

ÍMSA/ADPORTAS



trayecta

INMOBILIARIAS ASOCIADAS



“Servicio de  
Post Venta”

# SERVICIO DE POST VENTA

Es muy importante para nosotros que el Cliente tenga toda la información requerida para el uso de la propiedad, por ello nos preocupamos de entregarle al momento de entrega del inmueble, una Carpeta de Entrega que incluye un documento que hemos denominado Manual del Propietario, además de un pendrive, que reúne todo lo que necesita saber para el funcionamiento correcto de la propiedad y respectivo equipamiento. En este mismo documento, se entregan posibles observaciones y sus soluciones, además de detallar ejemplos concretos de coberturas por garantía del inmueble.



# 1. Garantías de la propiedad

**“Nuestros inmuebles se construyen con tolerancias de construcción de acuerdo a lo señalado en el “Manual de Tolerancias para Edificaciones” elaborado por la Cámara Chilena de la Construcción, el cual puede ser consultado en su pagina web [www.cchc.cl](http://www.cchc.cl) y en la pagina web [www.ia.cl](http://www.ia.cl).”**

Todas las propiedades nuevas, de acuerdo a la Ley N° 20.016 sobre Calidad de la Vivienda, tienen una garantía que considera la reparación de eventuales fallas o defectos de construcción que pudieran presentar conforme a las normativas vigentes y especificaciones del proyecto, en los siguientes plazos:

- **3 años**, para fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras tales como:

Cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción. Este plazo comienza a regir desde la fecha de inscripción de la compraventa del departamento 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, tales como:

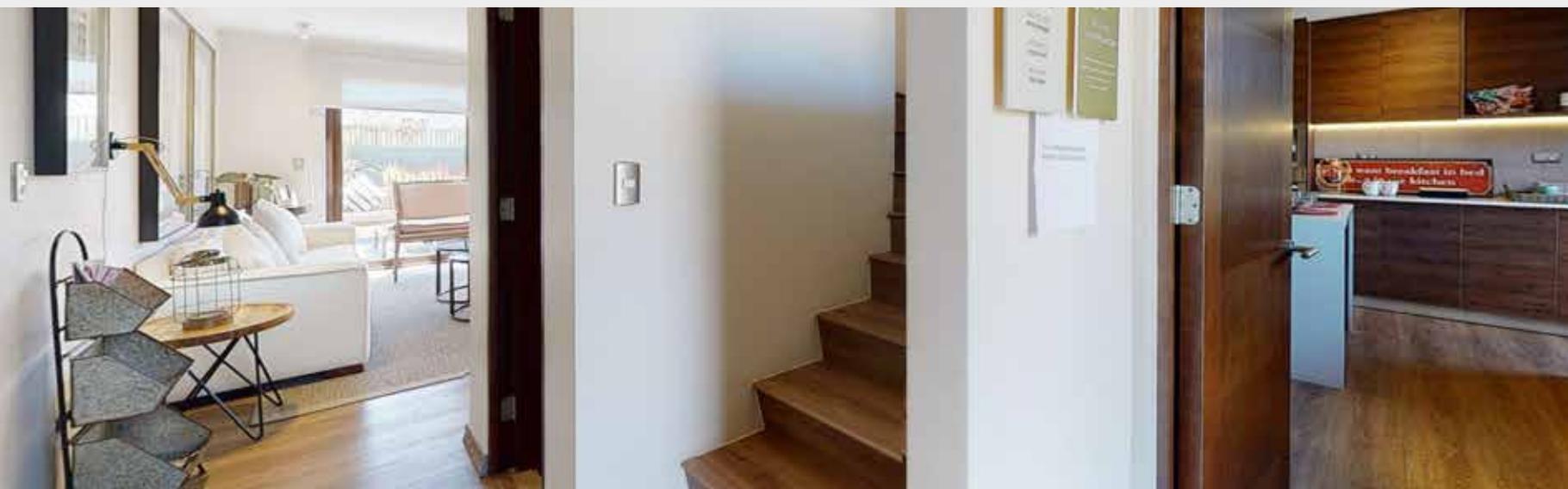
Cubiertas de techumbres, instalación de ventanas, estructuras no soportantes de muro y de cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento

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 electrógenos. Este plazo comienza a regir desde la fecha de recepción final de la propiedad que otorga la Municipalidad correspondiente;

- **10 años** en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble tales como:

Cimientos, sobre cimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres y entramados horizontales o verticales de carácter estructural. Este plazo comienza a regir desde la fecha de recepción final de la propiedad que otorga la Municipalidad correspondiente.

**Nuestra Inmobiliaria cuenta con una Gerencia de Atención al Cliente Post Venta, la cual tiene un equipo de profesionales destinados, exclusivamente, a atender las solicitudes que requieran nuestros Clientes.**



**Antes de solicitar la visita de Post Venta a la propiedad, el Cliente debe considerar los siguientes aspectos:**

**I. El servicio de Post Venta** cubre solamente problemas que tienen origen en el proceso constructivo como terminaciones, instalaciones u obra gruesa.

**Es muy importante tener cabal conocimiento del Manual del Propietario, ya que en este se indican las mantenciones que se deben realizar en la propiedad para evitar problemas futuros. No se consideran como defectos o fallas constructivas aquellos problemas generados por el uso cotidiano o desgaste natural de esta, o bien por la falta de mantención del inmueble.**

**II.** Es recomendable que del Propietario leer los correspondientes manuales e instructivos técnicos del proveedor o fabricante en caso de presentar dudas de uso o mantenimiento de algún artefacto o elemento de la propiedad.

**III.** Es de responsabilidad de cada Propietario realizar la mantención de sus artefactos (como cocinas u hornos, calefón) a través de un servicio técnico autorizado, según indicaciones del fabricante. Las fallas de estos, corresponden ser reparadas por personal del servicio técnico de los equipos, y no por el área de Post Venta.

**IV.** La asistencia de Post Venta es exclusiva para el Propietario de la unidad. En caso de ser arrendatario, la solicitud de Post Venta debe realizarla el propietario del inmueble.

Se encuentran excluidas de la garantía de Post Venta antes detalladas, aquellas situaciones en la cuales las fallas o desperfectos se deban:

- Al desgaste natural por el tiempo o el uso inadecuado.
- Mantenimiento indebido o falta de éste.
- Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o contravención a las instrucciones indicadas en el Manual del Propietarios, de los servicios técnicos autorizados, o falta del adecuado cuidado que como usuario del inmueble debe procurar.
- Fallas o defectos producidos por intervención del Propietario por ampliaciones, adecuaciones o modificaciones efectuadas en el departamento.



**Si estima que su observación está cubierta por la garantía en los términos señalados, deberá proceder de la siguiente manera:**

### **SOLICITUD DE ATENCIÓN DE POST VENTA**

**El Cliente deberá comunicarse por correo electrónico con el Área de Post Venta donde deberá detallar lo siguiente:**

**Nombre y apellidos.**

**Dirección de la propiedad.**

**Números de Contacto. (fijo y celular)**

**Recinto donde se presenta problema.**

**Descripción de la observación.**

**fotografía de la observación.**

Hacemos todo lo posible para que en un plazo máximo de 72 horas hábiles luego de recibido su requerimiento, un Supervisor de Atención al Cliente Post Venta contacte y coordine con el Cliente una visita inspectiva en los siguientes 7 días hábiles, según sea la disponibilidad del Cliente.

La Inmobiliaria procederá a hacer un diagnóstico de los desperfectos o fallas informadas por el Cliente y se le informará vía mail al Cliente, si estas corresponden o no a garantía.

- En caso de no corresponder, la Inmobiliaria le informará vía email una breve explicación las razones de no corresponder.
- En caso de corresponder la reparación, previa coordinación con el Cliente, se fijará la fecha a ejecutar los trabajos pertinentes.

A continuación, y siempre coordinados con el Cliente, se le enviara por correo electrónico, un diagnóstico de los desperfectos o fallas y una propuesta de fecha para realizar los trabajos pertinentes. Una vez que los arreglos hayan terminado, se le solicitará al Cliente su aprobación y conformidad al trabajo realizado. En el caso que durante la inspección, alguna observación o requerimiento se refiera al uso o mantención de la propiedad, repasaremos con el Cliente las sugerencias de mantención descritas en Manual del Propietario y lo guiaremos con toda la información necesaria y le ofreceremos toda la ayuda que podamos entregar en forma de información para que pueda hacer la mantención que corresponda.



# Reparaciones

Posteriormente a la visita de diagnóstico, un Supervisor de Atención al Cliente Post Venta coordinará la fecha en la cual se realizarán los trabajos de reparaciones de los desperfectos que corresponda de acuerdo a la garantía.

Haremos todo lo posible para que las reparaciones queden realizadas en el menor plazo posible, tratando de que el plazo no supere los 30 días hábiles, siempre y cuando no se requieran repuestos y materiales que no estén disponibles en el mercado.

El día de los trabajos, es necesario que la zona a trabajar esté despejada, libre de muebles, cortinas, cuadros u otros objetos que puedan resultar dañados.

Una vez realizados los trabajos de reparaciones, la Inmobiliaria solicitará a al Cliente su conformidad con respecto a éstos, debiendo firmarse un Acta de Conformidad.

En el siguiente cuadro podrá ver de manera resumida los puntos indicados anteriormente:

## ETAPAS Y PLAZOS ESTIMADOS DE PROCESO POST VENTA

		DÍAS				SEMANA				
		0	1	2	3	1	2	3	4	5
<b>REQUERIMIENTO DEL CLIENTE</b>	Requerimiento del cliente	●								
<b>VISITA INSPECTIVA</b>	72 Hrs. hábiles	●	●	●	●					
<b>COORDINACION DE TRABAJOS</b>	7 Días hábiles					●				
<b>EJECUCION DE TRABAJOS</b>	30 Dias hábiles						●	●	●	●



# Emergencias

En los casos de EMERGENCIA (filtración de agua inundante, fuga de gas, problemas eléctricos), se recomienda dar aviso de inmediato y cerciorarse mediante un llamado telefónico a nuestro Supervisor de Atención al Cliente (Post Venta) con el fin de evitar la ocurrencia de daños mayores.

Le recordamos que nuestro horario de atención es de Lunes a Jueves de 9:00 a 18:00 hrs, y Viernes de 9:00 a 14:00 hrs. En caso que la emergencia se produzca dentro de dicha franja horaria, se procederá a contactar al Cliente en el menor plazo posible, para coordinar los trabajos de emergencia a realizar.

En caso de presentarse una emergencia fuera del horario antes señalado, se recomienda al Cliente buscar una solución temporal hasta que la Inmobiliaria pueda asistirle. Es recomendable y sugerimos informar a su respectiva Administración del Condominio para controlar la emergencia.

# Recomendaciones

Recomendaciones mientras se estén ejecutando los trabajos en su propiedad.

Se recomienda que todos los objetos de valor que estén en la casa, sean guardados para evitar daños o pérdidas que pueden ocasionar malos entendidos.

En caso que el Cliente vea que un trabajador tiene comportamientos no adecuados o circula por lugares de su propiedad donde no corresponde hacer trabajos, deberá de informar esta anomalía de inmediato a Supervisor de Atención al Cliente de Post Venta de la Inmobiliaria, para que se tomen las medidas del caso.

Le recomendamos al Cliente leer atentamente el Manual de Propietario. Esperamos disfrute su propiedad.  
¡gracias por su confianza!





INMOBILIARIAS ASOCIADAS

 Av. Presidente Riesco 5561  
Oficina 502  
Las Condes

 +56 2 2896 9000

[ia.cl](http://ia.cl)