



COMUNICADO PARA CLIENTES

Bogotá D.C, 24 de marzo de 2020

COMUNICADO A NUESTRO CLIENTES

De acuerdo con la disposición del Gobierno Nacional de decretar a partir del martes 24 de marzo a media noche y hasta el lunes 13 de abril a las 00:00 horas, cuarentena obligatoria nacional, y en cumplimiento con ello, Mitsubishi Electric de Colombia Ltda. comunica a todos sus clientes que por dicho periodo **nuestro personal técnico únicamente atenderá llamadas de emergencias las cuales deberán ser reportadas a través de nuestra Línea de Atención de Llamadas de Emergencia Nacional 01 8000 111 989.**

A partir de la fecha, los mantenimientos preventivos y **los trabajos que se tenían programados con algunos de nuestros clientes para el periodo en cuestión, deberán ser reprogramados después del 13 de abril.** Ofrecemos disculpas por los inconvenientes causados pero debemos ser responsables como Compañía y acatar las disposiciones del Gobierno Nacional que busca el bienestar de todos los colombianos.

Para su tranquilidad, nuestros **técnicos contarán con elementos de protección personal especiales durante la atención de todas las llamadas de emergencia** y, como medida adicional para disminuir el contacto personal, **a partir de la fecha nuestros técnicos al finalizar su trabajo no solicitarán la firma del personal del edificio en el dispositivo móvil ni en reportes de papel,** agradecemos de antemano la confianza que ustedes depositan en nosotros con la certeza de nuestro compromiso y calidad en el servicio.

Por su parte, nuestro personal administrativo estará atento para atender cualquier requerimiento en los horarios habituales, teniendo en cuenta que este soporte se efectuará bajo la modalidad de trabajo en casa. Como medida adicional, habilitamos nuestra **Línea de Atención de Llamadas de Emergencia Nacional 01 8000 111 989 opción 3,** para atender sus solicitudes diferentes a las llamadas de emergencia pero que estén relacionadas con el servicio posventa que prestamos.

Recuerde que el contrato de mantenimiento que tienen suscrito con nosotros es un servicio integral donde se tiene una rutina periódica de mantenimiento preventivo, atención de llamadas de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, cubrimiento de repuestos y mano de obra de acuerdo a la modalidad de contrato, servicio de reparaciones y remodelaciones en caso de que lo requiera.

Como medidas adicionales, es importante realizar limpieza frecuente de cabinas de ascensores, pasamanos de escaleras eléctricas y demás elementos que sean

COMUNICADO PARA CLIENTES

manipulados frecuentemente por los usuarios. Esta limpieza para el caso del acero, la fórmica en ascensores y de las bandas de las escaleras eléctricas debe hacerse usando un jabón suave para uso doméstico (que no contenga cloro) y un paño suave, preferiblemente de algodón.

Además, si su **edificio cuenta con pacientes en observación por el COVID-19, por favor infórmenos**, así podremos aplicar los protocolos establecidos para el personal que atiende llamadas de emergencia, con el fin de garantizar la prestación del servicio y minimizar el riesgo de propagación del virus.

No olvide que siguiendo **las recomendaciones del Gobierno Nacional (consulte el Artículo 19 de la Ley 222)** y considerando que esta época se llevarán a cabo asambleas, le sugerimos realizar las mismas valiéndose de la tecnología, nuestros Ejecutivos estarán disponibles para atenderlo por llamada telefónica, videollamada o correo electrónico ya que, es responsabilidad de todos contener la propagación del virus evitando el contacto personal.



Cordialmente,

Jaime Alberto Vélez Vélez
Gerente de Servicio Posventa y Modernizaciones
Mitsubishi Electric de Colombia Ltda.