

GUIA DE ALCANCES Y PROCEDIMIENTOS DE POSTVENTA

Propósito:

Informar sobre la cobertura y el procedimiento formal y único, del proceso de garantía de post-venta, para las obras comercializadas por la inmobiliaria RAICES.

Alcances:

Todos los propietarios de viviendas entregadas por la Inmobiliaria, que presenten cualquier tipo de solicitud relacionada con posibles desperfectos o daños en su propiedad dentro de los plazos y coberturas definidos.

Responsabilidades:

Este documento constituye parte integral de los documentos oficiales de entrega. Cada propietario tiene la responsabilidad de leer y estar en pleno conocimiento del mismo.

1. COBERTURA

ALCANCES:

La ley que define la garantía de los inmuebles cubre fallas o defectos originados durante su construcción. Desde que usted recibe su propiedad es de su responsabilidad realizar las mantenciones necesarias para conservar su propiedad en un óptimo estado, realizando las acciones que recomienda el Manual de la Cámara Chilena de la Construcción.

Nuestra inmobiliaria le asesorará sobre problemas comunes que pueden presentarse en su vivienda y posibles soluciones a situaciones que pueden ocurrir durante su uso, los cuales no necesariamente se deben a una falla o defecto de construcción. Antes de formalizar una reclamación asegúrese que el problema sea de responsabilidad de RAICES, revisando el manual de mantención, y la cobertura de garantía que presenta este documento.

Por otro lado, las observaciones deben tener un criterio razonable, entendiendo que la construcción es un proceso artesanal. Para regular esto, existe un documento que se denomina Tolerancias de Edificación, elaborado por la cámara chilena de construcción.

PLAZO:

Según lo dispuesto en la Ley General de Urbanismo y Construcciones (Capítulo III, artículo N° 18), la responsabilidad legal sobre su propiedad considera la reparación de eventuales fallas o defectos de construcción que pudieran presentarse en las viviendas conforme a las normativas vigentes y especificaciones del proyecto, en los siguientes plazos:

- 10 años: estructura soportante: cimientos, sobre cimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.
- 5 años: Elementos constructivos o de las instalaciones: cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y de cielo, bases de pavimentos, impermeabilizaciones, o de las instalaciones eléctricas, de corrientes débiles, de gas, sanitarias.
- 3 años: terminaciones o de acabado de las obras: cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

2. EXCLUSIONES

Para que la garantía de Postventa será efectiva, deben haberse realizado todos los servicios de mantenimiento o reparaciones habituales en una vivienda, presentes en el manual de mantenimiento, y los manuales de todos los artefactos incluidos.

Es responsabilidad del propietario leer los correspondientes manuales de mantención e instructivos técnicos tanto de la vivienda, como de los proveedores o fabricantes asociados. Por lo mismo, deberá archivar en su carpeta los comprobantes que confirmen los servicios de mantenimiento contratados, ya que pueden ser solicitados al momento de requerir un servicio de Posventa. El servicio de postventa, únicamente validará las mantenciones realizadas por el servicio técnico autorizado por el proveedor.

Es responsabilidad del cliente solicitar oportunamente las visitas técnicas en caso de algún desperfecto.

RAICES en ningún caso se hará responsable de arreglos de terceros que no hayan sido informados y autorizados expresamente y de forma previa por parte de nuestra empresa.

La asistencia de Posventa no se hará extensiva al arrendador, por lo que en el caso de arrendamiento del inmueble, la inmobiliaria se entenderá exclusivamente con el propietario para realizar las inspecciones, visitas técnicas o trabajos dentro de los plazos de responsabilidad legal.

Se encuentran excluidos de nuestra Asistencia Postventa, los daños causados directa o indirectamente a los componentes de la propiedad por las siguientes circunstancias, entre otras:

- Desperfectos que se encuentren a la vista, y no hayan sido indicadas en el documento oficial “acta de recepción” firmada por ambas partes al momento de la entrega de la vivienda, entendiéndose que estos se pueden haber generado posterior a la entrega de la misma.
- Desgaste por uso normal de la vivienda en elementos o revestimientos, tales como: Pisos, pinturas, sellos, ajuste de puertas, ajuste de llaves, rotura de vidrios, fisuras u otros daños superficiales con posterioridad a la recepción conforme de la propiedad.
- Uso inadecuado, mantenimiento indebido, o falta de éste. Se deben seguir estrictamente las recomendaciones presentes en el manual de la vivienda, sobre el uso de la misma, así como de su mantenimiento, como también lo que indican los manuales de los artefactos instalados. El no cumplir con estos procedimientos, podría ser causal de perder la garantía establecida.

- Accidentes propios o causados por terceros que dañen la vivienda.
- Zonas que estén dentro de modificaciones que se le hayan hecho a la vivienda.
- Daños que tengan su origen un caso fortuito o fuerza mayor (ejemplo: evento sísmico), por tener condiciones de imprevisibilidad y de inevitabilidad.
- Defectos que estén dentro de las tolerancias que se manejan en el área de la construcción.
- El responsable de reportar la falla es el comprador, quien tiene que estar atento sobre desperfectos en la vivienda. En caso de urgencia, se deben tomar medidas provisionales hasta que el personal de postventa acuda al lugar. La inmobiliaria no responderá sobre daños colaterales por la demora del propietario en detectar la falla, o por no haber tomados medidas al respecto.
- No se responderá por gastos indirectos con ocasión de reparaciones tales como: Traslados, viajes, hospedaje, reembolso de cuentas de servicios asociados a fugas, mayores consumos, uso de energía y agua para las reparaciones, artículos dañados a causa del evento y similares.



3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE POS-VENTA

PROCEDIMIENTO NORMAL:

Cualquier tipo de requerimiento por parte de los propietarios en el ámbito de la post-venta deberá seguir necesariamente los 5 pasos siguientes del proceso:

1.- Cliente: Enviar un mail dirigido al área de post-venta (postventa@raicesinmobiliaria.cl), con su solicitud, donde debe identificar la vivienda afectada, persona de contacto, lugar específico del evento y la mayor cantidad de detalles del inconveniente (idealmente adjuntando foto).

2.- Post-Venta: Recibe mail, registra el caso en sistema y genera un número de Solicitud, con el cual notifica al cliente de la recepción conforme de la información y detalles de próximos pasos. Coordina visita técnica a la propiedad afectada, con cliente y especialista, para revisar el caso en terreno.

3.- Técnico: Visita vivienda para constatar directamente la solicitud del cliente y revisar los detalles técnicos asociados al evento. Luego genera un informe interno asociado al número de Solicitud y remite dicha información al área de post-venta.

4.- Post-Venta: Recibe informe técnico y evalúa el caso en detalle. Si la solicitud NO aplica a una garantía de post-venta, notifica al cliente el motivo del rechazo y cierra el caso. Si la solicitud SI corresponde a una garantía de post-venta (parcial o total), deriva el caso al área responsable (Constructora o Externos), notifica al cliente la resolución y coordina con el área respectiva el inicio de los trabajos.

5.- Cliente: Recibe los trabajos realizados, validando su correcta ejecución y solución del problema. Firma el documento de aceptación, el cual es derivado al área de post-venta para cerrar el caso.



Plazos:

El proceso de post-venta detallado contempla plazos definidos para cada etapa, que fluctúa entre 3 y 6 semanas desde la recepción de la solicitud. Sin embargo, estos tiempos son referenciales y no representa un compromiso inicial de la inmobiliaria, ya que dependen de la complejidad del caso, terceras personas, disponibilidad de productos y del cliente. Cada caso será analizado individualmente.

Observaciones:

Toda solicitud del cliente será analizadas según las políticas y normas definidas por la Cámara Chilena de la Construcción, la Ley general de urbanismo y Construcción y su ordenanza, en relación a la aplicación y plazos de las garantías de post-venta, por lo que en ningún caso el enviar un requerimiento por parte del cliente necesariamente implica que este será aprobado

En caso de observar algún problema de funcionamiento en los artefactos (cocina encimera, horno, campana, calefón, caldera, entre otros.) usted debe contactarse directamente con el servicio técnico del fabricante del artefacto y hacer valer su garantía, en caso que corresponda.

PROCEDIMIENTO ANTE UNA EMERGENCIA:

En caso de sufrir algún tipo de emergencia, sugerimos buscar una solución temporal e informar de inmediato a la empresa. Si la emergencia ocurre fuera del horario hábil establecido (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.), se debe contactar al día siguiente hábil. No se responderá por daños colaterales ocasionados en ese periodo.

Se considerará EMERGENCIA aquellos problemas de gran relevancia, que necesiten asistencia de inmediato, y que no puedan ser momentáneamente subsanados por el propietario, como son por ejemplo: filtración de agua inundante, filtración de gas, problemas eléctricos relevantes.



Para más información contactarse a:

postventa@raicesinmobiliaria.cl,

o al número +569 53589119