



PROGRAMA DE GARANTÍA DE
INMOBILIARIA NOVAL



PROGRAMA DE GARANTÍA DE INMOBILIARIA NOVAL

Todas las viviendas de **INMOBILIARIA NOVAL** poseen un Programa de Garantía, el cual está regulado por la Ley 20.016 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y tiene las siguientes coberturas:

A) 3 PRIMEROS AÑOS (a partir de la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces): Fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras.

Elementos de terminaciones, se refiere a todo elemento que se utiliza como revestimiento de la vivienda; ejemplo: pinturas, papel mural, cerámicos, alfombras, muebles, quincallería, puertas, sanitario; es decir, elementos de primera vista.

Estos elementos deben ser cuidados de la exposición a la luz solar permanente, ya que esto genera decoloración y pérdida de su consistencia, estas fallas no están cubiertas por la garantía.

B) 5 PRIMEROS AÑOS (a partir de la recepción municipal): Fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones.

Elementos constructivos, corresponde a los que permiten dar un acabado a la vivienda y la instalación de elementos de terminación como marcos de ventanas, tabiques, cielos, pisos, marcos de puertas.

Instalaciones, todo sistema que permite contar con agua, evacuación de aguas servidas, electricidad, gas, climatización, calefacción, dependiendo de lo especificado en cada proyecto.

Cada proyecto de Instalaciones está aprobado y recepcionado por las

empresas proveedoras de cada rubro y certificadas por personal autorizado.

C) 10 PRIMEROS AÑOS (a partir de la recepción municipal): Fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble.

Elementos estructurales, se refiere a todo elemento que forma parte del soporte principal de la vivienda como muros estructurales, que pueden ser de hormigón, fierro y madera. Por ejemplo: losas, vigas, pilares, muros perimetrales.

Estos elementos no pueden ser modificados ya que podrían alterar la estabilidad de la vivienda y se perdería la garantía vigente.

El programa de garantía es exclusivo para la vivienda y no cubre en los siguientes casos:

1. Trabajos de transformación o ampliación de la vivienda.
2. Daños por abuso, mal uso o falta de mantención.
3. Daños por desgaste natural de los materiales menores a 3 ó 5 años, como sellos y siliconas que debe renovar cada año el propietario.

Para hacer un uso adecuado de su programa de garantía, le invitamos a leer en las siguientes páginas el “Procedimiento de uso de su Programa de Garantía” y las “Exclusiones de su Programa de Garantía” (Incluidos en este manual), esto con el propósito que usted conozca en detalle cuáles son sus derechos y deberes para poder utilizar este programa.

PROCEDIMIENTO DE USO DE SU PROGRAMA DE GARANTÍA

¿CUÁNDO DEBE UTILIZAR SU PROGRAMA DE GARANTÍA?

ÉSTE DEBE SER UTILIZADO EN CASO QUE USTED DETECTE FALLAS O DEFECTOS DE LA CONSTRUCCIÓN

Es importante señalar que todas las viviendas recién construidas necesitan un tiempo de ajuste y, por lo tanto, es muy probable que aparezcan pequeños defectos dentro o fuera de los estándares definidos. Nuestra labor es conocer estos defectos, pero es su responsabilidad informarnos de ellos siguiendo este procedimiento.

PARA INFORMARNOS SOBRE LA PRESENCIA DE UNA FALLA O DEFECTO EN SU VIVIENDA, DEBE SEGUIR

1 | PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Comuníquese con Servicio de Post Venta, escribiéndonos un email a postventa@iaconcagua.com o llamándonos al 2 2902 0600, deberá indicarnos:

- Su nombre, RUT, email y teléfono.
- Identificación de su vivienda.
- Fecha y horario más adecuado para la inspección de acuerdo a la agenda disponible para su proyecto.

Nuestro horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 18:30 hrs. y los viernes de 8:30 a 16:30 hrs.

2 | VISITA DE DIAGNÓSTICO

Se realizará la visita de diagnóstico en la fecha y horario acordados. En base a la evaluación resultante, emitiremos y le entregaremos una Orden de Trabajo con las reparaciones aprobadas para ejecutar, las cuales se llevarán a cabo en una nueva visita de los técnicos. Es muy importante que el día del diagnóstico nos reciba alguien autorizado para firmar la conformidad de la visita; si no es así, programaremos un nuevo horario.

3 | REPARACIÓN DE LAS OBSERVACIONES

Para realizar la visita en que se ejecutarán las reparaciones, nuestro equipo de Post Venta se contactará con usted para programar la realización de los trabajos, siempre y cuando no hayan causas de fuerza mayor como:

- Causas climáticas.
- Falta de stock de productos.
- Reparaciones que necesiten más tiempo.
- Disponibilidad del propietario.

Las visitas y reparaciones sólo se realizan de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Es su deber recibir a nuestro supervisor a la hora señalada en la orden de trabajo (OT) y así no retrasar las reparaciones. Cuando terminemos los trabajos, usted debe firmar la OT.

PROCEDIMIENTO DE USO DE SU PROGRAMA DE GARANTÍA

RECOMENDACIONES

- El personal de reparación sólo realizará las reparaciones que estén estipuladas en la orden de trabajo. Si usted necesita realizar una nueva reparación, vuelva a contactarse con Servicio Post Venta.
- Si usted o la persona responsable designada no están en la vivienda el día y la hora acordados para la visita o el inicio de los trabajos, le dejaremos un registro de la visita para recordarle que re programe otra fecha. Si pierde el registro de la visita, contáctese al Servicio de Post Venta y pida otra reprogramación.
- Cuando se realicen los trabajos, no olvide:
- Revisar y despejar las zonas de reparación.
- Avisar de los trabajos hechos por terceros y que requieran más protección. Por ejemplo: trabajos de pinturas de murallas, instalación de nuevos muebles, etc.
- Es muy importante que usted se encuentre en su hogar en el momento en que se realicen los trabajos. En caso que usted no pueda estar presente, por favor designe una persona responsable que pueda reemplazarle en el momento de la reparación.
- Firme la orden de trabajo (OT) cuando termine las reparaciones. Si no

hay nadie que firme, el contacto que aparece en la orden revisará y firmará que todo esté limpio y en las condiciones originales, éste tomará las facultades que le entregó a la persona responsable designada.

CONSIDERACIONES PARA EL DÍA DE LA REPARACIÓN

El día programado, personal experto visitará su vivienda para hacer las reparaciones indicadas. Cuando terminen los trabajos, usted deberá:

- Revisar que estén bien hechos
- Revisar que todo esté limpio y ordenado
- Firmar la orden de trabajo (OT)

EXCLUSIONES DE SU PROGRAMA DE GARANTÍA

¿QUÉ ASPECTOS NO CUBRE SU GARANTÍA?

SU GARANTÍA NO APLICA PARA LOS SIGUIENTES PUNTOS:

1

No cubre daños por defectos en materiales, ni los que se provoquen por abuso, mal uso o falta de mantenimiento.

2

No cubre cambios de color, acabado o terminación de los muebles, quincallería, revestimientos o alfombras, si son afectados por agentes atmosféricos, químicos, corrosivos y abrasivos, aunque los garanticen los fabricantes.

3

Hornos, cocinas, calefón, microondas, extractores de aire, ampolletas, tubos fluorescentes, muebles, campanas, equipos de impulsión de agua, motobombas, estanques hidroneumáticos, compactador de basuras y accesorios adicionales sólo están garantizados por sus propios fabricantes. Si necesita utilizar esas garantías, contáctese con sus servicios técnicos respectivos.

4

El diseño de su vivienda ha sido aprobado por el departamento de obras municipales respectivo, nuestro Servicio de Post Venta no puede realizar cambios en el diseño.

5

Daños y/o deterioro ocasionado bajo los siguientes contextos:

- 1.** Deterioro en artefactos, tinas, pisos, vidrios, espejos, muebles, vanitorios, papel mural, pintura de los muros, ventanas y terminaciones en general, que no se declaren cuando recibió la vivienda.
- 2.** Daños causados en reparaciones, ampliaciones o modificaciones a su vivienda realizadas después de la entrega; o daños por abuso, negligencia o accidente.

- 3.** Daños por cambios o ampliaciones; o daños provocados por el trabajo de terceros en las propiedades colindantes, realizados después de recibir su vivienda.
- 4.** Daños provocados por peso excesivo para el diseño de su vivienda, impactos, desgastes por productos abrasivos o arrastre de muebles pesados.
- 5.** Daños por deterioro, desgaste natural o mal uso.
- 6.** Daños en las instalaciones sanitarias por raíces o excesiva presión en la red de agua potable.
- 7.** Daños por insectos, pájaros, parásitos, roedores y animales, tanto domésticos como salvajes.
- 8.** Daños en instalaciones eléctricas por variación de voltaje o por raíces.
- 9.** El deterioro de la pintura en rejas es su responsabilidad.
- 10.** Daños por desastres naturales.

[CUADRO DE MANTENCIÓN]

¿Qué hacer para evitar daños en la vivienda?

Acción	¿Qué? ¿Dónde?	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Humedad													
Limpiar	Drenajes y rieles de ventanas de aluminio			●									
Limpiar	Canaletas y piletas			●			● (SUR)						
Limpiar	Extractores de cocina (Campana) y extractores de baño (si existen)			●			●			●			
Limpiar	Celosías de ventilaciones			●						●			
Mantención	Calefacciones				●								
Pintar	Muros y cielos de baños y cocina										●		
Pintar	Maderas	●											
Reemplazar	Filtros de extractores de la campana (cocina)			●						●			
Revisar	Inspeccionar perforaciones o desprendimientos de techumbres			●			●						
Revisar	Sellos de puertas y ventanas			●						●			
Techumbre													
Pintar	Canales y bajadas de aguas lluvia										●		
Revisar, limpiar y reparar	Canales, bajadas de aguas lluvia, fijaciones, uniones, sumideros y rejillas.			●			● (SUR)						
Revisar/Reparar	Inspección visual de la cubierta (techumbre)			●			● (SUR)						
Circuitos Electrónicos													
Revisar	Vida útil de artefactos eléctricos			●									
Verificar	Estado de cables e instalación eléctrica, asesorándose por un especialista calificado.			●						●			
Inst. Sanitarias													
Limpiar	Sifones de lavaplatos, tina, lavadero y lavamanos.			●							●		
Limpiar	Filtros o aireadores de los artefactos sanitarios	● (NORTE)			●			● (NORTE)			●		
Limpiar	Challa de ducha	● (NORTE)			●			● (NORTE)			●		
Revisar	Flexibles (reemplazar inmediatamente si se oxida, rompe o estrangula)			●						●			
Revisar	Grifería (gomas de ajuste y prensa-estopa; sello salida, fijación y llaves de paso.)			●						● (NORTE)			
Inst. Gas													
Limpiar	Inyectores de cocina, calefón y estufas.		●			●			●			●	
Limpiar	Campana de cocina		●			●			●			●	
Reemplazar	Instalaciones de gas (cuando personal especializado lo indique)												
Revisar	Mangueras o cañerías de gas		●			●			●			●	

Acción	¿Qué? ¿Dónde?	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Pinturas y Papeles													
Fumigar	Interior y exterior de la vivienda												●
Impermeabilizar	Murallas de ladrillos a la vista	●											
Pintar	Muros exteriores										●		
Pintar	Puertas, ventanas y marcos exteriores.										●		
Pintar	Canales, bajadas de aguas y elementos de fierro.										●		
Pintar	Muros y cielos interiores (cada dos años).										●		
Pintar	Maderas interiores, pinturas y barnices (cada dos años).										●		
Pintar	Puertas, ventanas, aleros, tapacanes y marcos (cada dos años).										●		
Revisar	Muros exteriores (descascaramiento, englobamiento y manchas.)			●							●		
Revisar	Sellos y fragües de cerámicos de muro			●							●		
Revisar	Sellos de puertas y ventanas			●							●		
Revisar	Manchas de óxido en elementos metálicos			●							●		
Puertas y Ventanas													
Barnizar/Pintar	Puertas y ventanas de madera o acero										●		
Limpiar	Drenajes de ventanas de aluminio y PVC			●						●			
Limpiar	Rieles de ventanas correderas				●					●			
Limpiar	Carriles de ventanas de PVC y aluminio				●					●			
Lubricar	Bisagras y quincallería				●					●			
Revestimientos de Pisos													
Limpiar (aspirar)	Alfombras y cubrepisos (diariamente)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Limpiar (lavar)	Alfombras y cubrepisos (con especialista)	●											
Revisar	Sellos y fragües de cerámicos de pisos			●						●			
Revisar	Uniones de alfombra									●			
Sellar	Junturas contiguas a la cerámica			●						●			
Muebles													
Apretar	Tomillos de fijaciones			●						●			
Lubricar	Rieles de cajoneras			●						●			
Revisar	Sellos de muebles de lavaplatos, lavadero y cocina.			●						●			
Revisar	Sellos entre cubierta (mueble) y cerámico de muro			●						●			
Revisar	Sellos espejos			●						●			
Revisar	Tomillos de fijación bisagras de puertas de clóset y cajoneras			●						●			
Revisar	Bisagras de puertas			●						●			
Exterior													
Fumigar	Exterior de la vivienda											●	
Lubricar	Portones				●						●		
Lubricar	Rejas exteriores de la vivienda				●						●		
Pintar	Muros y rejas exteriores de la vivienda										●		
Revisar	Filtraciones y goteras de llaves	●					●			●			
Revisar	Regadores de jardines	●					●			●			

