

INMOBILIARIA VITALIA
EDIFICIO DIAMANTE



MANUAL DEL PROPIETARIO

ENERO 2016

INDICE

		pág.
	INTRODUCCIÓN.....	3
I	ASPECTOS GENERALES.....	4
II	HUMEDADES QUE DEBEN VIGILAR.....	4
III	MUROS EXTERNOS, PUERTAS, VENTANAS, CUBIERTAS Y ELEMENTOS METALICOS.....	5
IV	CONSIDERACIONES GENERALES DEL EDIFICIO Y SU MANTENCIÓN.....	6
V	SALA DE BASURA.....	7
VI	ASCENSORES.....	7
VII	GRUPO ELECTROGENO.....	8
VIII	LUZ DE EMERGENCIA.....	8
IX	INSTALACIONES.....	8
	1. Instalaciones Sanitarias.....	8
	2. Instalaciones Eléctricas.....	9
	3. Instalaciones de Gas.....	9
X	PREVENCION DE INCENDIOS Y RIESGOS DE ACCIDENTES.....	10
XI	GARANTÍAS LEY N° 20.016 VIGENTE.....	12
XII	SERVICIO DE POSTVENTA.....	13

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este manual, es el de proporcionar a cada Propietario un instrumento que señale algunos aspectos relacionados con la mantención general de un departamento y de las medidas preventivas que se deben considerar para obtener un máximo bienestar y prolongación de su vida útil.

Nuestra empresa, sobre la base de su experiencia, recomienda en general que para el edificio se designe un Administrador o Jefe para que controle y coordine la mantención y operatividad de éste, y de esta forma lograr un óptimo funcionamiento.

Asimismo, recomendamos como norma mantener en poder del Administrador del Edificio y de los propietarios, un juego completo de todos los planos, especificaciones, antecedentes, manuales, certificados, recepción municipal, etc. en forma independiente.

I ASPECTOS GENERALES:

Existen algunas recomendaciones generales que deben tenerse presente, y en el caso de modificación de acuerdo a la ley se requiere permiso del Comité de administración y permiso de obra.

1. Su vivienda está formada por una estructura resistente y por tabiques no estructurales.
2. Por lo anterior, cualquier modificación estructural interior debe contar con los permisos municipales que al efecto se requiera, no debiendo en caso alguno alterarse elementos estructurales como muros, vigas, etc.
3. Se debe conocer muy bien la exacta ubicación y funcionamiento de llaves de paso de agua y tableros generales de electricidad y de equipos de emergencia, de modo que cuando se produzca un problema relacionado con alguna de las instalaciones se sepa cómo actuar. Es imprescindible instruir de esto a todos los ocupantes de la vivienda.
4. Como medida práctica, siempre es conveniente mantener un duplicado de cada una de las llaves de las puertas en un lugar distinto al mismo departamento.
5. Algunas fisuras que suelen aparecer en las viviendas se puede calificar de normales y es producto de la retracción del fraguado del hormigón en losas, atraques o uniones entre planchas y elementos de distintos materiales, prefabricados, etc... Estas fisuras no deben preocuparlo, pues está previsto que ocurran.
6. Por último, el cuidado y la mantención del departamento depende de usted y del personal que en él labora, toda vivienda para que se conserve, tiene que ser cuidada y mantenida. Cuando se produzcan fallas, no espere y resuélvalas de inmediato para así evitar problemas mayores.

II HUMEDADES QUE DEBEN VIGILAR

1. Humedad de condensación: La mayoría de las veces cuando las paredes y los vidrios "gotean", se debe a la condensación, o sea, a la humedad del aire interior que se condensa al entrar en contacto con las superficies más frías de los vidrios y muros. Este es un fenómeno común y grave ya que ocasiona un deterioro prematuro de la vivienda si es permanente y persistente, creando ambientes húmedos que atentan contra la salud de sus moradores.

Sin embargo Ud. puede aminorar los efectos de la condensación utilizando calefacción seca y ventilando los recintos. En el caso de los baños procure abrir las ventanas a objeto de no acumular vapor de agua o cuando corresponda encender extractores. En los baños sin ventanas se recomienda dejar funcionando el extractor hasta que se haya evacuado todo el vapor.

Evite tener teteras que hiervan más de lo necesario y aporten gran cantidad de agua al ambiente. No riegue en exceso las plantas de interior. Tenga presente que el secado de ropa dentro de la vivienda también aumenta el nivel de humedad.

Se adjunta además un manual para activar la ventilación pasiva, por favor leer para conocer su funcionamiento, se le solicita dejar abiertas sobre todo cuando esté fuera del departamento.

2. Humedad de Lluvia: Es muy importante preocuparse que las gárgolas de sus terrazas se mantengan siempre despejadas de cualquier tipo de suciedad, de tal forma que el agua no caiga sobre estas superficies y pueda evacuar sin dificultad.

No obstante lo anterior, después de una lluvia, de ser posible, es conveniente barrer cualquier acumulación de agua a objeto de que no se filtre hacia el piso inferior. Para la limpieza de las gárgolas no puede usarse objetos punzantes, ya que éstos pueden romper el sello de impermeabilización interior o dañar estos elementos, pudiendo ocasionar filtraciones de agua hacia el piso inferior.

3. Ventilación: Tanto para evitar todo tipo de olores, como para mantener seca su vivienda es fundamental una ventilación prolongada. Abra las ventanas diariamente y así podrá ventilar adecuadamente y renovar el aire interior. Esto es el mejor modo de evitar o eliminar cualquier tipo de humedad; así se secan los muros y vidrios y se evita la condensación. Tenga presente que los hongos se desarrollan cuando aparecen ambientes propicios como humedad y oscuridad.

Si el departamento debe permanecer largo tiempo desocupado es recomendable dejar abiertas las puertas de closet y de todos los recintos interiores, en especial baños, de manera que exista un ingreso de aire fresco y este circule por el departamento.

III MUROS EXTERNOS, PUERTAS, VENTANAS, CUBIERTAS Y ELEMENTOS METÁLICOS.

La puerta de acceso y las interiores se encuentran pintadas con esmalte al agua, su mantención es caso de manchas es, limpiar con paño húmedo y/o pintar con el mismo producto.

1. Con respecto a los ventanales de aluminio, recomendamos cerrar las ventanas y puertas en forma suave y cuidando el funcionamiento de los pestillos y cierres, ya que son los elementos que más sufren con el uso.

2. Es importante no golpear las puertas de madera al cerrarlas ya que estas deterioran el atraque del marco contra muros y tabiques. Situación similar ocurre con los ventanales de aluminio.

3. Cuando una puerta presenta dificultad para cerrar, es necesario saber si el problema se debe a la humedad o a que está descolgada de las bisagras. Ante la existencia de una considerable humedad ambiental dentro del sector, es probable que la madera se hinche y las puertas se aprieten. En este caso no es conveniente hacerles rebajes ni recorrer con cepillo la puerta, ya que

INMOBILIARIA VITALIA
EDIFICIO DIAMANTE

cuando esta humedad desaparezca, la puerta volverá a su humedad normal (esto sucede en el ciclo verano-invierno).

4. Para corregir defectos de bisagras debe sacarse la puerta y corregirse, en ningún caso forzarla puesto que, se deteriorará el suelo y el marco.
5. En puertas y ventanas, deben limpiarse los perfiles inferiores evitando así dañar las correderas. Antes de la época de lluvia, es aconsejable revisar el sellado de los marcos de ventanas. Si es necesario corregir algún defecto, usar sellante de los marcos. Además, deben limpiarse los desagües (perforaciones de los rieles). No deberán removerse los sellos perimetrales del ventanal (cordón de silicona), ya que éste asegura la impermeabilidad del sistema. Estos sellos deben ser revisados todos los años y reparar en caso de desprendimientos o roturas.
6. Respecto a las cubiertas del último piso, se debe evitar el tránsito directo sobre ellas, ya que personal no especializado puede dañarlas. Es recomendable mantener limpios los techos para evitar que durante las lluvias este material tape las bajadas de lluvia.
7. Respecto de todos los elementos metálicos existentes en las áreas comunes del edificio, tales como barandas, gabinetes de incendio, tapas de cámara, tableros, escalas, etc., se deberá tener un control anual del estado de las pinturas de protección y deben efectuarse mantenciones periódicas según corresponda.
8. No está permitida la instalación de antenas de televisión, parabólicas ni de ninguna otra clase en los ventanales o terrazas de los departamentos.
9. Las ventanas tienen en sus perímetros unidos con tabiques y muros sellos de silicona, los cuales deben ser renovados anualmente.

IV CONSIDERACIONES GENERALES DEL EDIFICIO Y SU MANTENCIÓN.

1. Cuando sea necesario colgar algún cuadro u otro elemento en un muro de hormigón armado, se debe utilizar tarugos fisher o similar y cuando se trate de tabiques volcopanel se debe utilizar tarugos de expansión especiales para volcanita y en el caso de las bodega se debe utilizar tarugos para sistema Hormigón Celular, cualquier otro sistema no funciona adecuadamente y deteriorará al tabique.
2. Para evitar daños a los circuitos eléctricos de su vivienda, es importante que considere que en la eventual instalación de accesorios que requieran la perforación del cielo debe tener presente lo siguiente:
Cuando tenga que perforar el cielo en las cercanías de muros o ventanas, tenga la precaución de no hacerlo a más de 5 cm. desde la ventana o muro hacia el interior.
Al instalar lámparas debe tomar la precaución de no perforar la losa a una distancia mayor a 10cm. medidos desde cada centro eléctrico, ante el peligro de romper las tuberías instaladas.

INMOBILIARIA VITALIA
EDIFICIO DIAMANTE

Por seguridad no debe perforar una profundidad superior a 2cm en cielos, porque podrías romper las canalizaciones de algún circuito eléctrico o agua.

3. Mantención de artefactos sanitarios, vanitorios y pisos de baños:

- Para limpiar: usar solamente detergente líquido de uso doméstico (no abrasivo), como por ejemplo: Vim Líquido, Cif Líquido, etc. No usar Sapolio ni Vim en polvo.
- Para pulir: usar abrillantadores sin abrasivos como Brasso y Silvo o una buena cera.
- No quemar con cigarrillos o manchar con acetona, ácidos, etc.
- Para eliminar manchas de cigarrillos, pequeñas opacidades o ralladuras se debe utilizar Pasta de Pulir del tipo de las que se usan en carrocerías de automóviles, no se deben utilizar ni abrasivos ni esponjas metálicas.
- Los artefactos tienen en sus perímetros unidos con cubiertas y muros sellos de silicona, los cuales deben ser **renovados anualmente**.

4. Mantención de artefactos cocina:

- Las unidades del edificio están dotadas de encimera, campana con filtro, horno eléctrico y calefont, **SE DEBE EFECTUAR UNA MANTENCIÓN PERIÓDICA CON EL SERVICIO TECNICO AUTORIZADO, ESTO AL MENOS CADA 12 MESES.TAMBIEN EFECTUAR EL CAMBIO DEL FILTRO DE LA CAMPANA SEGÚN INDICACIÓN EL FABRICANTE.**
- Las unidades del edificio también cuentan con calefont para el calentamiento del agua sanitaria, el cual debe tener un mantenimiento recomendado por el fabricante de una vez al año.

V SALA DE BASURA

Este edificio cuenta con salas de basuras en donde llegan los ductos de basuras, luego se almacena en depósitos especiales. Por razones de salubridad deben ser permanentemente aseadas y con todos sus implementos en buen estado y en cantidades adecuadas.

No se deben botar por el ducto botellas, ni elementos duros (metálicos o pétreos) que pudiesen dañar algún elemento del ducto o tarro receptor .Por lo anterior, estos elementos deben ser dejados a un costado de dicho ducto para que sean retirados por el personal de servicio del edificio.

VI ASCENSORES

Este edificio cuenta con dos ascensores. Se debe instruir a los niños para no jugar con estos aparatos, los cuales por razones de seguridad en caso de saltar en ellos se detienen, lo que implica en muchos casos el llamado al servicio técnico y un cobro adicional que es de cargo de los copropietarios del edificio. Estos equipos deben contar con mantención mensual.

VII GRUPO ELECTROGENO

Este edificio cuenta con un grupo electrógeno y un tablero de transferencia automática. Este grupo se acciona automáticamente al ocurrir un corte de luz suministrando energía a las luces de emergencia, ascensores, bombas de agua potable y portones automáticos.

Es importante mencionar que este grupo electrógeno debe contar con mantención preventiva y debe ser operado por el personal autorizado y su estanque de petróleo debe estar lleno y existir combustible adicional, ya que cuando hay corte de energía muchos servicentros no funcionan.

VIII LUZ DE EMERGENCIA

Este edificio posee un sistema de iluminación de emergencia que se acciona en forma automática cuando surge algún corte de la energía, ya que está conectado al grupo electrógeno ubicado en el subterráneo.

IX INSTALACIONES

Con respecto a las instalaciones se recomienda lo siguiente:

1. INSTALACIONES SANITARIAS

1.1. Se sugiere mantener en buen estado las llaves de agua en caso de apreciarse pérdida de agua, debe consultarse personal calificado.

1.2. Cuando se produzca una filtración (agua) por pequeña que sea, consultar de inmediato a un técnico y buscar la causa y solución del problema. Como primera medida se deberá cerrar la llave de paso que corresponda. Al mismo tiempo debe tenerse presente la necesidad de consultar los planos de las instalaciones, previamente a la solución del problema, de modo de evitar picar innecesariamente.

1.3. Periódicamente se recomienda limpiar todos los sifones de lavaplatos y lavatorios, ya que allí se van acumulando residuos que en un momento dado puedan obstruir el desagüe. Se recomienda mantener los sifones de lavaplatos y lavatorios permanentemente con agua, toda vez que ello evita la existencia de olores de alcantarillado.

1.4. Es muy importante instruir al personal del edificio de no botar ningún elemento u objetos que puedan obstruir los desagües del W.C., lavatorios, etc. Para ello es necesario dotar a los baños con basureros adecuados a los residuos que se produzcan. Se debe evitar además botar en los desagües elementos que no se deshagan en el agua.

1.5. El edificio cuenta con un sistema de elevación mecánica de agua potable, el que permite suministrar agua con la presión adecuada en todos los pisos. Este sistema debe contar con mantención mensual.

1.6. Cuidar que cada cierto tiempo, las tinajas y otros artefactos con trampa de agua y que tengan poco uso, se haga correr el agua para evitar que se desifonen y aparezca mal olor.

1.7. Se recomienda realizar **anualmente** el cambio de flexibles de todos los artefactos sanitarios.

2. INSTALACIONES ELECTRICAS

2.1. En lo que se refiere a las instalaciones eléctricas se recomienda no usar artefactos que consuman más energía que la permitida por los fusibles (automáticos) y enchufes.

2.2. Se recomienda controlar y supervisar que el uso de los enchufes automáticos y otros sea de acuerdo a lo señalado en el proyecto.

2.3. Se recomienda el chequeo periódico de los diferenciales de enchufes.

2.4. No colocar ampolletas de más de 60 watts de potencia en los focos. Las ampolletas deben ser refractantes tipo Spot R63 de Osram o similar.

3. INSTALACIONES DE GAS

3.1. Toda alteración, modificación o añadido a la instalación original del sistema de instalación de gas hace caducar las garantías existentes. Su vivienda puede estar abastecida por gas natural (proveniente de la red de gas externa) o por gas licuado (balones instalados fuera de ella). Los artefactos que compre, deben venir adaptados a cada tipo de gas.

a) Deterioro por paso del tiempo y/o uso indebido (en cocina y calefont). Se produce:

- Hollín en las rejillas del calefón.
- Obstrucción en los quemadores de la cocina y las estufas.
- Fuga de gas en flexibles u otra parte.

b) En caso de sospecha de la existencia de un escape de:

- Ventilar
- No encender aparatos eléctricos ni encendedor y cortar suministro eléctrico.
- Revisar que estén cerradas todas las llaves de gas (calefón, cocina, etc.).
- Cerrar la llave de paso principal.
- Avisar, desde un teléfono vecino (no el de su casa), al servicio de emergencia de la compañía de gas que abastece a su vivienda.
- No intentar ubicar la fuga y llamar a un técnico.
- En caso de sismo, cierre la llave de paso principal.

c) **SELLO VERDE:** Cada vivienda debe tener sello verde, certificación exigida y otorgada por la SEC (Superintendencia de Servicios Eléctricos y Combustibles), el propietario debe mantenerla vigente. Cada modificación debe ser realizada por un instalador autorizado.

- d) **IMPORTANTE:** El gas es muy peligroso pues puede producir incendios y lesiones al ser humano:
- Explota ante el roce con fuego, produciendo incendios.
 - Al inhalarlo, es altamente tóxico (incluso mortal).

Señales de alerta:

- Olor a gas.
- Ruidos explosivos al encender el calefón, cocina o las estufas

3.2 PREVENCIÓN Y MANTENCIÓN

a) **GENERALES**

- Tener a mano el N° de la compañía que suministra el gas a su vivienda y de personal técnico autorizado para realizar reparaciones.
- Conocer donde están las llaves de paso de gas de su vivienda.
- Conocer la ubicación del medidor de gas.
- La instalación de los artefactos a gas debe realizarla personal técnico autorizado (cocina, calefont, etc.).
- Revisar frecuentemente inyectores (quemadores) de cocina, estufas y calefón, por personal técnico autorizado.
- Tener a mano siempre los manuales de uso de los artefactos a gas.
- Consultar con Servicio técnico del fabricante o distribuidor, ante fallas. No permitir que terceros no autorizados intervengan sus artefactos a gas.
- Mantener las rejillas de ventilación limpias.

b) **IMPORTANTE**

- Existe una válvula de seguridad junto al medidor de gas de su vivienda, por si ocurre algo al interior o exterior, se evitan accidentes no deseados.
- Cuando está encendido, el calefón produce monóxido de carbono que no tiene olor, pero si se respira produce envenenamiento y puede causar la muerte. Cuide la ventilación.

X PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y RIESGOS DE ACCIDENTES

1. Este edificio cuenta con una red húmeda conectada a la red de agua potable provista de manguera que permite alcanzar todos los recintos de los departamentos y una red seca para uso de bomberos. Ambas redes se encuentran en los gabinetes de incendio de recintos comunes. No obstante, se recomienda que en los recintos comunes la comunidad provea de extintores de incendio, así como también cada copropietario en su respectivo departamento

INMOBILIARIA VITALIA
EDIFICIO DIAMANTE

2. Se recomienda instruir a todo el grupo familiar en el manejo y uso de dichos extintores. También se recomienda revisar periódicamente la carga de estos artefactos.
3. De acuerdo a la ley de copropiedad inmobiliaria el comité de administración en conjunto con el administrador debe elaborar un plan de emergencia el cual debe ponerse conocimiento de toda la comunidad, además la administración debe preocuparse que todos los elementos de seguridad se encuentren en buen estado y el personal debe estar entrenado en su utilización.
4. De acuerdo a la ley de copropiedad inmobiliaria y el Reglamento de Copropiedad del edificio, todos los departamentos deben contar con seguro de incendios, en caso que alguna unidad no cuente con él, el administrador debe tomar el seguro y cobrarlo al propietario a través del cobro de gastos comunes. Para lo anterior, a más tardar el 15 de Agosto de cada año cada copropietario debe enviar a la Administración copia de la póliza vigente. En caso contrario la Administración tomará el seguro por cuenta y cargo del respectivo propietario.
5. En los pasillos de todos los pisos existen alarmas de incendio, las cuales tienen un funcionamiento que hace que cada vez que se activa, debe ser repuesto por el servicio técnico respectivo. Por lo anterior, se recomienda a los padres no permitir que los niños jueguen con dichas alarmas, ya que el costo de reposición debe ser solventado por los copropietarios del edificio.
6. Se recomienda cuidar todas las fuentes de calor del departamento en el sentido que no estén en contacto con elementos que puedan provocar un incendio, tales como focos halógenos, lámparas, etc.
7. Como medidas generales se recomienda el uso de pisos de goma en tinas y duchas y el uso de protectores de enchufes cuando hay niños pequeños. Además cuando hay niños pequeños es conveniente colocar mallas de protección en las terrazas de los departamentos. Estas mallas deben revisarse anualmente y reemplazarse cada dos años, ya que son degradadas por los rayos ultravioleta.
8. En caso de temblor fuerte o terremoto se recomienda lo siguiente:
 - Desconectar la electricidad desde el tablero general de la distribución de su departamento.
 - Esperar calmadamente hasta que termine el movimiento sísmico y no salir del departamento, en caso de bajar hágalo por las escaleras. **"NO USE LOS ASCENSORES"**.
9. En caso de "cortes" temporales de suministro de agua, es importante no dejar llaves de agua abiertas, ya que cuando se normalice el suministro éstas llaves podrían provocar una inundación del departamento como también daños a los pisos inferiores.
10. Creemos necesario recordar al propietario que debe exigir a la administración del Edificio que haga una mantención exhaustiva y periódica a todos los elementos y equipos del edificio tales como bombas de evacuación sentinas, portón automático, bombas de agua y equipos de control,

gabinets de incendio, techumbre, luminarias de servicios comunes, grupo Electr6geno, cit6fonos, alarmas de incendio, extintores de incendio, ascensores, estanque de agua potable, pavimentos asfálticos, puerta de acceso y finalmente, mantener los seguros vigentes contra riesgo de incendio en espacios comunes exigidos por Ley de copropiedad inmobiliaria.

XI GARANTÍAS LEY N° 20.016 VIGENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE LA CONSTRUCCIÓN

La Ley N° 20.016 introdujo modificaciones a la Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC), que establece las normas relativas a la calidad de la construcción, y estipula que hay plazos diferenciados de las acciones para hacer efectivas las responsabilidades por los daños y perjuicios provenientes de fallas, errores o defectos en la construcción, y que son los siguientes:

3 años si hubiese fallas o defectos que afecten a elementos de **terminaciones** o de acabado de las obras.

- Ejemplos: cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

- **Plazo de prescripción cuenta desde: la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.**

5 años cuando se trate de fallas o defectos de los **elementos constructivos o de las instalaciones.**

- Ejemplos: cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y de cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones eléctricas, de corrientes débiles, de calefacción, de climatización, de gas, sanitarias, redes húmedas, y secas de incendio, sistemas de evacuación de basuras, instalaciones y equipos eléctricos mayores como ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electr6genos.

- **Plazo de prescripción cuenta desde: la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales.**

10 años en el caso de fallas o defectos que afecten a la **estructura soportante del inmueble.**

- Ejemplos: cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres y entramados horizontales o verticales de carácter estructural

- **Plazo de prescripción cuenta desde: la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales.**

Consideración

Las garantías antes mencionadas rigen en la medida que se cumpla que:

- Los elementos sean utilizados bajo condiciones normales de operatividad.

- Se respeten las recomendaciones entregadas por el fabricante.

- Se hayan realizado las mantenciones respectivas (como limpieza de sifones, cambio de sellos, ventilación adecuada, mantención y limpieza de techumbres y cubiertas de edificios etc.)

Además, debe considerarse que aquellos elementos que sean afectados por el uso, como bisagras y ajustes de cerraduras en general, serán de responsabilidad del cliente.

GARANTIAS ARTEFACTOS Y EQUIPOS

1. El departamento se encuentra equipado con los siguientes artefactos: cocina encimera, campana de extracción, horno eléctrico empotrado y calefont. Estos artefactos deben ser utilizados y efectuadas sus mantenciones en la forma recomendada por los fabricantes y que se indica en los catálogos entregados. Además, dichos equipos cuentan con garantía que consta de los certificados que han sido entregados a los adquirentes de los departamentos.

Respecto de aquellos desperfectos propios del equipo o artefacto, que no se deban a mal uso de éste y que sucedan dentro del periodo que cubre la garantía y que se indican en el certificado antes indicado, el propietario deberá contactarse directamente con el servicio técnico que se indica en los catálogos de cada uno de los artefactos.

2. Las garantías de los equipos se entregan en la caja de documentos que el propietario recibe al momento de la entrega, deben leerse para interiorizarse del alcance de estas.

XII SERVICIO DE POSTVENTA

Es necesario definir que el servicio de postventa responde exclusivamente por posibles defectos constructivos de su vivienda (atribuibles a la etapa de construcción) como por ejemplo falla de materiales dentro de garantía o instalación deficiente, no es un servicio de mantención que responda al desgaste propio por uso del departamento.

Cualquier piquete o trizadura en artefactos sanitarios (wc, lavamanos, tinas, lavaplatos), cerámicas, porcelanatos, papel mural, muebles, ventanas, cristales o cubiertas, entre otros, debe ser advertida AL MOMENTO DE LA ENTREGA del departamento y quedar registrada en el acta correspondiente. De otra forma será imposible demostrar que el desperfecto no fue ocasionado por el propietario y no será posible responder. Revise acuciosamente estos elementos al momento de recibir su departamento.

Para detectar eventuales filtraciones le recomendamos revisar lo antes posible el correcto funcionamiento de artefactos sanitarios y sus respectivos sifones y escurrimiento de agua, intentando detectar posibles gotas, filtraciones o problemas en sellos.

Finalmente favor consultar el Manual del Propietario para mayor información sobre una correcta mantención de su nueva vivienda y evitar deterioros por esta causa.

En la Tabla N°1 le presentamos un cuadro resumen con los procedimientos a seguir según los distintos tipos de observaciones que se podrían presentar:

Tabla Nº1

PROTOCOLO GARANTIAS POST VENTA					
OBSERVACION TIPO 1	Entrega	Plazo		Detalles	Derivar
		Al momento de la entrega		Trizaduras, piquetes, rayados en artefactos sanitarios (wc, lavamanos, tinas, lavaplatos), cerámicas, porcelanatos, papel mural, piso flotante, muebles, ventanas, cristales, cubiertas, muebles, etc.	Identificar en acta de recepción
OBSERVACION TIPO 2	Según LGUC	Detalles	Años	Desde	Derivar
		Terminaciones	3	entrega a propietario	Maria Francisca Brandt fbrandt@papudolaguna.cl
		Instalaciones	5	recepción final	
		Estructural	10	recepción final	
OBSERVACION TIPO 3	Accesorios	Manillas, seguros, ventanales, accesorios estanque wc, entre otros	1	entrega a propietario	Maria Francisca Brandt fbrandt@papudolaguna.cl
OBSERVACION TIPO 4	Artefactos	Detalles	Años	Desde	Derivar
		Calefont	1	entrega a propietario	Servicio Técnico de la marca correspondiente
		Horno	1	entrega a propietario	
		Encimera	1	entrega a propietario	
		Campana	1	entrega a propietario	
OBSERVACION TIPO 5	Mantenciones	Detalles	Años	Desde	Derivar
		Flexibles	1	entrega a propietario	Cada propietario es responsable de estas mantenciones anuales
		Artefactos	1	entrega a propietario	
		sellos baño y cocina	1	entrega a propietario	

Procedimiento:

1. Para detalles del tipo Observación 2 o Observación 3 ingresar requerimientos a Maria Francisca Brandt fbrandt@papudolaguna.cl
2. Si corresponde se fijará visita de inspección para revisar el problema.
3. Aprobada la postventa se coordinará día y horario de visita de reparación.