



“Proceso de Entrega”



En cada uno de los proyectos que desarrollamos, nuestra Inmobiliaria ha puesto todo el esfuerzo posible para lograr la mejor solución habitacional, para que las familias logren cumplir sus sueños y la calidad de vida que sus clientes esperan. Sabemos que adquirir una propiedad es un gran paso en la vida, los invitamos a confiar en nosotros.

Nuestra Inmobiliaria cuenta con un Departamento de Atención al Cliente Postventa, que tiene por objetivo atender a todos los Clientes desde que firman la Escritura de Compraventa en adelante. Es decir, desde el momento de coordinar la pre-entrega de la propiedad y posteriormente atenderlo en todas las situaciones que el Cliente requiera tomar contacto con la Inmobiliaria para resolver cualquier problema relacionado con la entrega.

1. Pre-Entrega de la Propiedad

En un plazo no mayor a 10 días hábiles desde que el cliente haya firmado la Escritura de Compraventa, y se haya pago el saldo del total del precio, el Departamento de Atención a Clientes Postventa de la Inmobiliaria tomará contacto con el Cliente para coordinar la pre-entrega de la propiedad. Dicho contacto se efectuará mediante correo electrónico o llamada telefónica.

El Departamento de Atención a Clientes Postventa coordinará con el Cliente un día y hora para hacer la pre-entrega de la propiedad. En el caso que el Cliente no pueda llegar, deberá avisar a la Inmobiliaria, para reprogramar día y hora para la pre-entrega.

Con el objetivo de otorgar al Cliente nuestra mejor atención, se ha establecido que un máximo de 3 personas designadas por el Cliente podrá asistir a la pre-entrega de la propiedad. No se permitirá la asistencia de niños a la cita.

El tiempo estimado para la pre-entrega de la propiedad es de 1:30 hrs.

Concluido el proceso de pre-entrega, se levantará un Acta dejando constancia de las de Observaciones, la cual será firmada por el Cliente y por el encargado de entrega de la Inmobiliaria.

2. Coordinación para la Entrega de la Propiedad

Una vez que se haya realizado la firma de la Escritura de Compraventa y la propiedad esté inscrita a nombre del Cliente en el Conservador de Bienes Raíces, el Departamento de Atención a Clientes Postventa tomará contacto con el Cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles transcurrido la inscripción de la propiedad, para dar inicio al “Proceso de Entrega”. Dicho contacto se efectuará mediante correo electrónico o llamada telefónica.

3. Proceso de Entrega de la propiedad

Nuestro Departamento de Atención a Clientes Postventa coordinará con el Cliente un día y hora para hacerle entrega de la propiedad. En el caso que el Cliente no pueda llegar, deberá avisar a la Inmobiliaria, para reprogramar día y hora para la entrega.

Con el objetivo de otorgar al Cliente nuestra mejor atención, al igual que en la pre-entrega de la propiedad, hemos establecido que un máximo de 3 personas podrá asistir a la entrega de su propiedad. No se permitirá la asistencia de niños a la cita.

El tiempo estimado para la entrega de un departamento es de 1:30 hrs.

Una vez que el Cliente haya revisado la propiedad, se levantará un Acta de Observaciones, la cual será firmada por el Cliente y por el encargado de entrega de la Inmobiliaria.

Salvo que en este proceso de entrega surjan observaciones mayores, que afecten la normal habitabilidad de la propiedad. La propiedad será entregada y deberá ser recibida por el cliente en este proceso de entrega, sin perjuicio de que existan observaciones que deban ser resueltas por la inmobiliaria.

En un plazo de 5 días hábiles, nuestro Departamento de Atención a Clientes Postventa informará al Cliente el plazo que llevará en solucionar las observaciones que correspondan reparar. El plazo estimado en reparar dichas observaciones no debiera demorar más de 30 días hábiles contados desde que el propietario que ha recibido su propiedad permita el ingreso a la propiedad. En algunos casos, las reparaciones podrían tomar mayor número de días, en especial si existe problemas de stock en el mercado para los materiales o equipos que deban ser reemplazados.

A partir de la fecha de entrega de las llaves de la propiedad, serán de cargo del Cliente los gastos comunes del Condominio, las contribuciones de Bienes Raíces y las cuentas de servicios de la propiedad.

4. Proceso de Revisión de la Propiedad

Durante el Proceso de Entrega, el encargado de la Inmobiliaria informará al Cliente del funcionamiento de la propiedad, explicando al Cliente cómo operar los equipos y las instalaciones que ésta posea.

Instalaciones: Se revisará el funcionamiento de las distintas Instalaciones eléctricas, sanitarias y de gas y sus artefactos, como también se revisarán el funcionamiento de las ventanas, puertas y muebles.

Terminaciones: Se revisará el estado de las terminaciones, tales como pinturas, papel mural si corresponde, pisos de cerámicas, porcelanatos y/o flotante según corresponda. Además, se revisarán los espejos, clóset y demás accesorios.

Revisión de Exteriores: Se revisará el estado de los espacios exteriores de la propiedad, tales como terrazas, rejas y condiciones de la loza.

Lectura de Medidores: En el Acta de Entrega de la propiedad se dejará registro de las lecturas de los medidores de luz, agua y gas.

Carpeta del Propietario: Al finalizar la entrega y la revisión de la propiedad y luego de haber obtenido la conformidad del Cliente respecto al estado de la propiedad, se procederá a entregar las llaves y explicar los contenidos de la Carpeta del Propietario, donde se encontrarán el Acta de Entrega de la propiedad, además de información relacionada con materiales, garantías de artefactos, planos de instalaciones, Reglamento de Copropiedad, Manual de uso y Mantenimiento de la Propiedad, Protocolo de Atención de Postventa, entre otros.

Son de mucha importancia para el funcionamiento de su departamento: a) el Manual de Uso y Mantenimiento de la Propiedad, "ya que las garantías de la vivienda dependen de su cumplimiento; y b) El Protocolo de Atención de Postventa, ya que es la forma más eficiente para que el Cliente se comunique con nuestro Departamento de Atención a Clientes y la Inmobiliaria pueda cumplir el compromiso de una atención de calidad.

5. Reembolso de Servicios

En caso de existir gastos por consumos anteriores a la fecha de entrega de la propiedad, tales como Cuentas de Agua Potable y Alcantarillado, Cuentas de Electricidad, Cuentas de Gas, Gastos Comunes, Contribuciones, etc., se procederá al reembolso del monto correspondiente, previo envío de correo electrónico por parte del Cliente.

Los gastos por consumos anteriores a la fecha de entrega de la propiedad, tales como Cuentas de Agua Potable y Alcantarillado, Cuentas de Electricidad, Cuentas de Gas, Gastos Comunes, Contribuciones, etc., se procederá al reembolso del monto correspondiente previo envío de correo electrónico por parte del Cliente, adjuntando la documentación que respalda el gasto a reembolsar.

En un plazo de 15 días hábiles, la Inmobiliaria procederá a reembolsar al Cliente los gastos que corresponde pagar a la Inmobiliaria.

En el siguiente cuadro podrá encontrar el proceso y sus plazos de forma resumida:

ETAPAS Y PLAZOS ESTIMADOS PROCESO DE ENTREGA	SEMANAS											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
FIRMA DE ESCRITURA POR CLIENTES	●											
FIRMA INMOBILIARIA, BANCO, CIERRE DE ESCRITURA E INSCRIPCIÓN CBR		●	●	●	●	●	●	●	●	●		
PAGO BANCO SALDO DE PRECIO COMPRAVENTA											●	
PRE-ENTREGA DE LA PROPIEDAD			●	●								
ENTREGA DE LA PROPIEDAD AL CLIENTE												●

● FIRMA CLIENTE ESCRITURA DE COMPRAVENTA

● ENTREGA PROPIEDAD A CLIENTE

* Detallado en la Promesa de Compraventa



INMOBILIARIAS ASOCIADAS

 Av. Presidente Riesco 5561
Oficina 502
Las Condes

 +56 2 2896 9000

ia.cl