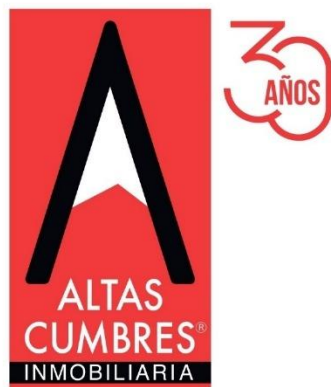




# MANUAL DE USO Y MANTENCION DE VIVIENDAS

## **INDICE**

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| 1.- INTRODUCCION.....                                         | -4-  |
| 2.- PROGRAMA DE MANTENCION.....                               | -4-  |
| 3.- DURACION Y COBERTURA DE LA GARANTIA.....                  | -4-  |
| 3.1 Cobertura de la garantía.....                             | -5-  |
| 3.2 Pérdida de la garantía.....                               | -5-  |
| 4.- CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS DEPARTAMENTOS.....       | -6-  |
| 4.1. Fisuras y Grietas.....                                   | -6-  |
| 4.2. Humedad y Filtraciones.....                              | -7-  |
| 4.3. Fijaciones a muros y cielos.....                         | - 9- |
| 4.4. Elementos de terminaciones.....                          | -10- |
| 4.4.1 Pinturas y Barnices.....                                | -10- |
| 4.4.2 Papel Mural.....                                        | -11- |
| 4.4.3 Puertas.....                                            | -12- |
| 4.4.4 Quincallería.....                                       | -12- |
| 4.4.5 Vidrios y Espejos.....                                  | -13- |
| 4.4.6 Muebles de Cocina, Closet y Baños.....                  | -13- |
| 4.4.7 Pisos y Muros Revestidos en cerámica o porcelanato..... | -14- |
| 4.4.8 Pisos de Revestimiento Vinílico.....                    | -14- |
| 4.4.9 Grifería.....                                           | -15- |
| 4.4.10 Artefactos Sanitarios.....                             | -16- |
| 4.4.11 Cubierta de Cuarzo Reconstituido.....                  | -16- |
| 4.4.12 Superficies de Acero Inoxidables.....                  | -17- |
| 4.4.13 Artefactos Eléctricos.....                             | -17- |
| 4.4.14 Ventanas y Ventanales de PVC.....                      | -18- |
| 4.4.15 Impermeabilización y Membranas Asfálticas.....         | -18- |

## Manual de Uso y Mantenición

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| 4.4.16 Tabiques y Cielos falsos (Estructuras no soportantes)..... | -19- |
| 4.4.17 Sistema de Ventilación Convectiva (S.V.C.).....            | -19- |
| 4.4.18 Nivel de Aislación Térmica Superior (N.A.T.S.).....        | -20- |
| 5.- INSTALACIONES – CARACTERISTICAS Y FUNCIONAMIENTO.....         | -20- |
| 5.1. Instalaciones Sanitarias: Red de Agua Potable.....           | -20- |
| 5.1.1. Agua Caliente: Caldera Mural .....                         | -20- |
| 5.2 Red de Alcantarillado.....                                    | -21- |
| 5.3. Instalación Eléctrica.....                                   | -21- |
| 5.4. Sistema de Corrientes débiles.....                           | -21- |
| 5.5. Citofonía.....                                               | -22- |
| 5.6. Calefacción.....                                             | -22- |
| 6.- ESTRUCTURA DEL EDIFICIO.....                                  | -23- |
| 7.- LOSAS DE HORMIGON.....                                        | -23- |
| 8.- RECOMENDACIONES GENERALES.....                                | -24- |
| 9.- MEDIDAS DE SEGURIDAD.....                                     | -24- |
| 10.- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO.....                               | -26- |
| 11.- SERVICIO A CLIENTE.....                                      | -27- |

## 1. INTRODUCCION

El objetivo de este manual es entregarle una guía práctica que aclare los aspectos relacionados tanto con el uso y mantenimiento de su departamento, como con la extensión y cobertura de la garantía de sus componentes. Las normas de uso y mantenimiento de los espacios comunes de su edificio se tratan en detalle en el reglamento de copropiedad de su comunidad, que usted tiene en su poder y en el manual de mantenimiento de espacios comunes que se entrega a la administración.

El presente documento ha sido confeccionado basándonos en nuestra experiencia, la que hemos acumulado al estar presente por mucho tiempo en el negocio inmobiliario. Las experiencias de técnicos, constructores, proveedores y propietarios como usted, se encuentran presentes en este manual. Sabemos que algunas de las recomendaciones pueden parecerle obvias, pero es necesario incluirlas para permitirle mantener en óptimas condiciones, por muchos años, su nuevo departamento.

Los procesos constructivos se revisan constantemente y se toman las precauciones para minimizar la aparición de defectos y problemas de funcionamiento en los departamentos que se construyen. A pesar de lo anterior, por la naturaleza de la actividad constructiva, éstos podrían surgir y observarse tanto al momento de la entrega de su departamento como en forma posterior.

Este manual contiene información relevante para permitirle a usted distinguir entre defectos atribuibles a la construcción; defectos generados por uso indebido o falta de mantenimiento; y procesos normales, producto de la estabilización de materiales o de su exposición al medio ambiente. Asimismo, se establecen criterios para calificar las reparaciones bajo garantía y el plazo de éstas. Estos criterios se basan en las especificaciones y recomendaciones de los fabricantes y las prácticas comunes de la industria en Chile.

Se incluyen también aquí consejos prácticos para prolongar la vida útil de los elementos de su departamento, efectuar reparaciones, sin generar situaciones que podrían llegar a ocasionar un serio deterioro tanto a su departamento como a los espacios comunes, afectando su calidad de vida, la de su familia y la de sus vecinos.

## 2. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Debido al gran número de materiales, partes y piezas que componen su departamento es muy difícil abarcar cada una de ellas en detalle. En este manual se han incluido sólo aquellos que son más comunes o de mayor importancia. Para instrucciones detalladas sobre algún elemento en particular, refiérase siempre a la literatura del fabricante. Si alguna de las recomendaciones contenidas en este manual entra en conflicto con lo establecido por el fabricante, deben primar las recomendaciones de este último, por ser de aplicación particular al material instalado.

Para que su departamento se conserve adecuadamente, requiere de cuidado y mantenimiento periódico desde el primer día de uso. El principal y único responsable de esto es usted; cuanto más tiempo y recursos invierta en mantener su inmueble, más tiempo se conservará en óptimas condiciones.

## 3. DURACIÓN Y COBERTURA DE LA GARANTIA

Los inmuebles tienen asociada por ley una garantía que cubre fallas o defectos originados durante su construcción. Para inmuebles cuyo permiso de edificación sea posterior al 27 de Agosto de 2005, esta garantía se extiende por diez años a partir de la fecha de recepción municipal del edificio, en el caso de defectos que afecten la estructura soportante del inmueble; por cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones; y por tres años, en el caso de fallas o defectos

que afecten a elementos de terminaciones o acabado de las obras. Sin embargo, y para no inducir a error, es necesario hacer algunos alcances respecto de lo señalado en el párrafo anterior:

### **3.1 Cobertura de la Garantía**

**a)** La garantía de los elementos estructurales de su departamento o del edificio, cubre defectos o daños, salvo que éstos sean producto de mal uso, falta de mantenimiento o intervención de terceros.

**b)** La garantía de las instalaciones de su departamento, otorgada por el fabricante o el instalador y transferida por la Inmobiliaria a los propietarios, requiere que éstas hayan sido mantenidas periódicamente por personal calificado según las sugerencias contenidas en este manual. Es su responsabilidad acreditar mediante comprobantes la realización de estas mantenciones. Para los artefactos conectados a dichas instalaciones, rigen las condiciones y plazos establecidos por sus fabricantes.

**c)** Las garantías de los elementos de terminaciones de su departamento están especificadas en el presente manual.

**d)** La garantía de los artefactos eléctricos es otorgada por el fabricante o su representante en el país, según sus propias normas y plazos de vigencia, esto depende de cada marca.

**e)** La garantía no cubre desperfectos causados por mantenimiento inadecuado o inexistente; desgaste normal; procesos naturales descritos en este manual; uso indebido; accidentes domésticos; intervención de terceros; efectos climáticos extraordinarios; conductas que atenten contra lo establecido en el reglamento de copropiedad del edificio o que contravengan las recomendaciones contenidas en este manual. Se asume que un programa de mantenimiento bien realizado sigue todas las recomendaciones contenidas en este manual.

**f)** Los arreglos afectos a garantía se evaluarán bajo los criterios presentes en este manual. Se asume la lectura y comprensión por parte del propietario del presente manual, eximiendo de responsabilidad a la Inmobiliaria ante mal uso de las instalaciones o desconocimiento de temas tratados en este manual.

**g)** La garantía no abarca compensaciones por gastos incurridos a consecuencia de un desperfecto, ni cubre la reparación o compensación por bienes muebles no incluidos al momento de la entrega de su departamento, bodega o estacionamiento que pudieran dañarse a causa de algún desperfecto (por ejemplo, muebles, cuadros, ropa, zapatos, artículos eléctricos, etc.). Es responsabilidad del propietario asegurar los bienes de este tipo que estime conveniente mediante pólizas de seguro existentes en el mercado. Sin perjuicio de lo anterior, recomendamos informarse acerca de las cláusulas contenidas en pólizas de seguro de créditos inmobiliarios que cubren daños en bienes muebles a causa de filtraciones, rotura de cañerías, etc.

**h)** La garantía no es aplicable en caso de existir reparaciones no autorizadas, uso inadecuado o abuso de los elementos que conforman el inmueble; no cumplimiento de pautas de uso y mantención.

### **3.2 Pérdida de la Cobertura:**

La garantía se pierde al efectuar cualquier tipo de ampliaciones, remodelaciones o modificaciones del departamento, cambios de los artefactos que vienen con el inmueble. Asimismo, en virtud de que la pintura, el papel mural y piso fotolaminado pueden sufrir deterioros a causa de abuso, mal uso o falta de mantenimiento, la garantía en este caso está sujeta a las especificaciones y a los plazos fijados por los respectivos fabricantes.

#### 4. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS DEPARTAMENTOS

Al momento de recibir su departamento es importante tener claro una serie de procesos perfectamente normales que pueden ocurrir en él. A continuación, hacemos una breve descripción de los mismos y los pasos a seguir en caso de que se hagan presentes.

##### 4.1. Fisuras o Grietas:

En general, la ocurrencia de fisuras es normal (son producidas por retracción, expansión o contracción de materiales) y no reviste ningún tipo de riesgo estructural. Existen diferentes causas que producen las fisuras y es importante que usted las conozca:

##### a) *Materiales en proceso de estabilización:*

Las fisuras producidas durante el proceso de estabilización de materiales son de común ocurrencia, absolutamente inevitables y naturales en una construcción nueva. Por esta razón, se le recomienda esperar que este proceso termine por completo y contratar la reparación de estas fisuras cuando la pintura haya cumplido su vida útil y le corresponda repintar el departamento (ver programa de mantenimiento). Para disminuir la aparición de fisuras producidas por estabilización de materiales se recomienda mantener el departamento bien ventilado y evitar la humedad, de modo de alcanzar una estabilización gradual y controlada.

##### b) *Hormigones y estucos:*

El proceso de fraguado es un proceso natural que dura entre 2 y 3 años y que se caracteriza por la disminución de volumen de morteros y hormigones debido a la liberación del agua que se les agrega al ser confeccionado. Esta liberación de agua produce retracción en el material, lo que se manifiesta en fisuras o grietas en su superficie. Estas fisuras son normales y no disminuyen su resistencia a esfuerzos. Dado que estas fisuras no constituyen un defecto, su reparación debe ser asumida por el propietario como parte del proceso de mantenimiento de su inmueble. Recomendamos realizar una reparación general de fisuras uno o dos años después de la recepción de su departamento, dependiendo de las condiciones, ubicación y mantenciones de este, lo cual consiste en retapar y pintar o empapelar según corresponda.

##### c) *Revestimiento Yeso - Cartón:*

En algunos casos, las planchas de yeso-cartón, conocidas como volcanita, han sido fijadas mediante tornillos a estructuras expuestas a dilatación y contracción. Esto produce que algunas uniones entre ellas se separen levemente, resultando a su vez en la aparición de fisuras y cabezas de tornillos.

##### d) *Materiales de comportamientos diferentes:*

Su departamento está formado por distintos tipos de estructuras, entre ellas muros principales de hormigón armado, y tabiquería de volcometal.

Debido a que los materiales que forman cada una de estas estructuras son diferentes, se expanden, contraen y se comportan en forma distinta ante las variaciones térmicas, la humedad ambiental y los movimientos sísmicos. Por lo tanto, siempre se producirán fisuras donde se unen diversos tipos de materiales; por ejemplo, en las uniones de molduras, tabiques, planchas de yeso-cartón, el fragüe existente entre cerámicos y tinajas, cubiertas o artefactos. La reparación de estas fisuras es de su responsabilidad como parte de la mantención que debe hacerse al departamento.

## **TENGA PRESENTE**

Durante la construcción eventualmente se construyeron juntas de dilatación entre muros de hormigón armado y muros de volcometal. La aparición de fisuras en estos lugares es esperable, pues se colocan con ese fin. La reparación de estas fisuras es parte del mantenimiento que debe realizar el propietario cada dos años al repintar su departamento.

### **4.2. Humedad y Filtraciones:**

Durante la construcción de la obra gruesa y la aplicación de los estucos se utiliza gran cantidad de agua, la que demora largo tiempo en eliminarse. Por lo tanto, es normal e inevitable que los muros y cimientos contengan inicialmente un alto porcentaje de agua la cual tiende a eliminarse gradualmente durante los primeros dos años posteriores a la construcción del edificio. Si bien la humedad presente en su departamento va a ir disminuyendo en forma natural a lo largo del tiempo, es posible acelerar el proceso y atenuar sus efectos mediante una correcta ventilación de cada recinto y el empleo de calefacción. La Inmobiliaria recomienda diferir la reparación de eventuales daños producto de la humedad inicial (fisuras, efectos en pinturas, etc.) al momento en que el proceso de secado natural de su inmueble haya terminado y la pintura haya cumplido su vida útil.

Es responsabilidad del propietario preocuparse de la correcta ventilación de todos los recintos y de los posibles deterioros que puedan producirse producto de una ventilación insuficiente. No son de responsabilidad de la Inmobiliaria los daños producidos por no tomar las precauciones necesarias para manejar adecuadamente el proceso natural de secado de su departamento. Por esto, es importante que Usted sepa prevenir y actuar adecuadamente frente a eventos de esta naturaleza. Los siguientes aspectos requieren ser conocidos por usted para entender el comportamiento de su departamento y distinguir entre algo normal y un problema que requiere ser resuelto a la brevedad.

#### **4.2.1. Condensación y fuentes internas de humedad**

Cuando hablamos de condensación, nos referimos al fenómeno que podemos ver en las ventanas y a veces en los muros que dan al exterior, que se presenta como agua superficial en forma de gotas y que se produce cuando el aire cálido y húmedo del interior de la inmueble se pone en contacto con una superficie de menor temperatura. Estas gotas van deteriorando su inmueble, dañando papeles murales, soltando pinturas y favoreciendo la aparición de hongos. Es importante considerar que el uso cotidiano de una inmueble genera varias fuentes de humedad, liberándose cada día aproximadamente 20 litros de agua como vapor. Esto se debe a múltiples factores. Algunos de los agentes responsables del nivel de humedad al interior del inmueble son tan variados como la respiración humana, el secado de ropa, duchas, secadoras, artefactos de cocina y calefacción del tipo húmeda (gas y parafina), riego excesivo, llaves de agua caliente abiertas en forma prolongada o simplemente la reunión de mucha gente en un recinto. Todo esto se ve potenciado por la falta de ventilación, ya que el aire no se renueva.

Recordemos que mientras mayor sea la humedad interior, mayor será también la cantidad de agua en suspensión a la espera de condensarse. Asimismo, mientras mayor sea la diferencia de temperatura entre el interior y el exterior, habrá más posibilidades de que se genere condensación en muros y ventanas. Por lo anteriormente expuesto, se hace absolutamente necesario que al habitar el departamento y cuando comience el invierno, se calefaccione este, en forma permanente al menos durante 48 hrs., de tal manera de lograr que los elementos que los muros y demás elementos que lo conforman logren romper la inercia térmica y suban su temperatura. De esta manera, evitará que se produzca condensación.

Por otra parte, bajo ciertas condiciones de humedad ambiental, se favorece el desarrollo de mohos y hongos, cuyas esporas se encuentran naturalmente presentes en el aire. Ellos aparecen especialmente en sectores con poca luz, falta de aseo y menor temperatura, por ejemplo detrás de las cortinas, respaldo de camas y veladores. La limpieza de las superficies afectadas por moho es de su responsabilidad.

## **Prevenir humedad**

Para prevenir problemas a causa de la humedad, evitar olores y mantener su departamento seco recomendamos:

- a) Mantenga la puerta del baño cerrada al ducharse para evitar que el vapor generado se extienda por el resto del departamento.
- b) Ventile diariamente los baños, especialmente durante y después de haber tomado duchas calientes. Para lo cual se recomienda abrir la puerta de acceso a este recinto.
- c) Mantenga limpias y sin obstrucciones las perforaciones que hay en el riel inferior de las ventanas de PVC, que permiten eliminar el agua condensada en los vidrios.
- d) Recoja las cortinas de las ventanas para permitir la circulación de aire en los rincones.
- e) Cocine siempre utilizando la campana y preocúpese de mantener limpio el filtro y de reemplazarlo periódicamente según las instrucciones del fabricante.
- f) No riegue en exceso las plantas de interior.
- g) No seque la ropa al interior del inmueble.
- h) No tape celosías de ventilación en muros o cielos.

## **Filtraciones y humedad producidas por lluvias**

Este tipo de filtraciones se puede producir a través de la unión entre muros y marcos de los ventanales de PVC, ya que este último material está sujeto a cambios volumétricos ante variaciones en la temperatura. Debido a esto, es de común ocurrencia que en la unión con los muros y pisos se presenten pequeñas separaciones por donde es posible que se produzcan filtraciones hacia el interior del departamento. Por esta razón, Usted debe revisar los sellos exteriores de las ventanas al menos una vez al año antes de cada invierno y, en caso de ser necesario, corregir cualquier problema, utilizando siliconas para uso exterior recomendadas para ese sector.

La Inmobiliaria no se responsabilizará por problemas de este tipo originados por falta de mantenimiento, intervenciones o modificaciones de terceros.

## **Filtraciones relacionadas con artefactos sanitarios e instalaciones**

Todos los artefactos sanitarios y cubiertas de muebles normalmente tienen sellos de silicona en las uniones con muros, con lavaplatos, con otra cubierta, con griferías, con pisos. Los sellos son frecuentemente dañados al limpiar con agentes químicos de manera descuidada estos elementos, dando lugar a una filtración permanente de humedad hacia el interior de los muebles o muros, que ocasiona deterioro y malos olores. Se recomienda efectuar revisiones periódicas, que permitan evitar los daños producidos por la falta de estos sellos. De ser así reemplazar con siliconas recomendadas para uso de baño con fungicidas.

Cuando se produzca una filtración (agua, alcantarillado o gas), por pequeña que sea, se debe consultar de inmediato a un técnico y buscar la causa y solución del problema antes de que éste se agrave, si aún se encuentra dentro de los periodos de garantía comunicarse con servicio al cliente de la inmobiliaria. Como primera medida, se deberá cerrar la llave de paso que corresponda. Paralelamente se sugiere consultar los planos de las instalaciones previamente a la solución del problema, ya que se evitará picar innecesariamente. En caso de ausentarse de su departamento por dos o más días, se recomienda cerrar la



llave de paso general de agua, ya que, por ejemplo, un alza repentina en la presión de la red o la rotura accidental de una cañería podrían ocasionar inundaciones.

#### **4.2.2. Humedad en Terrazas**

Todas las terrazas cuentan con gárgolas diseñadas para evacuar aguas lluvias. Mantenga estas gárgolas limpias y sin obstrucciones. Nunca baldee o mangueree las terrazas, pues esto puede generar la aparición de humedad dentro de su departamento o el de sus vecinos. Las terrazas no están diseñadas para soportar agua en las condiciones señaladas, si posee plantas mantener el riego de forma adecuada para no generar puntos de humedad en la terraza.

#### **Humedad por accidentes domésticos**

Los baños y cocinas no están diseñados para evacuar agua producto de accidentes domésticos, como la desconexión de la manguera de su lavadora. Al momento de instalar sus artefactos, verifique el estado de las conexiones. Durante su operación considere las precauciones necesarias para evitar accidentes y no deje los artefactos funcionando sin supervisión. La Inmobiliaria no se responsabiliza por daños ocasionados por accidentes domésticos.

#### **4.3 Fijaciones a Muros y Cielos:**

Si usted necesita instalar fijaciones en su departamento, utilice tornillos o ganchos instalados mediante tarugos. No use clavos y observe las siguientes precauciones, dependiendo del tipo de material:

##### **Tabiques y cielos falsos:**

Para perforar tabiques de yeso-cartón use una broca de diámetro igual al tarugo a utilizar. Use tarugos especiales para tabiques (tarugos mariposa o autoperforantes). No cuelgue elementos de los cielos falsos.

##### **Muros de Hormigón o albañilería:**

Use brocas especiales para concreto y tarugos plásticos para hormigón.

##### **Losas o cielos de Hormigón:**

Cuide que la perforación no coincida con el tendido de la red de cañerías de calefacción, agua o alcantarillado. Al instalar lámparas debe tomar la precaución de no perforar la losa a una distancia mayor a 10 cm. medidos desde cada centro eléctrico, ante el peligro de romper alguna tubería instalada. Para realizar las perforaciones, cuente siempre con los planos As built.

##### **Cerámicas:**

Para perforar cerámicas, use una broca especial para cerámicas de acuerdo al diámetro del tarugo a utilizar. No utilice taladros con percusión o clavos, ya que estos podrían quebrar las palmetas. Selle con silicona las fijaciones colocadas en lugares húmedos, como baños, cocinas y lavaderos.

#### **TENGA PRESENTE**

Los daños ocasionados por la instalación de fijaciones son de su responsabilidad.

#### 4.4. Elementos de Terminaciones

Son elementos de terminaciones o de acabado los cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, piso flotante, alfombras, quincallería, grifería, interruptores y enchufes eléctricos, muebles adosados o empotrados a la construcción y artefactos menores tales como sanitarios, eléctricos y de climatización.

##### 4.4.1 Pinturas y Barnices

Las pinturas y el barniz no cumplen solamente una función estética, sino que son fundamentales para prolongar la vida útil de los materiales. Las pinturas y barnices tienen una duración limitada, por lo que usted debe reemplazar estos recubrimientos en forma periódica; repintando o volviendo a barnizar, según corresponda (ver tabla de mantenimiento).

**Recomendación:** Hay que tener presente que, debido al proceso de envejecimiento de las pinturas, al transcurrir unos meses después de su aplicación, éstas tendrán un tono diferente al original. Por lo tanto, recomendamos que en caso de repintar una zona después de algún tiempo, se haga por paños o muros completos.

En el caso de elementos metálicos pintados, usted debe repintar apenas aparezcan manchas de óxido, previa limpieza de éstos con escobilla y dos manos de anticorrosivo.

**Limpieza:** Los elementos interiores que estén terminados con óleo y/o esmalte al agua, pueden ser limpiados con un paño húmedo. En ningún caso usar solventes más fuertes, como diluyente o bencina blanca, ya que estos provocan deterioro inmediato en la pintura. Nunca utilizar cepillos de cerdas duras, paños abrasivos o limpiadores. Se debe tener presente que las marcas de lavado se verán más fácilmente en pinturas opacas que en pinturas brillantes.

El resto de las pinturas, como el látex, no poseen las características anteriormente explicadas, por lo cual, en caso de suciedad se debe repintar, ya que si se limpia con un paño húmedo se agravará el problema.

**Garantía y condiciones de entrega:** Al momento de entregar su departamento, se revisará que las superficies recubiertas por barniz o pintura se encuentren limpias y correctamente pintadas o barnizadas. En el caso de elementos metálicos, se comprobará además que estos no muestren indicaciones de óxido.

Forman parte de la garantía todas aquellas observaciones acerca de las pinturas y barnices que se hagan al momento de la entrega de su departamento.

#### TENGA PRESENTE

Para mantener la vida útil de los materiales protegidos por pinturas o barnices es imprescindible que usted proceda al menos una vez al año a pintar o barnizar, según corresponda, las superficies y elementos expuestos a la intemperie, especialmente los metálicos. Para pinturas y barnices interiores pinte o barnice al menos una vez cada dos años.

En algunas ocasiones, en las superficies pintadas pueden aparecer fisuras causadas por fenómenos normales. Repare estas fisuras cuando corresponda el reemplazo de la pintura.

Cuando efectúe retoques, aplique pintura solo en el punto dañado utilizando una brocha pequeña. El color de la nueva pintura podría no concordar con el del área que la rodea, debido a las características del proceso de envejecimiento de las pinturas. Asimismo, es normal que bajo ciertas condiciones de iluminación los retoques sean más visibles.

#### 4.4.2 Papel Mural

Los muros o tabiques interiores de su departamento pueden estar revestidos en papel mural tipo vinílico, el cual es lavable. Un papel lavable significa que puede ser limpiado con un paño húmedo (idealmente incoloro); nunca lavar directamente con agua.

**Recomendación:** Para mantener su papel mural en buenas condiciones, recomendamos:

- Proteger el papel ubicado en zonas de tráfico durante la mudanza.
- Ventilar adecuadamente los recintos.
- Mantener los muebles a una distancia de dos a cinco centímetros de los muros para no deteriorar el papel.
- Volver a pegar inmediatamente cualquier esquina o unión suelta. Para hacer esto, aplique pegamento especial para papel mural; posteriormente, retire el exceso de pegamento con un paño húmedo y limpio.
- Evitar condensación sobre vidrios y mantener los sellos de ventanas periódicamente para evitar filtraciones que dañen el papel.
- Eliminar el agua que se acumule en rieles de ventanas y que podría afectar los papeles adyacentes.

**Limpieza:** Para limpiar papeles de tipo vinílico basta utilizar una esponja o paño húmedo en la zona afectada y secar de inmediato. Hay que evitar el exceso de humedad pues puede producir desprendimiento de papel.

**Garantía y condiciones de entrega:** La Inmobiliaria solamente reparará los defectos o manchas en papeles murales que consten en el acta de entrega de su departamento.

#### 4.4.3 Puertas

Las puertas de madera son sensibles a condiciones ambientales como humedad y temperatura y pueden sufrir deformaciones, contracción y deformaciones producto de ellas. Su departamento cuenta con una puerta barnizada y enchapada y puertas de madera pintadas.

**Recomendación:** Las puertas deben ser operadas con suavidad y no sufrir golpes en sus extremos, por lo cual recomendamos instruir a los habitantes de su departamento cómo deben ser tratados estos elementos y evitar portazos, producto de corrientes de aire. Los portazos pueden también dañar los ensambles de marcos y pilastras, generando fisuras no cubiertas por garantía.

Cuando una puerta presente dificultades para cerrar, es necesario determinar si este problema se debe a humedad, a descuadres por golpes, o a que está desmontada de las bisagras. Ante la existencia de humedad es probable que la madera se hinche y las puertas se aprieten. En este caso no es conveniente rebajar y recorrer con cepillo la puerta, ya que cuando la humedad desaparezca, la puerta volverá a su volumen normal. Se recomienda esperar a que la puerta se estabilice y en ese momento contratar a un especialista para su reparación. Los descuadres y deformaciones en puertas posteriores a la entrega de su departamento; es decir, no consignados en el acta de entrega, **NO** se encuentran cubiertos por garantía.

Cuando su inmueble permanece deshabitado durante el día, es necesario que las puertas permanezcan abiertas de manera que no se produzcan diferencias de temperaturas entre ambas caras de la puerta, evitando así que se curven.

**Limpieza:** Limpie según el tipo de acabado de la puerta

**Garantía y condiciones de entrega:** Durante la entrega, se revisará que las puertas se encuentren libres de manchas, rayas y saltaduras y que ajusten correctamente. En caso de detectarse defectos, éstos serán reparados. La Inmobiliaria no responderá por defectos no consignados en el acta de entrega.

#### 4.4.4 Quincallería (manillas, cerraduras, bisagras)

Las manillas, cerraduras y bisagras de su departamento tienen terminación cromada o satinada, eventualmente un recubrimiento protector incoloro. Las condiciones atmosféricas, la luz solar, los agentes químicos (ácidos, pinturas, etc.) y los objetos agudos o abrasivos, pueden provocar daños en estos elementos, originando manchas, decoloración, corrosión o rayas en su superficie.

**Recomendación:** Se recomienda ajustar los tornillos de las bisagras y quincallerías al menos una vez al año. Los elementos móviles deben lubricarse con productos especiales al menos una vez cada 2 años. Para terminar con el ruido de una bisagra, saque el pasador y aplique un lubricante apropiado.

Las cerraduras y bisagras deben ser tratadas con suavidad y reapretarse inmediatamente si se sueltan producto del uso. Al cabo de un tiempo, tanto las cerraduras como las bisagras pueden necesitar ligeros ajustes, producto de las deformaciones naturales de la estructura donde están montadas.

Para corregir defectos de las bisagras, se debe desmontar la puerta y en ningún caso tirarla puesto que ésta se deteriorará.

**Limpieza:** El cuidado de estos elementos requiere limpieza con productos no abrasivos, idealmente basta solo un paño suave seco. Solamente en caso de necesidad, utilice jabón suave como complemento. Nunca use solventes, como por ejemplo aguarrás o diluyente.

**Garantía y condiciones de entrega:** La Inmobiliaria confirmará, durante la entrega de su departamento, que la quincallería se encuentre correctamente instalada, en buen estado y funcionando adecuadamente.

La Inmobiliaria reparará la quincallería que presente problemas durante el primer año, contado a partir de la recepción de su departamento, exceptuando aquellos elementos que presenten evidencias de mal uso o mantenimiento inadecuado.

La Inmobiliaria no responderá del daño causado por corrosión a las superficies de estos elementos.

#### 4.4.5. Vidrios y Espejos

**Recomendación:** Para mantener sus vidrios y espejos en buenas condiciones recomendamos:

- Evite la condensación sobre los vidrios.
- Revise anualmente los sellos de las ventanas y el funcionamiento de éstas.
- Revise, al menos una vez al año, los sellos perimetrales de los espejos, pues el vapor de agua y la humedad afectan el recubrimiento que produce el reflejo, pudiendo ocasionar que éste se hinche o desprenda.
- Si necesita agregar iluminación adicional en recintos con espejos, no instale las luces muy cerca de éstos, pues un recalentamiento brusco puede quebrarlos.

**Limpieza:** Para limpiar vidrios y espejos, utilice limpiavidrios comerciales o eventualmente vinagre diluido en agua.

**Garantía y condiciones de entrega:** La Inmobiliaria solo se hará responsable de los elementos dañados estipulados en acta de entrega por lo que es importante la protección durante el proceso de mudanza e instalación de cortinas

#### 4.4.6 Muebles de Cocina, Closet y Baños

**Recomendación:** No utilice las cubiertas de los muebles de cocina como apoyo para cortar alimentos, no planche, no apoye cigarrillos encendidos y evite poner sobre ellas utensilios calientes. Seque las superficies inmediatamente después de que se mojen. No aplique fuerzas excesivas, ni se suba a las cubiertas de los muebles, pues ellas podrían fisurarse. Evite el uso de artefactos que generen altos volúmenes de humedad cerca de los muebles de cocina, pues pueden afectar su superficie y generar deformaciones.

No coloque hervidores directamente bajo muebles de cocina y encienda su campana cada vez que comience a cocinar. Evite sobrecargar las repisas de los muebles de cocina. Estas podrían curvarse si la carga es superior al estándar considerado en su diseño.

Como en todos los elementos móviles, el uso indebido o descuidado acorta la vida útil de los muebles y desajusta los rieles y bisagras. Por lo tanto, sugerimos instruir a los habitantes de su departamento sobre la forma en que deben ser utilizados: cerrar y abrir puertas y cajones con suavidad, no ejercer fuerza hacia arriba o abajo al abrir o cerrar, no usar los cajones como escaleras, etc.

Se recomienda lubricar periódicamente los rieles de los cajones con un spray lubricante. Asimismo, es importante reapretar inmediatamente los tornillos de las bisagras a medida que se sueltan producto del uso. Esto evitará que las perforaciones de los tornillos se agranden.

**Limpieza:** Limpie superficies de muebles de cocina y baños con paños húmedos o con detergentes neutros no abrasivos. Se recomienda utilizar detergente líquido suave para muebles de cocina, de baño e interiores de closets. Siga siempre las instrucciones del envase y seque inmediatamente. Tenga presente que al limpiar los muebles, afectará el brillo del acabado.

**Garantía y condiciones de entrega:** Durante la entrega de su departamento, se comprobará que todas las partes de los muebles de baño, muebles de cocina y closets se encuentren en buen estado y que las puertas y partes móviles se encuentren alineadas y operando normalmente. La Inmobiliaria reparará los defectos en muebles que consten en el acta de entrega de su departamento. Los daños posteriores a la entrega, incluyendo mudanza son de su responsabilidad.

#### TENGA PRESENTE

Revise al menos una vez al año los sellos de lavaplatos, lavamanos y de las uniones de cubiertas con muros, pues estos se contraen al cabo de cierto tiempo. Remplácelos cada un año, pues un sello defectuoso permitirá el paso de humedad, dañando sus muebles. Refiérase a la tabla de mantenimiento presente en este manual.

#### 4.4.7 Pisos y Muros Revestidos en Cerámica o Porcelanato

Los pisos y muros cerámicos son fáciles de mantener, pero frágiles. Para mejorar su terminación se ha utilizado un material llamado fragüe, el cual cumple una función estética, no sostiene las cerámicas y ayuda a la impermeabilización del muro o piso. Las recomendaciones para pisos cerámicos son aplicables a muros revestidos en cerámica y a superficies revestidas en porcelanato pulido.

**Recomendación:** Las cerámicas son frágiles. No deje caer objetos sobre ellas ni las golpee, pues se corre el riesgo de trisirlas, saltarlas o quebrarlas. Tenga presente que al reponer una cerámica, existe una alta probabilidad que ésta tenga un tono diferente a la partida original. Para evitar rayas y roturas, no se deben deslizar muebles con bases de madera o metal sobre las cerámicas. Coloque bases de goma, fieltro o

similares bajo las patas de los muebles para prevenir que esto ocurra. Si va a realizar trabajos, proteja las cerámicas.

Se debe aceptar como normal que el fragüe que se coloca en la unión entre las cerámicas se oscurezca debido al uso, al igual que la aparición de grietas en el mismo, las cuales son producto de fenómenos asociados a cambios de temperatura. El fragüe puede desprenderse si es limpiado en forma incorrecta.

Ventile adecuadamente los recintos. Una mala ventilación puede generar la aparición de hongos en el fragüe. Si estos aparecen, limpie con un paño humedecido en una solución suave de cloro diluido agua y luego enjuague.

**Limpieza:** Aspire los pisos de cerámica. En caso de ser necesario, límpielos utilizando solamente un paño humedecido con agua tibia. Evite agregar detergente al agua. Nunca utilice limpiadores abrasivos, pues estos opacan las superficies y sacan el fragüe. No obstante, lo anterior, eventualmente se pueden utilizar ceras especiales para este tipo de pisos.

Si el fragüe se pone amarillo, límpielo con una escobilla suave de cerda fina y agua con detergente suave. No use productos abrasivos ni escobillas duras pues eliminarán el fragüe. Asimismo, no use limpiadores cuyo color pueda transferirse y teñirlo.

**Garantía y condiciones de entrega:** Al momento de la entrega se revisará que las palmetas de cerámica no estén quebradas y se encuentren libres de fisuras, rayas y saltaduras. Asimismo, se verificará que los fragües se encuentren en perfecto estado.

Si al golpear una palmeta usted percibe un sonido hueco en algunas zonas, esto no significa que está cerámica esta suelta y que sea necesario reponerla. Una cerámica suelta es aquella que no posee adherencia al muro o piso en un 100% de su superficie y generalmente se reconoce por sonar hueco en toda su extensión, presentar desprendimiento en el perímetro de su fragüe y tender a levantarse.

#### 4.4.8. Pisos Revestimiento Vinílico

Para el sector de Living Comedor, Dormitorio y Pasillos se instaló piso con revestimiento vinílico.

##### Recomendaciones:

**Limpieza:** Limpie su piso regularmente con una aspiradora o una escoba suave. Quite las manchas inmediatamente con un paño bien húmedo. Después del lavado deje que su piso se seque.

**Protección:** La exposición a la luz solar directa puede causar cambios de color. Las alfombras y los muebles se deben mover de vez en cuando para evitar cambios de color permanentes. Utilice la protección adecuada a las patas de los muebles. Utilice ruedas que no giren libremente en las sillas con ruedas y/o use alfombras protectoras. Por favor, tenga en cuenta que las mascotas con uñas afiladas pueden dejar rasguños profundos en el piso. Coloque protectores de piso de fieltro debajo de las patas de la silla y la mesa; No utilice protectores de suelo de colores, el contacto prolongado con el caucho puede causar manchas permanentes.

No utilice alfombras antideslizantes. Evite el contacto con tierra, arena, arenilla y sustancias como el aceite o el asfalto colocando alfombras en la puerta delantera y trasera. **NUNCA** use productos de limpieza agresivos, jabones o limpiadores abrasivos o productos de limpieza que contiene aceite o cera.

**Otros:** Nunca utilice agentes abrasivos, ya que puede afectar la capa de brillo. Nunca use cera en el piso vinílico, de lo contrario pierden garantía.

**Atención:** no utilice telas de fibra, algodón o esponja, etc. Al limpiar, asegúrese de que el paño quede humedecido con limpiador. Deje que el piso se seque durante al menos 1 hora antes de caminar sobre él.

#### TENGA PRESENTE

Si alguna vez es necesario reemplazar palmetas de su piso, éstas podrían presentar variaciones de tono respecto del piso original. Un mantenimiento inadecuado puede traer como consecuencia que el piso se vuelva opaco. Si ello ocurre, refiérase al manual de instrucciones del fabricante.

#### 4.4.9 Grifería

Las griferías instaladas en su inmueble son de primera calidad y en general no presentarán problemas si se operan adecuadamente. Esto implica necesariamente no apretar en exceso las llaves pues es normal que goteen algunos instantes después de cerradas.

**Recomendación:** Las llaves o grifos de agua fría y caliente y las llaves de paso se deterioran frecuentemente debido a que las gomas de ajuste y piezas cerámicas de cierre se dañan por efecto del uso, de la dureza del agua potable y de la arenisca que ésta acarrea, siendo causante de goteras y filtraciones.

Recomendamos revisar sus griferías en forma periódica ya que estos elementos requieren mantenimiento, el cual es su responsabilidad. Algunas de ellas pueden llevar un sello de silicona en la base, el cual debe ser cambiado periódicamente (ver tabla de mantenimiento).

No permita que su grifería quede mojada después de usarla, pues el agua al evaporarse deja residuos calcáreos, los cuales al ser removidos pueden dañar el acabado. Seque las llaves inmediatamente después de su utilización. Revise en forma periódica el estado de las conexiones de su grifería y artefactos a la red de agua, especialmente si ellas contemplan el uso de flexibles. Reemplace los flexibles apenas estos presenten indicios de humedad o deterioro por oxidación. En cualquier caso, se recomienda el reemplazo de flexibles cada tres años.

**Limpieza:** No asee con limpiadores abrasivos, ni con ácidos, las llaves doradas, cromadas o bronceadas, ya que producirá un daño irremediable en el acabado de estos elementos. Use una solución jabonosa. Limpie los aireadores cada 3 meses, para evitar la acumulación de impurezas y sarro. Para ello, sáquelos y colóquelos en posición invertida bajo un chorro de agua a presión. Los depósitos calcáreos que se acumulan en los cabezales de duchas tipo teléfono son normales y pueden removerse sumergiendo la parte afectada en vinagre por 24 horas y luego colocando la pieza bajo un chorro a presión. Antes de sumergir cualquier pieza en vinagre, haga una prueba en un lugar poco visible para asegurarse que éste no dañe el acabado.

**Garantía y condiciones de entrega:** La Inmobiliaria revisará que la grifería se encuentre operando adecuadamente y esté en perfectas condiciones al momento de la entrega de su departamento. Si una llave gotea en forma permanente después de cerrarla o se visualiza una filtración a través de la empaquetadura durante los dos primeros meses desde que se hizo entrega del departamento, esto podría indicar que el sello de goma estaba defectuoso y La Inmobiliaria procederá a reemplazarlo sin cargo para el cliente.

Es responsabilidad del propietario reparar defectos superficiales en el acabado que sean observados después de la entrega de su departamento y que no consten en el acta de entrega.



#### 4.4.10. Artefactos sanitarios

Ante cualquier desperfecto que se ocasione en llaves, sifones, desagües, WC, etc., es recomendable llamar a profesionales, técnicos del área, servicio al cliente de la inmobiliaria siempre y cuando se encuentre dentro de los periodos de garantía; a fin de evitar daños mayores. Revise las precisiones contenidas en los puntos de este manual relativos a instalaciones de agua potable y alcantarillado, pues ellas son también aplicables a artefactos sanitarios.

**Recomendación:** Coloque atención especial a las medidas necesarias para prevenir obstrucciones en los desagües y a los procedimientos a seguir en caso de detectar filtraciones. Estas medidas se tratan en las secciones relativas a instalaciones sanitarias y grifería de este manual. Conozca la ubicación de las llaves de paso. Si se presenta una filtración grave, corte inmediatamente el suministro de agua, utilizando la llave de paso correspondiente. Recuerde que las filtraciones en su departamento pueden ocasionar daños en los departamentos vecinos, los cuales serán de su responsabilidad.

Evite golpear accidentalmente sus artefactos de loza, porcelana o esmaltados. Un golpe puede ocasionar rayas, saltaduras, picaduras o grietas. No pise el fondo de su tina con zapatos, pues éstos acarrearán piedrecillas que pueden dañar el esmalte.

No exponga los estanques de su inodoro a fuerzas o presiones anormales pues estos pueden quebrarse en los puntos de unión a la taza.

**Garantía y condiciones de entrega:** Al momento de la entrega, se verificará que todos los artefactos y sus desagües funcionen correctamente. Asimismo, se verificará que los artefactos se encuentren libres de saltaduras y rayas y adecuadamente sellados. La Inmobiliaria reparará las saltaduras y daños superficiales que se consignen en el acta de entrega del departamento. Serán responsabilidad del propietario las saltaduras o rayas en artefactos sanitarios no mencionadas en el acta de entrega.

#### 4.4.11 Cubiertas de Cuarzo reconstituido.

La cubierta de su cocina y mesón es de Cuarzo reconstituido, el cual tiene una excelente dureza y resistencia, con una superficie no porosa y altamente resistente.

**Limpieza y cuidados:** Las cubiertas deben ser limpiadas con un paño húmedo y un detergente neutro. Debido a su naturaleza, estas cubiertas son resistentes a la humedad. Nunca use limpiadores abrasivos, ni elementos cortantes directamente sobre estas superficies para protegerlas de rayas, cortes y piquetes. Proteger la cubierta del calor y de las ollas extremadamente calientes. No use las cubiertas como tablas de planchar, ya que se desprenderá el revestimiento de su base.

No aplique fuerzas excesivas ni se suba a las cubiertas, pues ellas podrían fisurarse.

**Garantía y condiciones de entrega:** Serán reparadas por la Inmobiliaria todas las observaciones respecto de las cubiertas y sus sellos que consten en el acta de entrega. La Inmobiliaria no cubre desperfectos ocasionados por mantenimiento inadecuado de los sellos cubierta- artefacto, cubierta-muro o similares.

La Inmobiliaria verificará al momento de la entrega que las cubiertas de resina de cuarzo se encuentren bien instaladas, libres de rayas, fisuras y piquetes. Asimismo, se verificará la existencia de sellos de silicona en las uniones entre la cubierta y la pared.



## TENGA PRESENTE

Controle los sellos existentes entre la cubierta y la pared al menos una vez al año, pues ellos se contraen con el tiempo permitiendo el paso de líquidos hacia el mueble que se encuentra debajo. Reemplace los sellos una vez al año.

### 4.4.12 Superficies de acero inoxidable

Limpie los lavaplatos y artefactos de acero inoxidable solamente con agua y jabón para preservar su brillo. No utilice limpiadores o elementos de limpieza abrasivos, pues generan rayas y pérdida de brillo. Vuelva a apretar, al hacer mantención, las griferías a la cubierta ya que con el uso suelen aflojarse. Revise los sellos según tabla de mantenimiento.

### 4.4.13 Artefactos eléctricos

Incluyen artefactos como cocina encimera, horno, campana extractora; siempre y cuando ellos sean parte del equipamiento original entregado por la Inmobiliaria.

En el caso de la caldera, encimera, horno, microondas, campana de cocina, la garantía es la que otorga el fabricante de cada uno de ellos.

**Recomendación** Cada artefacto, aun cuando se encuentre bajo garantía del fabricante, requiere de mantenciones periódicas, las que son de responsabilidad del propietario. Consulte el manual de operación respectivo para determinar los trabajos a realizar y los datos de contacto del servicio técnico del fabricante. Exija y conserve un comprobante que indique los trabajos realizados.

Los cuidados, sugerencias o mantenciones consignados en este manual dedicados a instalaciones eléctricas, instalaciones sanitarias e instalaciones de gas son aplicables a los artefactos eléctricos. Asegúrese de haberlos comprendido adecuadamente.

Revise al menos una vez cada dos meses las conexiones flexibles lavadora, ya que estas pueden soltarse o romperse y provocar filtraciones.

Si usted detecta deterioros en cualquier flexible de su departamento, debe reemplazarlo en forma inmediata.

**Limpieza:** Recomendamos leer cuidadosamente el manual de instrucciones de cada artefacto, mantenerlos según lo indicado por el fabricante en el manual de instrucciones y utilizar productos especializados en su limpieza.

**Garantía y condiciones de entrega:** La Inmobiliaria entregará los artefactos en condiciones de funcionamiento. Al momento de la entrega de su departamento se verificarán estas condiciones.

Estos artefactos vienen garantizados por el fabricante, normalmente por un año a partir de la fecha de recepción de su departamento, por lo cual, en caso de producirse algún desperfecto se deben hacer efectivas estas garantías. Para hacer efectivas las garantías, el procedimiento comienza con solicitar asistencia técnica del servicio técnico al fono +5624386000 del proveedor TEKA (para el caso de los artefactos de cocina), según lo indicado en manual de cada producto. Para el caso de calderas debe contactarse con el servicio técnico de Recal +56224307731.

La Inmobiliaria garantiza solamente los elementos correspondientes a la instalación y que consten en el acta de entrega del departamento. El mantenimiento y reparación de los artefactos con posterioridad a la entrega es de su responsabilidad.

#### 4.4.14 Ventanas y Ventanales de PVC

El PVC es un material noble pero blando. Por lo tanto, está sujeto a deterioro, producto del uso indebido o descuido. Las ventanas de PVC no son herméticas, por lo que es normal que algo de aire, polvo o ruido puedan filtrarse a través de sus hendeduras.

**Cuidado:** Los rieles donde se asientan las ventanas o ventanales necesitan lubricarse una vez al año. Conozca bien el funcionamiento de topes y pestillos, que son los elementos que más rápidamente se deterioran. Se debe cuidar de abrir y cerrar las ventanas suavemente, tirando sólo de las manillas y no de otros puntos. Si una corredera requiere fuerza excesiva para abrir y cerrar o se tranca, revise que la hoja se encuentre bien montada sobre el riel, que los elementos que intervienen en el desplazamiento funcionen adecuadamente y aplique lubricante, evitando productos a base de petróleo.

Mantenga los orificios de drenaje, perforados en los marcos de las ventanas, limpios y sin obstrucciones, de modo de permitir la salida al exterior del agua que puede acumularse en los rieles.

Evite la condensación sobre los vidrios de las ventanas.

Revise una vez al año, durante el otoño, los sellos de las ventanas. De ser necesario, rellene con silicona. Reemplace los sellos de silicona una vez al año, pues estos tienden a secarse y contraerse a medida que pasa el tiempo, perdiendo sus propiedades. La Inmobiliaria no se responsabilizará por daños que sean producto de un mantenimiento inadecuado de sellos o por no haberlos reemplazado dentro del período indicado.

Utilice sólo silicona neutra. La silicona acética no se adhiere bien a cemento, mortero, ladrillo, etc.

**Limpieza:** Limpie las superficies de PVC con agua pura tibia. No utilice nunca elementos abrasivos, pues estos pueden rayar el PVC, afectando su estética. Mantenga limpios los rieles de las correderas, especialmente los inferiores, con el fin de no dañar los carros de desplazamiento. Para limpiar vidrios utilice limpiavidrios comerciales o eventualmente vinagre diluido en agua.

**Garantía y condiciones de entrega:** Las ventanas pueden sufrir rayas menores como resultado de su manipulación. Durante la entrega, La Inmobiliaria revisará que los sellos de silicona se encuentren en perfecto estado. Los vidrios no están cubiertos por la garantía. La Inmobiliaria reemplazará y arreglará los detalles en marcos de ventanas y ventanales que se especifiquen en el acta de entrega.

#### 4.4.15 Impermeabilizaciones y Membranas Asfálticas

Las jardineras y terrazas descubiertas (sin techo) cuentan con productos de impermeabilización. Al efectuar reparaciones o modificaciones que involucren jardineras o terrazas descubiertas, éstas podrían dañar la impermeabilización de las losas en los lugares mencionados anteriormente, donde ésta se haya contemplado según proyecto. En consecuencia, al realizar este tipo de trabajos asegure la participación de un profesional competente que garantice su correcta ejecución y recomendamos siempre avisar a la administración del edificio los trabajos que puedan afectar al entorno.

#### 4.4.16 Tabiques y Cielos Falsos (Estructuras no soportantes) (Volcometal o similares)

Los departamentos tienen tabiques interiores fabricados con un sistema que usa perfiles metálicos y revestimientos de planchas yeso-cartón. Este sistema no resiste golpes, por lo tanto, se debe tener especial cuidado en estas situaciones. Por ejemplo, si usted desea colgar un cuadro, preocúpese de tener tarugos para planchas yeso-cartón y ganchos adecuados. Un clavo corriente se puede salir y además, dañar su pared. En las uniones o en los lugares donde las molduras se juntan con los tabiques, pueden aparecer fisuras, producto de que materiales de distinta naturaleza se expanden y contraen de forma diferente ante cambios de temperatura y humedad.

Para encauzar estas fisuras y minimizar este fenómeno normal, el diseño de su departamento incorpora canterías o rebajes en los lugares de unión. De esta manera, las grietas quedarán circunscritas a la zona de la cantería y Usted podrá retocarlas si lo estima necesario.

#### 4.4 Sistema de Ventilación Convectiva (S.V.C.)

Su departamento cuenta con un sistema de ventilación que permite en forma convectiva (Diferencia de presiones interior/exterior), y sin abrir las ventanas o usando ningún elemento mecánico, la extracción del aire viciado y al mismo tiempo introducir aire fresco desde el exterior.

En su departamento podrá apreciar rejillas en cielos y muros, las primeras están conectadas a una red de tuberías que tienen como finalidad sacar el aire viciado y las segundas, introducir el aire fresco a su inmueble.

Con este sistema, SVC, se logra la renovación total de la masa de aire del interior de su departamento, eliminando la humedad y los malos olores, permitiendo, además, disponer de aire fresco a la temperatura ambiente.

Las recomendaciones para su cuidado y funcionamiento son las siguientes:

1. Para un buen trabajo del Sistema de Ventilación Convectiva, el cual es un sistema totalmente pasivo, y que su operación se obtiene por la diferencia de presión que se produce entre el interior de su departamento y el exterior, es necesario señalar que su funcionamiento óptimo, es cuando la diferencia de temperatura entre el interior y el exterior es superior a 8°C.
2. Para la operación del sistema S.V.C., se han dispuesto una serie de rejillas unidas a una red de tuberías, en todos los recintos, las cuales no deben ser modificadas, obstruidas, tapadas ni selladas, ya que tienen como finalidad poder evacuar todo el aire viciado hacia exterior.
3. Para las ocasiones en que se utilice la cocina para hervir, calentar o freír alimentos, siempre debe encender el extractor de la campana. Adicionalmente, se recomienda mantener encendido el extractor hasta unos 10 a 15 minutos después de haber iniciado y apagado la cocina.

**Limpieza:** Limpie las superficies de rejillas con aspiradora o en su defecto con una escobilla suave para remover el polvo que se acumula y mantener el correcto funcionamiento del sistema.

#### TENGA PRESENTE

Es importante señalar, que comenzando el invierno se debe calefaccionar el departamento en forma continua, al menos por 48 horas. para que los muros y demás elementos que lo componen, eleven su temperatura y rompan la inercia térmica. De esta forma, bastará con calefaccionar el departamento por algunas horas para lograr el confort térmico deseado y se evitará condensaciones en sectores que normalmente están fríos en un departamento.

#### **4.4. Nivel de Aislación Térmica Superior (N.A.T.S.)**

Durante la construcción de su departamento hemos incorporado ciertos elementos que eliminan los puentes térmicos, tanto en los muros perimetrales, como en la techumbre, en los radieres del primer piso, en las fundaciones y las ventanas incorporan termo paneles, que en su conjunto brindan como resultado un Nivel de Aislación Térmica Superior. Esto se traduce en un ahorro de energía, requiriendo menos energía para calefaccionar su departamento, logrando además un mejor y óptimo confort térmico, y junto con la incorporación del sistema SVC, más una **calefacción seca** se logrará un ambiente y confort superior al interior de su departamento.

El sistema NATS no requiere de ninguna mantención por parte de los usuarios. Para los casos en que desee remodelar o realizar modificaciones a su departamento, le aconsejamos se comunique previamente con el departamento técnico de nuestra Inmobiliaria, para así evitar la destrucción de elementos de aislación, y evitar disminuciones en la eficiencia térmica de los edificios de departamentos.

### **5. INSTALACIONES, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO**

Las instalaciones del edificio incluyen redes eléctricas, de calefacción, de gas, sanitarias, de comunicaciones, redes húmedas y secas de incendio, instalaciones y equipos eléctricos mayores, como grupos generadores. En este manual se tratan las instalaciones que se relacionan directamente con su departamento.

#### **5.1. Instalaciones Sanitarias: red de agua potable**

Su departamento cuenta con redes diferentes para agua fría y caliente. Las redes están compuestas de un medidor, cañerías y llaves de paso. El agua caliente de su departamento es producida por una caldera ubicada en el closet de la terraza. Toda la red de agua está embutida por losa, tabiques y muros. La presión de la red de agua potable está controlada por las bombas de impulsión del edificio. Si usted detecta problemas en la presión de agua en su departamento, contáctese con el administrador del edificio. Las llaves de paso son para cortes eventuales, no para uso permanente. Conozca la ubicación exacta de las llaves de paso de su departamento y asegúrese que ellas operan correctamente.

Si se presenta una filtración grave, corte inmediatamente el suministro de agua, utilizando la llave de paso correspondiente. Recuerde que las filtraciones en su departamento pueden ocasionar daños en los departamentos vecinos, los cuales serán de su responsabilidad. Si va a ausentarse de su departamento por más de un día, cierre la llave de paso principal.

##### **5.1.1. Agua Caliente: Caldera a Gas**

El agua caliente de su departamento es producida por una Caldera alimentado por Gas de cañería. La caldera de agua caliente funciona automáticamente, requiriendo las mantenciones que indica el fabricante en su manual de uso.

**Mantenimiento:** Se recomienda hacer las mantenciones periódicas según las recomendaciones del fabricante.

Sólo en zonas donde se sospeche que las aguas son muy duras (con porcentaje de sales minerales alto, como calcio, magnesio y otros) es recomendable revisar el calefactor aproximadamente una vez al año, para pesquisar deposiciones de estas sales en su superficie. Estas perjudican su funcionamiento e inclusive pueden llegar a dañarlo.

## 5.2. Instalaciones Sanitarias: red de alcantarillado

El buen funcionamiento de la red de alcantarillado depende de que no existan obstrucciones que impidan el libre escurrimiento de las aguas servidas, a través de los tubos, descargas y cámaras que conforman la red. Los artefactos sanitarios no forman parte de la red de alcantarillado, aunque influyen directamente en su funcionamiento.

**Recomendación:** Es importante instruir tanto al grupo familiar como al personal de servicio, respecto de no botar ningún elemento u objeto que pueda obstruir los desagües de los artefactos sanitarios (WC., bidé, tinas, lavatorios, etc.). Entre estos elementos se cuentan: algodón, toalla nova, toallas húmedas, papeles, toallas higiénicas, pañales desechables, seda dental, restos de pelos, colillas de cigarrillos, etc.

No deseche restos de comida o basura en los sumideros ni en los artefactos sanitarios, pues ellos causan obstrucciones en los sifones y en la red de alcantarillado. De igual manera, no vierta grasas comestibles en los desagües, pues éstas al enfriarse se solidifican, obstruyendo el flujo normal de los efluentes.

**Limpieza:** Se recomienda limpiar todos los sifones de lavaplatos, tinas y lavatorios, como mínimo cada seis meses, ya que allí se van acumulando residuos que en un momento dado pueden generar malos olores y obstruir el desagüe, causando inundaciones.

**Garantía y condiciones de entrega:** Al momento de la entrega, se verificará que todos los artefactos funcionen correctamente y que sus desagües operen normalmente.

En caso de haber obstrucciones, la Inmobiliaria se hará cargo de destapar los desagües obstruidos durante los siguientes **tres meses desde la entrega de su departamento**, sólo si se comprueba que esto ocurre por deficiencias en su instalación o por causa de materiales derivados de la construcción. De lo contrario, será responsabilidad del Propietario, será de cargo del propietario destapar el sistema de alcantarillado obstruido a consecuencia de otros elementos.

## 5.3 Instalaciones Eléctricas

La red eléctrica de su departamento abastece enchufes y centros de iluminación. Su funcionamiento está controlado desde un tablero, generalmente ubicado cerca de la entrada de su departamento. La red incluye una conexión a tierra.

Es imprescindible que todos los miembros de su familia conozcan la ubicación del tablero eléctrico y el funcionamiento de los automáticos. Cada uno de éstos controla un sector específico del inmueble, el cual se indica en el tablero. Ante cualquier falla, es necesario siempre verificar la posición de cada uno de los interruptores, incluyendo el interruptor general. Asimismo, es aconsejable conocer la ubicación y el funcionamiento del enchufe de emergencia, el cual opera cuando se interrumpe el servicio eléctrico y entra en funcionamiento el grupo electrógeno.

Los interruptores del tablero pueden operar (desconectarse) debido a cortocircuitos o sobrecargas en el circuito, ocasionadas por la existencia de artefactos defectuosos, por exceso de artefactos conectados o por cables en mal estado.

Los equipos de mayor consumo (lavadoras, estufas, planchas, hervidores, hornos, etc.) deben conectarse en los enchufes adecuados para tal efecto. Ante cualquier duda rogamos asesorarse adecuadamente y/o consultar el proyecto eléctrico.

**Recomendación:** Evite usar artefactos que consuman más energía que la dimensionada para cada enchufe o circuito. Si sus artefactos superan la capacidad de su empalme eléctrico, deberá solicitar uno mayor, contratándolo directamente con la compañía distribuidora de electricidad correspondiente.

No enchufe ningún artefacto a través de triples o extensiones eléctricas; puede generar situaciones de riesgo.

No permita que sus hijos pequeños jueguen con artefactos eléctricos, centros de iluminación o enchufes. Instale protecciones plásticas que tapen las bocas de estos últimos. Ante un corte de electricidad externo, baje los auto- máticos de modo de que al reponerse el suministro sus artefactos no sean afectados.

Se recomienda realizar mantenimiento preventivo al tablero eléctrico al menos una vez al año, debido a que las conexiones se pueden soltar, produciendo recalentamiento y cortes en el servicio. Pruebe las protecciones diferenciales una vez al mes (botón test). Si un automático opera (se desactiva), se debe bajar completamente antes de volver a reponerlo. Si se desactiva en forma repetitiva, verifique que no haya ampolletas quemadas, enchufes de artefactos con desperfectos desenchufe todos los artefactos conectados al circuito, pues alguno puede estar generando un cortocircuito, y vuelva a encender el automático. Si el problema persiste, contacte a un electricista. Ante cualquier modificación que usted quiera realizar en la red de su departamento, contacte a un electricista autorizado, que garantice las modificaciones a efectuar, pues es responsabilidad del propietario cualquier mal funcionamiento del sistema eléctrico una vez que terceros hayan ejecutado trabajos en éste. Se recomienda revisar los planos eléctricos que están en poder de la administración.

#### 5.4. Sistemas de corrientes débiles

Cada departamento cuenta con conductos especiales para la instalación de sistemas de telefonía y TV cable, así como con los terminales necesarios para la conexión de los mismos, en al menos un recinto del departamento. Es responsabilidad exclusiva del propietario contratar y habilitar los servicios respectivos. La Inmobiliaria reparará solo problemas asociados a la obstrucción de ductos, hasta el momento de la instalación del servicio, siendo de nuestra competencia reparar defectos ubicados desde la caja de servicio hacia el interior de su departamento. Desde la caja de servicio, hacia el exterior, los problemas son de responsabilidad de la compañía prestadora del servicio.

#### 5.5 Citofonía

Los departamentos cuentan con sistema de citofonía para comunicarse con conserjería. Este sistema está compuesto por un aparato, ubicado dentro del departamento; redes de conexión y una central de citofonía, normalmente ubicada cerca del mesón de conserje. Para un funcionamiento adecuado, el sistema debe ser mantenido y ajustado por una empresa especializada, al menos una vez cada 6 meses. Es responsabilidad de la administración suscribir los contratos de mantenimiento correspondientes.

#### 5.6 Calefacción

El sistema de calefacción de su departamento es en base a radiadores. Cada departamento tiene un termostato, que tiene por objeto controlar la temperatura ambiente y el funcionamiento del sistema de calefacción. En cada departamento pueden existir uno o más circuitos de calefacción hacia los distintos recintos. Cada uno es comandado por una válvula de corte y regulación que, en conjunto, permiten equilibrar hidráulica y térmicamente los diferentes circuitos. Además, la generación de agua caliente de calefacción, está caldera a gas está ubicada en el closet de la terraza.

**Recomendación:** La calefacción se encenderá automáticamente cuando el termostato registre una temperatura ambiente inferior a la fijada. Al encender por primera vez la calefacción siga las instrucciones del fabricante **y tenga en cuenta que fijar una temperatura más alta no producirá que el ambiente se caliente más rápido**. En caso de no usar el sistema de calefacción siempre mantenga un radiador con la llave de paso abierta esto para evitar un mal uso de la caldera, sino esta arrojará un error y no funcionará para entregar agua caliente sanitaria.

De igual manera, se recomienda no modificar constantemente la temperatura fijada, pues esto traerá como consecuencia un gasto de calefacción superior a lo normal. Es de suma importancia que la calefacción, radiador, esté habilitada en el recinto donde se encuentra el termostato, para que éste cumpla su función y regule correctamente la temperatura hacia el resto de las dependencias. Se recomienda también no sentarse o afirmarse en los radiadores ya que estos se pueden soltar desde las conexiones de tuberías o soportes de muro generando un daño mayor.

Un buen mantenimiento del sistema de calefacción, prolonga su vida útil y reduce el consumo de energía. Revise el funcionamiento de los elementos de su sistema **todos los años al inicio de la temporada de invierno**. Tenga presente que los termostatos pueden descalibrarse por factores ambientales. Si su termostato se descalibra, hágalo revisar por el servicio técnico del fabricante o importador. Algunos modelos de termostato utilizan baterías, las cuales deben ser reemplazadas periódicamente. Antes de llamar al servicio técnico revise el manual de operación del termostato. Si el radiador o serpentín no calienta o si detecta ruido de agua corriendo en el sistema, elimine el aire del circuito o llame al servicio técnico del instalador.

**Limpieza:** Los radiadores de calefacción, requieren de mantenimiento preventivo una vez al año, para lo cual debe comunicarse directamente con el servicio técnico del instalador. Se recomienda realizarla, junto a una prueba de funcionamiento, durante la temporada de otoño. La lista de instaladores que intervinieron en su departamento puede encontrarse en la carpeta que le fue entregada al recibir su departamento.

**Garantía y condiciones de entrega:** Usted debe considerar que aun cuando su sistema de calefacción ha sido probado y regulado después de instalado, es posible que persistan algunas imperfecciones menores, las cuales son solamente detectables una vez que el sistema se encuentre en servicio lo cual es completamente normal.

El ajuste fino de los circuitos y del sistema de calefacción es su responsabilidad. En caso de necesitar regulación de los circuitos, se recomienda recurrir al servicio técnico respectivo. Al momento de la entrega, se explicará el funcionamiento del sistema, el termostato y la forma de regular los distintos circuitos.

Los instaladores y proveedores de sistemas de calefacción garantizan su instalación de acuerdo a los términos de sus respectivas garantías. Para obtener el servicio de garantía, contáctese directamente con el servicio técnico respectivo. El mantenimiento periódico del sistema de calefacción, así como su regulación son de responsabilidad del propietario.

## 6. ESTRUCTURA DEL EDIFICIO

La estructura soportante del inmueble está conformada por cimientos, sobre cimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres y entramados verticales u horizontales de carácter estructural. Estos elementos han sido construidos de acuerdo a las especificaciones definidas por un ingeniero calculista, de acuerdo con las normas chilenas. Estos elementos no sufrirán deformaciones ni daños que no hayan sido previamente estudiados y considerados en su diseño.

**Bajo ninguna circunstancia se debe picar, demoler, modificar o cortar elementos estructurales sin contar con la autorización expresa del ingeniero calculista autor del proyecto, la autorización de la junta de vigilancia y el permiso municipal de obra menor.**



## 7. LOSAS DE HORMIGON

Las losas de hormigón son parte de la estructura de su departamento y están diseñadas para permitir agrietamientos sin colapsar ante sismos. Esto es parte del diseño y no implica un defecto de construcción, por lo que eventuales agrietamientos en caso de sismo no son imputables a un defecto en su construcción.

Las losas de hormigón están afectas a retracción (ver punto relativo a humedad y filtraciones) producto del fraguado de este material. Este fenómeno puede producir fisuras que no afectan la resistencia de las losas, sino solamente su estética. Otras causas de fisuras en losas son movimientos sísmicos y cambios bruscos de temperatura producidos, por ejemplo, por el mal uso de la calefacción.

Para corregir fisuras que afectan la estética de algún recinto, rellénelas con pasta de muro y pinte. Se recomienda usar pinturas elásticas, disponibles en tiendas especializadas. Si usted detecta fisuras en elementos estructurales, cuya separación sea superior a 2.5 mm., podría requerirse la intervención de un especialista.

## 8. RECOMENDACIONES GENERALES

### • Modificaciones y obras complementarias

En caso de ejecutar modificaciones u obras complementarias debe tener presente que su departamento se encuentra afecto a las normas contenidas en el Reglamento de Copropiedad. Esto implica que usted debe ceñirse a las disposiciones contenidas en él y que los copropietarios de su edificio pueden exigirle la demolición de aquellas obras que no se ajusten a lo indicado en dicho reglamento. También existen leyes y normas municipales que deben cumplirse, por lo cual recomendamos siempre asesorarse por un profesional calificado, quien se encargue de diseñar las modificaciones para que se ajusten a dichas normas y regularizar municipalmente los trabajos.

Para efectuar cualquier modificación u obra complementaria que afecte la estructura de su departamento, no altere muros, tabiques, pavimentos o instalaciones de agua, electricidad o gas, se debe consultar necesariamente a un especialista, para garantizar que las obras ejecutadas no produzcan daños ni deterioros al resto de su departamento

Entre otras cosas, es importante exigir el uso de materiales de primera calidad, acotar las condiciones generales (ej. si se incluye el retiro de escombros) y responsabilizar al contratista por cualquier daño que él produzca en el resto de su departamento

Cabe destacar que la modificación por parte de terceros de estructuras e instalaciones, es causal suficiente para la caducidad de la garantía asociada a ellos. La Inmobiliaria no asumirá ninguna responsabilidad por deterioros causados en su departamento por acción directa o indirecta de modificaciones u obras ejecutadas por terceros.

## 9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Como medida práctica, siempre es conveniente mantener un duplicado de cada una de las llaves de su departamento en un lugar visible.

Recomendamos guardar en un solo lugar todos los antecedentes relacionados con su departamento, especialmente los siguientes documentos:

- Copia Acta de Entrega.
- Escritura y Promesa de Compraventa.
- Manual de Mantención y Cuidado del departamento.
- Garantías de campana, cocina encimera, horno o cualquier otro artefacto.



## Manual de Uso y Mantención

- Facturas de Mantenciones preventivas.
- Copia del Reglamento de Copropiedad.
- Correspondencia pre y post entrega.

**10. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO**

| PARTIDA | FRECUENCIA |  | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|---------|------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|---------|------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**HUMEDAD**

|                       |                        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------|------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Departamento Completo | Después de cada lluvia | revisar | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
|-----------------------|------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**PUERTAS Y VENTANAS**

|              |             |          |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------|-------------|----------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Ajuste       | Cada 2 años | revisar  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quincallería | Cada 2 años | lubricar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**INSTALACIONES**

|                                         |              |            |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |   |  |
|-----------------------------------------|--------------|------------|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|---|--|
| Red de agua Potable                     | Cada 2 años  | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  | x |   |  |
| Red de alcantarillado                   | Cada 2 años  | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  | x |   |  |
| Artefactos, estado y sello              | Cada 2 años  | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  | x |   |  |
| Grifería                                | Cada año     | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  | x |   |  |
| Sifones                                 | Cada 6 meses | limpiar    |  |  |  | x |  |  |  |  |  | x |   |  |
| Red Eléctrica (enchufes, interruptores) | Cada año     | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   | x |  |
| Calefacción                             | Cada año     | mantención |  |  |  | x |  |  |  |  |  |   |   |  |
| Citofonía                               | Cada 2 años  | revisar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   | x |  |
| Rejillas ventilación baños              | Cada año     | limpiar    |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   | x |  |

**PINTURAS Y REVESTIMIENTOS**

|                     |          |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|---------------------|----------|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
| Exteriores          | Cada año | Revisar -pintar |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |
| Maderas             | Cada año | Revisar -pintar |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |
| Elementos Metálicos | Cada año | Revisar -pintar |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |
| Papel Mural         | Cada año | Revisar         |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |

**CERÁMICAS**

|                                |             |         |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|-------------|---------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Cerámicas sopladas o quebradas | Cada año    | Revisar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fragüe                         | Cada 2 años | Reparar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**MUEBLES DE CLOSET, BAÑOS Y COCINAS**

|          |          |         |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|----------|---------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Puertas  | Cada año | ajustar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Enchapes | Cada año | revisar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

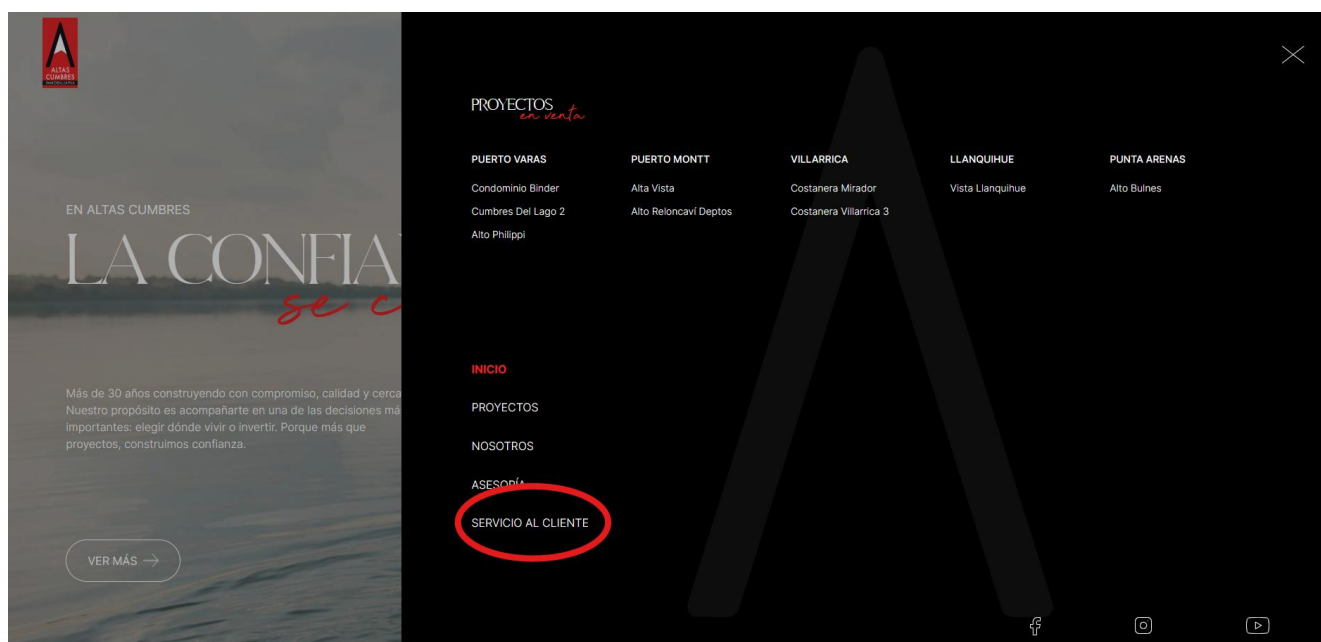
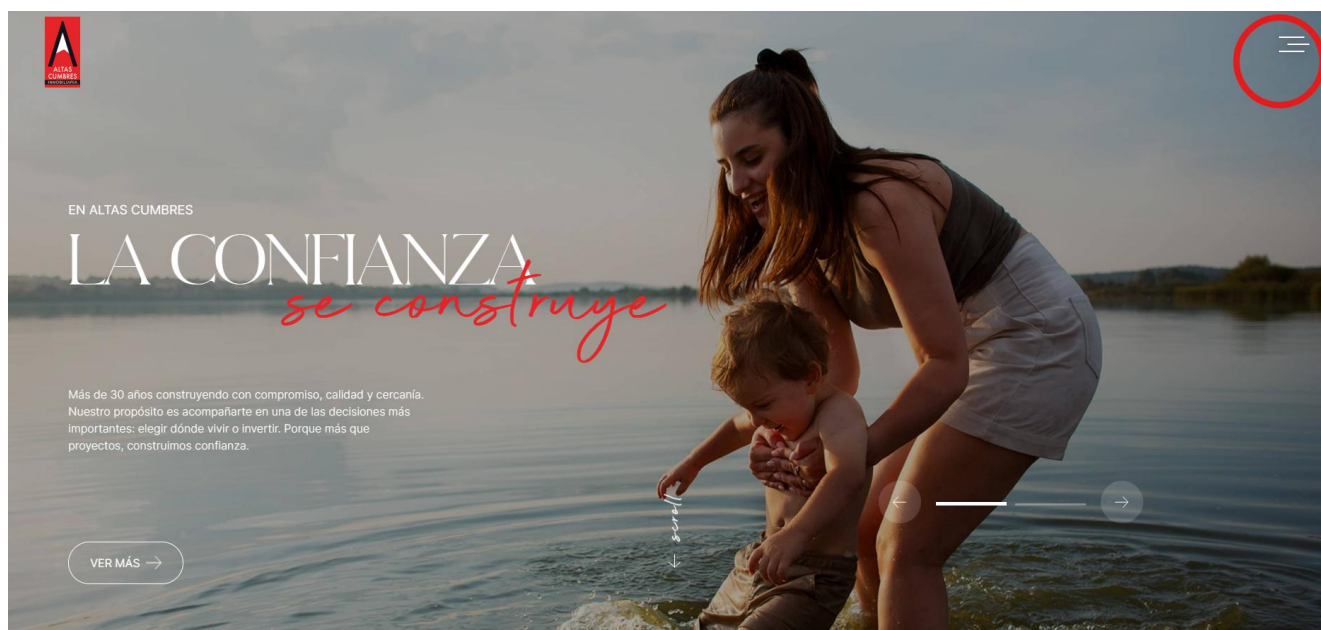
**ARTEFACTOS ELECTRICOS**

|                                  |          |         |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|----------|---------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Cocina encimera, Horno y Campana | Cada año | revisar |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|----------|---------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

## 11. SERVICIO AL CLIENTE

Nuestra misión, es acoger de la manera más eficiente todas las solicitudes de post venta y las dudas de funcionamiento que tenga con respecto a su vivienda. Es por esto que hemos desarrollado un sistema de atención al cliente online, donde podrá ingresar las solicitudes de post venta y revisión de su propiedad, revisar el estado actual de su solicitud y además podrá acceder a información de su vivienda: como planos y manuales.

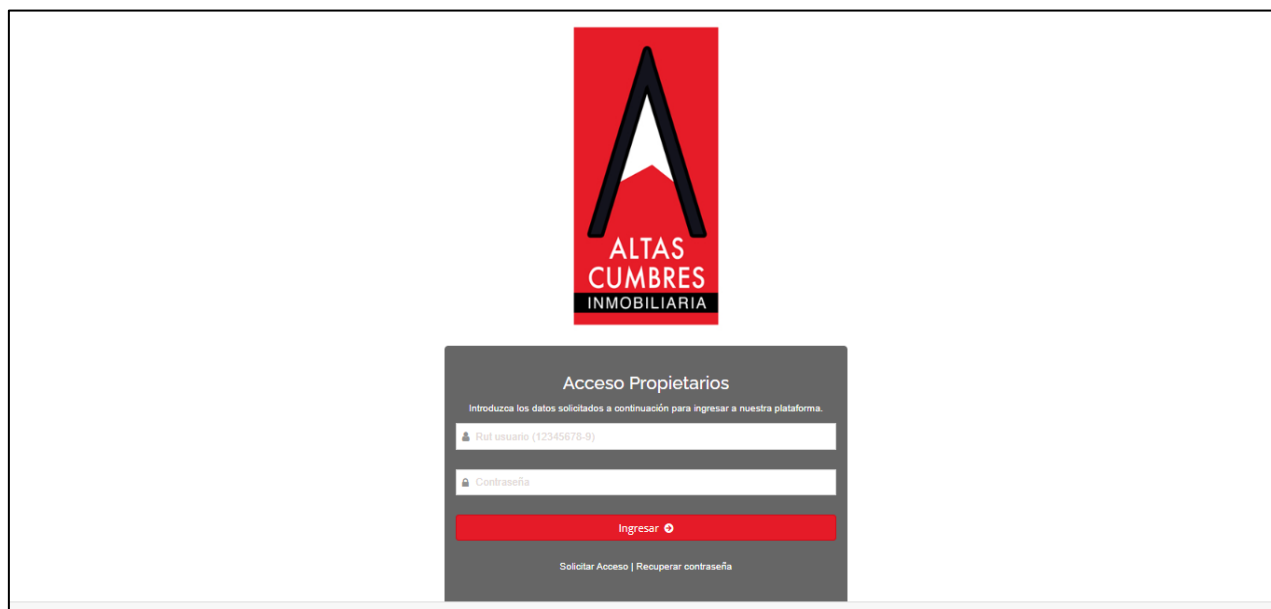
Para ingresar su solicitud de postventa deberá visitar nuestro sitio web [www.altas-cumbres.cl](http://www.altas-cumbres.cl), en el menú deberá hacer un clic con el cursor en “Servicio al cliente”.



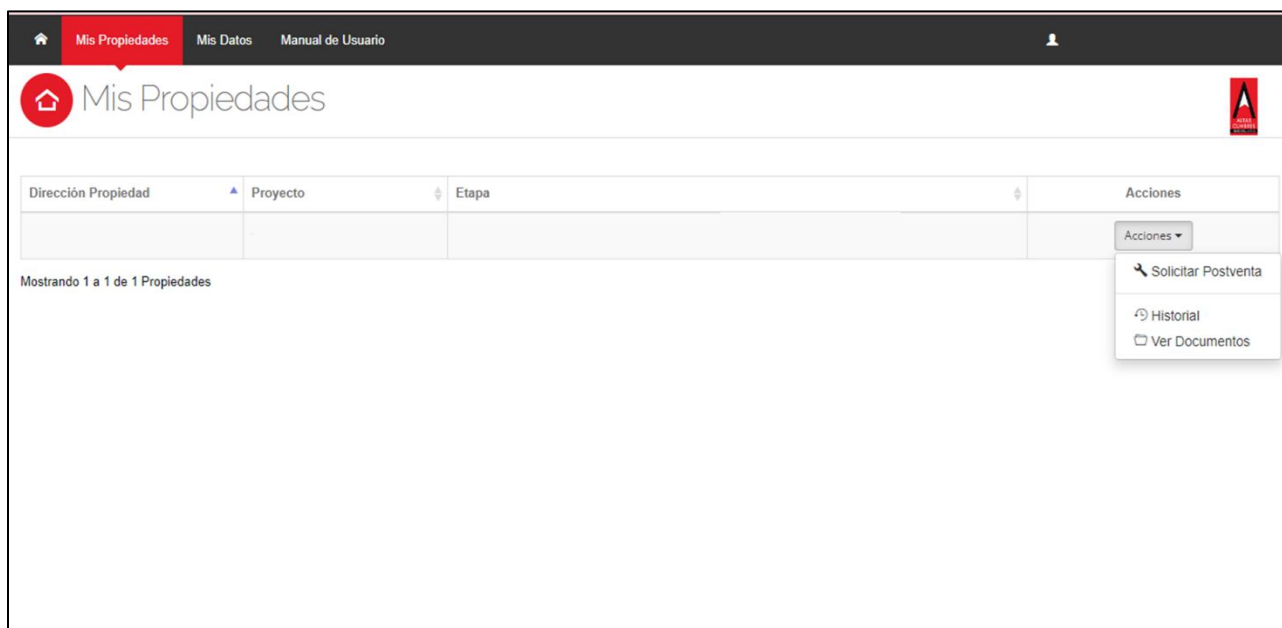
Luego deberá hacer click en el botón “solicitar postventa”



Se redirigirá a un sitio web donde deberá ingresar con su RUT (con guión y dígito verificador, sin puntos). La contraseña será su RUT en el primer ingreso. Usted podrá actualizar su contraseña posteriormente en la plataforma.



Una vez ingrese, deberá seleccionar su propiedad y hacer click en Acciones, “solicitar postventa”



### 11.1 Puntos a Considerar

Para ingresar una solicitud de atención de post venta, y generar automáticamente sus solicitudes debe hacerlo de la manera informada en las páginas anteriores, y que tendrán como plazo máximo de contacto un periodo de 3 días hábiles.

También le entregamos una opción adicional, en caso de no poder ingresar a través de nuestro sitio web, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: [postventa@altas-cumbres.cl](mailto:postventa@altas-cumbres.cl). En el mail debe enviarnos sus datos de nombre, dirección, teléfonos y mail de contacto, describir el detalle y las características de sus consultas, para que puedan ser respondidas en forma clara por nuestro departamento. A través de esta misma dirección de correo, recibiremos cualquier consulta en la cual nuestro personal de Servicio al Cliente le responderá y podrá guiar en la correcta utilización del sistema, o en cualquier duda que usted tenga respecto a su propiedad.

Una vez definidos los trabajos a realizar, el servicio de post venta de la constructora tendrá un plazo aproximado de 15 días hábiles para ejecutar los trabajos, plazo que dependerá de la dificultad de los trabajos y disponibilidad de tiempo de los propietarios para su desarrollo.

Una vez terminados los trabajos, el propietario deberá firmar un acta de conformidad la cual entregará la Inmobiliaria. La Carta al Propietario que se adjunta a este Manual es parte integral del mismo por lo que aconsejamos leerla cuidadosamente y mantenerla archivada para futuras consultas.