg.

- El personal que instale el tanque estacionario debe extender una responsiva para que el surtidor de gas pueda llenar el tanque, se recomienda obtener un peritaje de la instalación para confirmar el correcto funcionamiento y descartar cualquier fuga en la línea.
- Recuerde que no se pueden colocar tomas de gas en ningún lugar de la fachada.
- Es importante prevenir al técnico que instalará el tanque de no dañar la membrana impermeabilizante, pues cualquier perforación o daño producido para efecto de esta instalación no será objeto de garantía.
- Para la instalación de tanques estacionarios de gas, se recomienda cuidar que el tanque no tenga signos de oxidación a la instalación y en su mantenimiento constante, de igual manera es importante limpiar la superficie de excremento de aves y realizar el mantenimiento del tanque y sus conexiones y preparaciones con el personal técnico correspondiente.

4.17 CALENTADOR (CUANDO APLIQUE)

- Es importante que al recibir la vivienda active la garantía de su calentador con el proveedor. En el tanque se encuentra el número de serie y la información requerida.
- La conexión del calentador a la línea de gas se debe realizar por un plomero, para garantizar la correcta conexión y sello de las líneas.

- Es necesario purgar el tanque del calentador para el correcto funcionamiento del mismo por lo menos cada dos meses.
- Para el mantenimiento del calentador es necesario llamar al proveedor para la asistencia de un técnico y conservar las garantías correspondientes.
- Al no utilizar el calentador, la zona del piloto suele llenarse de bichos e insectos, en caso de estar ausente o no habitar la vivienda, se recomienda llamar al técnico correspondiente para realizar la limpieza y mantenimiento.
- El cliente debe colocar una válvula de seguridad al instalar su calentador, la cual tiene como objetivo liberar el exceso de presión del boiler y evitar daños en la instalación.
- Para comodidad del cliente, recomendamos la válvula de seguridad mixta que adicional a la válvula de seguridad expulsa el aire que queda atrapado en la tubería de la salida de agua caliente del boiler.

4.18 SISTEMA DE IMPERMEABILIZACIÓN

El sistema de impermeabilización en losa azotea y pretilos no están exentos de sufrir humedad, por lo tanto, se recomienda:



Revisar por un especialista antes de la época de lluvias.

Dar mantenimiento, limpieza y sellado anual para alargar la vida útil de su impermeabilizante con el proveedor para conservar la garantía correspondiente.

- Recordar que la losa azotea no es una zona transitable, por lo que si contratas proveedores para dar mantenimiento o instalar equipos (antena de televisión, tanque estacionario, aparatos de aire, etc.), se recomienda contactar al proveedor de impermeabilización para que vuelva a sellar los trabajos realizados, ya que se puede dañar el impermeabilizante y como consecuencia perder la garantía, tener humedades o filtraciones.
- Revisar el tapajuntas, ductos, tejas y poner especial atención al impermeabilizante de los pretilos en las uniones de elementos.
- En algunos modelos de vivienda, los desagües pluviales de azotea están ahogados en el muro y es muy importante que estos prevalezcan libres de basura y tierra para evitar que se acumule agua dentro de ellos y provoque filtración en los muros o encharcamiento en la losa azotea, por lo que se recomienda limpiar manualmente la azotea antes de la época de lluvia. No es recomendable barrer la azotea, ya que la escoba puede desprender la gravilla y provocar el mal funcionamiento del sistema.

- En el caso de las jardineras, colocar un filtro en la bajada pluvial para evitar bloqueo en la bajada, así como el mantenimiento del impermeabilizante de esa zona.

4.19 INSTALACIÓN DE COCINA (CUANDO APLIQUE)

- Se recomienda limpiar los gabinetes solamente con un trapo ligeramente húmedo y secarlos inmediatamente para evitar que absorban agua y se hinchen. Lo mismo aplica en caso de escurrimientos sobre la barra de granito a los gabinetes.
- No se recomienda aventar, azotar o sobrecargar las puertas y cajones de los gabinetes, para evitar que se desajusten o se dañen los mecanismos. Se sugiere ajustar las bisagras de los gabinetes cada seis meses para mantener el buen funcionamiento de las mismas.
- Las barras de granito no se encuentran selladas de manera industrial, por lo que la preparación de alimentos de manera directa en la barra puede perjudicarlas. Se deberá limpiar cualquier mancha o líquido que caiga en ella y queda prohibido utilizar ácidos o abrasivos para su limpieza.
- La instalación de una cocina integral sencilla requiere de dos a tres días si sólo se trata del empotramiento de los módulos y el instalador tendrá que tomar en cuenta por dónde pasan las instalaciones para tener cuidado de no dañarlas o perforarlas para evitar fugas o algún accidente.
- La mayoría de los modelos de cocina requieren de bases para su apoyo, lo cual debe preverse con tiempo al igual que la exacta localización de contactos de luz, tomas de agua, drenaje y gas. Atlas Desarrollos no se encargará de los eventuales ajustes necesarios.
- Te recomendamos que para la instalación de cocina contrates a un técnico especializado, ya que en ningún momento Atlas Desarrollos se hará responsable de los eventuales daños causados por la mala instalación de la cocina.

4.20 INSTALACIÓN DE EQUIPOS

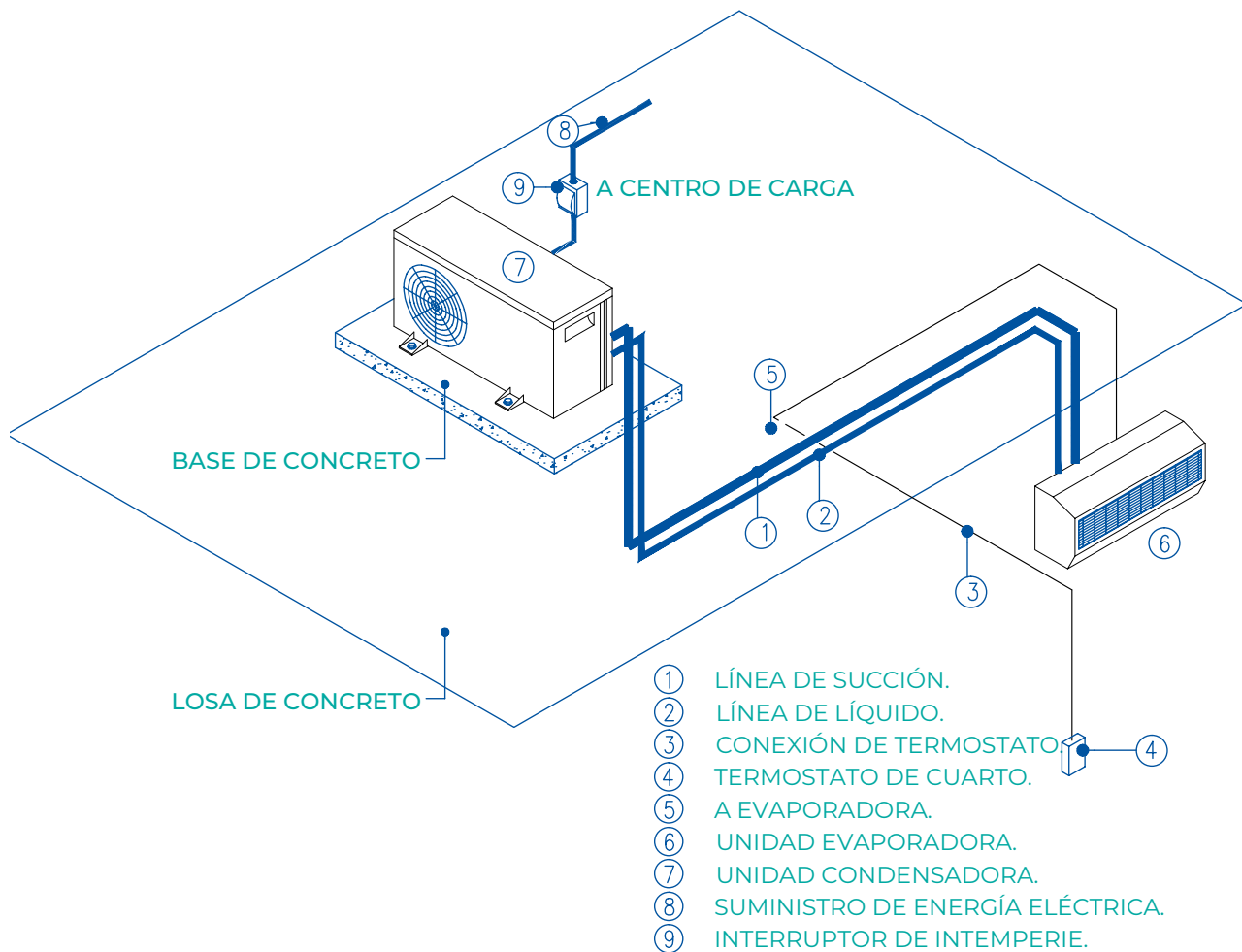


LAVADORA, SECADORA, CALENTADOR SOLAR, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO (MINI SPLIT)

- La colocación de una lavadora o secadora en tu vivienda debe hacerse con el cuidado de no golpear o despostillar muros o puertas. Para su instalación se recomienda llamar a un plomero para realizar las conexiones correspondientes, colocar y sellar las llaves y uniones adecuadas, así como sellar correctamente la conexión al desagüe para evitar malos olores.
- Para el mantenimiento de la secadora es importante la limpieza de la salida del ducto de aire caliente.
- En caso de que tu vivienda cuente con ductos para la climatización, podrá instalarse un equipo de aire. Se recomienda consultar un especialista para la adquisición, así como la colocación de dichos aparatos.
- En caso de instalar equipos de aire acondicionado, es necesario realizar una revisión, refuerzo y mantenimiento a las conexiones de poliuretano para evitar filtraciones de agua en los ductos que puedan provocar humedades al interior de la vivienda.
- Se recomienda revisar la imagen 2 para la correcta ubicación de equipos de aire.

IMAGEN 2

DETALLE GENERAL PARA LA CONEXIÓN
DE MINI SPLIT A EVAPORADORA



Detalle general para conexión de mini split a evaporadora

Nota:

1. Colocar y apoyar en el muro cuando el prototipo de casa la incluya.
2. Sugerimos revisar los planos arquitectónicos.
3. Esta es una imagen ilustrativa, la cual puede variar de acuerdo al prototipo de la vivienda y del fraccionamiento o condominio. Hay algunos prototipos que no lo incluyen.

4.21 INSTALACIÓN DE CHAPAS Y ALARMAS DE SEGURIDAD

Este aspecto es muy importante de considerar porque significa una protección más para tu patrimonio.



- Te recomendamos la colocación de chapas dobles en puertas principal y de servicio para mayor seguridad, ya que cualquier vivienda puede ser vulnerable.
- Te recomendamos contratar a un técnico especializado para su instalación y mantenimiento.
- Para la instalación se recomienda consultar los planos de instalaciones de la vivienda para evitar perforar o fisurar alguna instalación o materiales.
- Se recomienda contratar un seguro de casa habitación y contenidos.

Importante: Te sugerimos reportar cualquier acto de vandalismo o robo a casa habitación a las autoridades correspondientes del municipio, puesto que Atlas Desarrollos no se hará responsable de ningún problema causado por estas razones.

4.22 INSTALACIÓN DE PROTECCIONES Y HERRAJES

Los herrajes que se pueden colocar, constan de protecciones en las ventanas con diseños de herrería propuestos por Atlas Desarrollos y/o Asociación de Vecinos (ver anexos), los cuales siempre serán de color negro como el resto de la cancelería e irán en el interior de la vivienda. Lo anterior para no modificar la imagen del fraccionamiento, ni romper con la armonía arquitectónica de las viviendas y de esta manera aumentar su plusvalía.

- Te recomendamos utilizar un herrero especializado para la medición, fabricación y colocación del barandal de protección en las escaleras o en cualquier parte de la vivienda, así como asegurarte que el herrero pinte los barandales en su taller antes de colocarlos.
- La persona designada a realizar los trabajos tendrá que resanar, sellar y pintar las perforaciones realizadas para evitar las filtraciones o desprendimiento de acabados.
- Se recomienda pintar cada año las protecciones para evitar la oxidación y utilizar pintura anticorrosiva.

- Queda prohibido anclar la puerta o cualquier elemento a la vivienda colindante, para evitar dañar el muro y cualquier elemento o instalación. En caso de la puerta se recomienda colocar un marco prefabricado y anclarlo al muro de su vivienda.

4.23 INSTALACIONES EN LOTES CON TERRENO EXCEDENTE

Para los lotes que cuentan con terreno excedente, es importante considerar las especificaciones del plano, pues Atlas Desarrollos piensa en la plusvalía de tu vivienda y propone un diseño a seguir en herrería para las bardas y puertas de servicio (ver anexos).

- Cabe hacer mención que las puertas sólo pueden ser colocadas sobre las bardas de terreno excedente que tengan vista hacia el frente de la vivienda, nunca a los costados ni en la parte posterior.
- El diseño es para puerta de servicio, no debe usarse para puertas de cochera. Tampoco se permite cambiar el color.
- Para cualquier trabajo de modificación, remodelación o ampliación es indispensable contar con el visto bueno de Atlas Desarrollos y/o Mesa Directiva del Fraccionamiento o Condominio, así como obtener los permisos y autorizaciones de las autoridades correspondientes. También es importante recordar que si estos trabajos tienen fachada hacia el frente de la vivienda o alguna vialidad, se tiene que respetar y conservar el diseño y colores del Fraccionamiento o Condominio para preservar la imagen urbana.

4.24 TRÁMITE DE SERVICIOS PÚBLICOS: LUZ, AGUA Y TELÉFONO



Es necesario considerar que el tiempo de instalación de servicios públicos puede ser prolongado, dependiendo de la carga de trabajo en las dependencias. Atlas Desarrollos no controla estos tiempos.

Hay que recordar que estos servicios los proporcionan dependencias públicas o empresas privadas, por lo que Atlas Desarrollos no se hace responsable por la contratación y suministro de dichos servicios, al igual que cobros excesivos o fallas de los mismos.

5. ORGANIZACIÓN Y CONVIVENCIA VECINAL

Si todos cumplimos estas normas, lograremos que la vida en comunidad sea cada vez mejor.



Es muy importante que estés informado sobre tus derechos y obligaciones para que tú y tu familia disfruten de su nuevo hogar de una manera organizada fomentando una buena convivencia vecinal.



Te recomendamos se familiaricen con el contenido del Reglamento Interno de Organización Vecinal, ya que establece ordenamientos generales para evitar que surjan conflictos entre vecinos y para que todos participen en el bienestar y plusvalía de su patrimonio. Su aplicación está en la participación y organización de cada vecino.

5.1 ¿QUÉ ES LA ORGANIZACIÓN VECINAL?

Consiste en la unión de vecinos que residen en un mismo Fraccionamiento o Condominio cuyo fin es mantener y mejorar su estilo de vida. A esta organización se le denomina Asociación de Vecinos y está representada por la Mesa Directiva.

La organización vecinal tiene como objetivo:

- Organización para conservar y mantener en excelentes condiciones su nuevo hogar.
- Aumentar la plusvalía de las viviendas del desarrollo mediante acciones de mejora.
- Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno.
- Aportar ideas para mejorar y mantener el estilo de vida.
- Integración y comunicación entre vecinos.
- Solución de conflictos en la comunidad de vecinos.
- Promover el desarrollo humano de las personas fortaleciendo lazos familiares y comunitarios.
- Coordinar o colaborar con los organismos e instituciones para la solución de problemas.

5.2 ¿CÓMO SE FORMA LA MESA DIRECTIVA?



La Asociación de Vecinos está formada por todos los propietarios del Fraccionamiento o Condominio, sin distinción de religión, sexo, preferencia política o nacionalidad, mismos que elegirán a los representantes para formar la Mesa Directiva.

Para que una organización sea legítima, es necesario que sus representantes sean electos por mayoría de votos del fraccionamiento o condominio y esté integrada con un mínimo de 3 miembros, ésta debe contar con un presidente, un secretario, un tesorero y eventualmente vocales.

Los representantes de la Asociación de Vecinos constituyen la autoridad de la organización vecinal, misma que debe ejercer con espíritu de servicio y tomando en cuenta la opinión de la mayoría de los vecinos.

La Mesa Directiva puede tener personalidad jurídica si la Asociación de Vecino lo considera necesario y acude ante un notario público para realizar los trámites de registro como una Asociación Civil de carácter no lucrativo, o si Atlas Desarrollos la haya conformado previamente, lo anterior con la finalidad de asegurar que se cumpla el Reglamento Interno, que puedan participar en ciertos programas gubernamentales y que sean reconocidos ante diferentes autoridades.

La función general de la Mesa Directiva es dar seguimiento a los acuerdos tomados y avances de los trabajos encomendados, así como informarlo a la Asociación de Vecinos mediante sesiones ordinarias periódicamente y sesiones extraordinarias cuando existan asuntos urgentes que atender.

Asimismo es función de la Mesa Directiva supervisar el cumplimiento y adecuada ejecución de las tareas encomendadas al Administrador.

5.3 ¿QUÉ BENEFICIOS TIENE PAGAR OPORTUNAMENTE SUS CUOTAS DE MANTENIMIENTO?

Desde el momento que se escritura la vivienda a nombre del comprador se obliga el pago mensual de la cuota de mantenimiento.

La aportación de una cuota mensual oportuna contribuye a la conservación y mantenimiento del Fraccionamiento o Condominio. El cálculo de la cuota de mantenimiento se establece de acuerdo al gasto presupuestado que se tendrá por los conceptos de pago de mantenimiento de las áreas verdes, servicios públicos, limpieza, recolección de basura, seguridad privada y otros servicios que los vecinos requieran.

El gasto presupuestado se divide entre el número de vecinos que estarán dentro de la privada, independientemente del número de etapas en que se construya el Fraccionamiento o Condominio.

Es indispensable que cada vecino pague las cuotas de administración, mantenimiento y fondo de reserva que le correspondan. Con la falta de pago de dos cuotas ordinarias o una cuota extraordinaria, podrá ser objeto de un juicio civil.

Se sugiere que el Administrador sea externo a la Asociación de Vecinos y es quien debe realizar los acuerdos de la asamblea, cuidar y vigilar los bienes comunes del fraccionamiento o condominio, promover la integración, organización y desarrollo de la comunidad, recaudar las cuotas y proporcionar a cada vecino un recibo por el monto de sus aportaciones mensuales.

5.4 PLANEACIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO



Ferrara. Monterrey

Para poder obtener mejores resultados es importante trabajar en equipo. Se recomienda elaborar un plan de desarrollo comunitario, basado en la identificación de las necesidades y prioridades que se tengan en el Fraccionamiento o Condominio.

Sólo tienes que seguir los siguientes pasos:

1. Fijar el objetivo.
2. Planear ¿Qué se va a hacer? ¿Cuándo? ¿Cómo? y ¿Con qué?
3. Ver disponibilidad de recursos.
4. Organizar a los responsables.
5. Realizar la actividad.
6. Evaluar las actividades y dar seguimiento.
7. Corregir errores.

5.5 TIPS PARA UNA BUENA CONVIVENCIA VECINAL

- Una vez que habites tu vivienda, participa en la formación de la Asociación.
- Paga tus cuotas de mantenimiento completas y a tiempo para que las instalaciones del Fraccionamiento o Condominio se mantengan en perfecto estado.
- Infórmate sobre el contenido del Reglamento Interno.
- Acércate a tus vecinos para conocerlos e integrarse a la organización de la Asamblea y Asociación de Vecinos.
- Colabora asistiendo y participando en las juntas de la Asociación de Vecinos, donde cada vecino tendrá voz y voto para tomar decisiones acerca del Fraccionamiento o Condominio.
- Participa en el buen control de accesos al personal que no vive dentro del Fraccionamiento o Condominio para fomentar la tranquilidad y seguridad.
- Evita dificultades con tus vecinos y toma en cuenta los lineamientos definidos en el Reglamento Interno de organización y convivencia vecinal.
- El aseo y limpieza de las viviendas y áreas comunes es un aspecto importante para una buena convivencia vecinal.
- Para cualquier modificación o mejora de tu vivienda, solicita autorización a la Asociación de Vecinos e instancias de gobierno que correspondan, o en su caso consulta los diseños propuestos por Atlas Desarrollos.
- Recuerda que para mantener en buen estado el desarrollo, es obligación de cada vecino cuidar el concepto arquitectónico y conservar las instalaciones y áreas comunes.

6. ASPECTOS GENERALES DE SU PÓLIZA DE GARANTÍA



- Es necesario que habites tu vivienda, pues esto te permitirá ponerla en funcionamiento debido a que su garantía empieza a correr a partir del día en que se firma el acta de entrega.
- Lee cuidadosamente las cláusulas y la vigencia de cada concepto especificado en su Póliza de Garantía.
- Si vas a realizar algún trabajo de construcción o modificación en tu vivienda, cuida de no realizar actividades que puedan modificar o dañar la instalación, estructura o accesorio original, ya que puede perder su garantía. Cualquier duda comunícate al **01 800 31 ATLAS (28527)** para canalizar tu cuestión con tu asesor de **Post Venta**.
- En caso de que tu vivienda no haya sido habitada en el periodo de vigencia de su Póliza, la empresa no se hace responsable de los daños ocasionados a los mismos.
- Recuerda que el propietario debe retirar o cubrir sus objetos de valor o bienes inmuebles que se encuentren en el lugar donde se realizará la reparación o garantía, ya que Atlas Desarrollos no es responsable de los daños ocasionados por los mismos.
- Si tienes que hacer alguna observación o solicitud de servicio con respecto a tu vivienda, comunícate al **01 800 31 ATLAS (28527)** o envía tu reporte a **conexion@atlasdesarrollos.com** donde te atenderán y canalizarán tus dudas. Recuerda que todo reporte o solicitud de garantía deberá registrarse por este medio para programar su revisión.
- El propietario debe firmar el formato de servicio Post Venta de conformidad una vez atendidos los desperfectos, de lo contrario no se le dará seguimiento a un nuevo reporte.

7. ATENCIÓN A CLIENTES EN POST VENTA

Atlas Desarrollos no se responsabiliza por problemas que puedan surgir debido a:

- Garantías no reportadas en tiempo o con Póliza de Garantía vencida.
- Falta de mantenimiento o mal uso de su vivienda y/o accesorios.
- Fallas en el suministro y cobros excesivos de servicios públicos y privados.
- Casos fortuitos, vandalismo, catástrofes por fenómenos naturales, o factores no controlados por Atlas Desarrollos.

Atlas Desarrollos busca la completa satisfacción de sus clientes, es por ello que lo respalda un departamento de Atención al Cliente y Post Venta, mismo que le dará seguimiento oportuno a los requerimientos necesarios y cumplimiento de su Póliza de Garantía vigente.

Recomendación en el momento de la entrega: antes de mudarte, realiza una buena inspección a tu vivienda, revisa detenidamente las paredes, pisos, techo, puertas, muebles de baño y cocina (si aplica), ya que de esta forma si encuentras algún desperfecto, hazlo notar al responsable del departamento de Post Venta para que queden asentadas en el Acta de Revisión de Vivienda.

7.1 ¿CÓMO LEVANTAR UNA QUEJA, DUDA Y/O SUGERENCIA?

Si deseas levantar una queja, duda y/o sugerencia, sigue estos sencillos pasos:

1. Comunícate a la línea **01-800-31 Atlas (28 527)** sin costo o escríbenos un correo a **conexion@atlasdesarrollos.com** Estos son los únicos medios por los que Atlas Desarrollos dará seguimiento a las solicitudes.
2. Proporciona los siguientes datos generales:
 - a) Nombre completo del titular y parentesco.
 - b) Nombre del desarrollo y plaza.
 - c) Datos generales de tu vivienda (lote, manzana, cerrada).
 - d) Teléfono de casa, celular y oficina, correo electrónico y fecha de nacimiento.
3. Detalla tu solicitud o el problema y ubicación de la incidencia.
4. Ten a la mano tu Póliza de Garantía.
5. Anota el número de reporte oficial asignado a su solicitud.



7.2 RECOMENDACIONES EN CASO DE GARANTÍA

- En caso de duda y/o sugerencia en **máximo 48 h** el personal de Atlas Desarrollos se comunicará contigo para programar una cita y evaluar los detalles reportados. De lo contrario, se te solicitará devolver la llamada y notificar que no te han dado seguimiento a tu reporte.
- En caso de queja de vivienda, indica horario y fecha sugerida para evaluar tu solicitud.
- Te recomendamos se encuentre en casa el titular y/o una persona mayor para que firme de autorización el reporte de servicio Post Venta y reciba las indicaciones del programa de servicio.
- Cualquier anomalía deberá ser reportada de inmediato, ya que Atlas Desarrollos no se hace responsable por objetos de valor, bienes inmuebles afectados y/o abusos de diversa índole, ajenos a los controles del departamento de Post Venta.
- Al terminar la reparación o desperfecto, se te solicitará firmar una constancia de término de trabajo de garantías, con fecha y hora de terminación.



CONTÁCTANOS

Para cualquier duda o aclaración contáctanos
y con gusto te atenderemos.



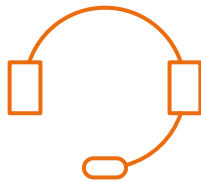
Un servicio creado para
brindarte la mejor atención.

Llámanos y levanta tu reporte al:

01-800-31 Atlas (28527)

Envíanos tu reporte vía correo electrónico a:

conexion@atlasdesarrollos.com



HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 h
y sábados de 9:00 a 14:00 h



Por ti, **construimos** lo mejor

atlasdesarrollos.com