

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes

MANUAL DEL PROPIETARIO

EDIFICIO CIUDAD TRANQUERAS / LAS CONDES, SANTIAGO

Empresa

Certificada


Desarrollo Inmobiliario Santiago

HACEMOS
CIUDAD

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
RESPONSABILIDADES INDICADAS EN LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES	4
VIDA EN COMUNIDAD	6
1. Marco legal	6
2. Algunas reglas básicas	6
a) Estacionamientos y bodegas	6
b) Ventanas, barandas y terrazas	7
c) Evacuación de la basura	7
d) Otros	7
3. Zonas de uso común	7
ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN	8
1. Modificaciones al inmueble	8
2. Humedad	8
a) Humedad por condensación	9
b) Humedad por lluvia	10
c) Humedad por filtraciones	10
3. Aparición de fisuras	10
INSTALACIONES BÁSICAS	10
1. Agua potable	10
2. Agua caliente	12
3. Electricidad	12
4. Gas	13
5. Alcantarillado	13
6. TV cable y circuitos cerrados de TV (CCTV)	13
a) TV Cable	13
b) CCTV (Circuito Cerrado de TV)	13
7. Teléfono, citofonía y alarma	13
a) Teléfono	13
b) Citofonía	14
c) Alarma	14
MARCOS, PUERTAS Y VENTANAS	15
1. Consejos generales	15
2. Marcos y puertas	15
a) Humedad	15
b) Bisagras	15
3. Ventanas	16

RECUBRIMIENTOS INTERIORES	16
1. Cerámicas y/o porcelanatos	16
2. Pinturas	16
a) Mantención de pinturas	18
3. Papel mural	18
MUEBLES DE BAÑO, COCINA Y CLÓSET	19
ARTEFACTOS	19
1. Grifería	20
2. Sanitarios	20
3. Lavaplatos, vanitorios y cubiertas de cuarzo reconstituido	20
a) Lavaplatos	20
b) Vanitorios	20
c) Cubiertas de cuarzo reconstituido	20
4. Tinas y receptáculos de ducha	21
5. Mampara de vidrio en receptáculo de ducha / sala wc	22
6. Encimera, horno microondas, horno cocina, campana y refrigerador integrado en mueble	22
7. Lavavajillas	22
8. Lavadoras y secadoras de ropa	22
¿QUÉ HACER EN CASO DE?	24
1. Humedad de condensación	24
2. Humedad de lluvia	24
a) En ventanales	24
b) En cielos y muros	24
c) En terrazas	24
3. Humedad de filtraciones	24
4. Problemas eléctricos	24
5. Colgado de cuadros, tv o lámparas	25
6. Seguridad	25
a) Prevención de accidentes	25
b) Elementos contra incendios	25
c) Prevención de robos	26
7. Posventa	26
CONSIDERACIONES	26
1. Servicio de Atención a Clientes	26
2. Horario de atención	28

PRESENTACIÓN

Se ha confeccionado este manual de usuario con el fin de facilitar la correcta mantención y uso de su departamento y por otra parte facilitar también la vida en comunidad, la que requiere de normas establecidas que permiten regular la correcta convivencia entre todos los vecinos.

El contenido de este manual de usuario, tienen que ver con aspectos generales de la convivencia en comunidad, consejos útiles para resolver problemas comunes, medidas de mantención del inmueble y reglas de seguridad, etc.

Esperamos que este texto le sea de utilidad, y que lo conserve siempre como fuente de consulta en su nuevo hogar.

RESPONSABILIDADES INDICADAS EN LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES

El artículo N.º 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, establece los plazos de responsabilidad de las diferentes partidas de una vivienda. Estos son:

- 1.** Diez años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble, tales como cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres, y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.
- 2.** Cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones de redes de instalaciones eléctricas, de corrientes débiles, de calefacción, de climatización, de gas, sanitarias, redes húmedas y secas de incendio, sistemas de evacuación de basuras, instalaciones y equipos eléctricos mayores tales como sensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos.
- 3.** En el plazo de tres años, si hubiera fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras, tales como cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, porcelanatos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores, o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años.

Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción de lo señalado en el número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble, a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

Se hace presente que la responsabilidad indicada precedentemente no cubre aquellos defectos o daños producidos en las unidades del Edificio o en los bienes comunes de éste, que tengan su causa u origen en actos o intervenciones realizadas por copropietarios u ocupantes sobre las instalaciones, elementos o artefactos de sus unidades, en contravención al presente manual de usuario. En consecuencia, se sugiere consultarlo siempre que pretenda hacer alguna intervención en su departamento o unidad, a fin de evitar provocar situaciones que puedan causar daños tanto a su propiedad como a los bienes comunes del Edificio.

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes



1. Marco legal

Dentro de la legislación chilena, la Ley N° 21.442, cuyo reglamento aún se encuentra en tramitación, constituye el marco legal en el cual está inmersa la vida en copropiedad. De acuerdo con lo establecido en cuerpos legales, los derechos y obligaciones recíprocos de los propietarios y ocupantes a cualquier título de los diversos departamentos/viviendas, bodegas y estacionamientos que conforman un Edificio, así como el uso y goce de los bienes y espacios que se reputan comunes, se regirá por las normas establecidas en un **Reglamento de Copropiedad**.

El Reglamento de Copropiedad contiene además de su texto propio otros anexos: a) Reglamento Interno, y b) Tabla de Factores de distribución para el pago de gastos y expensas comunes, todo esto, contenido en una escritura pública otorgada ante un Notario. Estas disposiciones son obligatorias para todos los propietarios y ocupantes a cualquier título, todo ello sin perjuicio de las modificaciones adicionales al Reglamento Interno que en el futuro pueda acordar la Asamblea de Copropietarios

Para una mayor y más detallada información es siempre recomendable que usted lea el reglamento de copropiedad o el reglamento interno de su edificio.

¿Quién es un Copropietario?

Aquella persona que sea la titular de los derechos de dominio derivados de la escritura de compraventa debidamente inscrita en el Conservador de Bienes Raíces o sus herederos y/o representantes legales.

¿Qué es el Comité de Administración?

El Comité de Administración es un ente representativo de la Asamblea, constituido por 3 copropietarios que cumplen la función de centralizar los problemas, inquietudes, mandatos y el poder de fiscalización de la asamblea frente a la administración del Edificio, o bien frente a personas, organismos y empresas externas.

¿Quién es el Administrador?

Aquella persona natural o jurídica, designada por la asamblea de copropietarios, al cual le corresponden el cuidado de los bienes de dominio común y la ejecución de los actos de administración y conservación de tales bienes, conforme a las normas legales, reglamento de copropiedad, acuerdos de la asamblea de copropietarios y el Comité de Administración.

En general, el uso y goce de los bienes comunes favorece a todos los propietarios de los departamentos y a las personas a quienes éstos cedan su uso y goce, sin perjuicio de las obligaciones recíprocas y las limitaciones que impone o hace necesario el uso y goce de los bienes comunes señalados. Por lo tanto, todos los Reglamentos de Copropiedad establecen que los propietarios de departamentos y las personas a quienes éstos cedan su uso y goce podrán servirse de los bienes comunes empleándolos para su destino natural y ordinario, sin entorpecer y/o entorpecer el ejercicio del mismo derecho que corresponde a los demás propietarios y ocupantes.

A continuación, incluimos algunas reglas básicas de la vida en comunidad, agrupadas por temas.

a) Estacionamientos y bodegas

- Por seguridad, todos los vehículos deben circular en los subterráneos con sus luces encendidas, a una velocidad máxima de 15 kilómetros por hora. Solo pueden estacionarse en los espacios propios que se encuentran debidamente demarcados y dentro de sus límites. Se prohíbe ocupar estacionamientos temporalmente desocupados.

- Los espacios destinados a estacionamiento nunca pueden cerrarse, ni dejar muebles, materiales o cualquier objeto en ellos. Los espacios comunes del sector de estacionamientos tampoco pueden ocuparse con vehículos u otros, para no obstruir los accesos, rampas y pasillos de circulación.

- Está prohibido lavar vehículos en el sector de estacionamientos, tanto en las zonas interiores como en las zonas de estacionamientos de visitas.

- En el edificio se permite el estacionamiento de camionetas o vehículos tipo "Van" de una capacidad máxima de carga de 500 kilos y con un largo no mayor a 5 metros. La altura máxima legal permitida en subterráneo es de 2.00 metros.

- Cada propietario u ocupante debe usar su bodega y/o estacionamiento en forma ordenada y tranquila. Debe evitarse provocar en ellos ruidos o desórdenes en horas que ordinariamente se destinan al descanso, ni ejecutar acto alguno que pueda comprometer o de algún modo poner en peligro la seguridad, salubridad o solidez del edificio.

• El no cumplimiento de las normas señaladas anteriormente, facultan a la Administración a cobrar multas que están establecidas en el Reglamento de Copropiedad.

b) Ventanas, barandas y terrazas

- En las ventanas no está permitido colgar ropas, toallas, alfombras, ni otras especies similares. El eventual uso de colgadores (secadores) en las terrazas debe ser de una altura tal que tanto éstos como la ropa y especies que se encuentren secando queden ocultos a la visión exterior.
- No deben sacudirse alfombras, felpudos, frazadas, sábanas, manteles, paños o similares en las ventanas y terrazas.
- Asimismo, está prohibido colocar maceteros o adornos en forma permanente o temporal sobre los antepechos o las barandas de las terrazas. La contravención a lo anterior hará responsable al propietario o residente del departamento de cualquier daño que pudiera causarse.

• Está prohibido baldear las terrazas, por cuanto el goteo ensucia los pisos inferiores y sus paramentos. El riego de las jardineras debe hacerse de modo tal que el agua no se rebalse por las cañerías de desagüe (gárgolas) o que se derrame por encima de los antepechos y paramentos a los pisos inferiores. Bajo los maceteros se recomienda colocar algún recipiente que reciba eventuales excesos de agua, evitando mojar las terrazas.

c) Evacuación de la Basura

- No deben botarse botellas, cartones, maderas y otros sólidos similares al ducto de basuras, estos deben dejarse ordenadamente en el clóset de basura, avisándole al Conserje para su retiro. En caso del elemento que desee desechar no quepa en el shaft, el propietario deberá bajarlo directamente a la Sala de Basura previo aviso al personal de Conserjería.
- Toda la basura debe colocarse en bolsas plásticas bien atadas y de tamaño adecuado, para ser echadas a la tolva que se encuentra en el shaft de basura.
- Se recomienda tener especial cuidado para mantener limpio tanto la tolva como el espacio interior detrás de la puerta de acceso a la misma. Asimismo, nunca debe ingresarse a la tolva algo que deba ser presionado para pasar por el espacio disponible, ya que esto puede ocasionar que se quede atrapado en algún punto del ducto.

d) Otros

- Todos los propietarios y ocupantes a cualquier título pueden hacer uso de los espacios destinados a jardines, debiendo cumplir las siguientes normas:

1. Los jardines, zonas de estacionamiento (primer piso o subterráneos) no pueden ser usados para la práctica de juegos o deportes como fútbol, tenis, paletas, bicicletas, patines y cualesquiera que dañen o puedan dañar el césped, plantas, vehículos estacionados, bienes del edificio o causar lesiones a otras personas;

2. Tampoco está permitido utilizar los jardines para realizar fiestas, cumpleaños, asados u otras actividades semejantes;

3. Los niños pequeños que estén en los jardines y espacios comunes deben estar siempre bajo la responsabilidad y cuidado de sus padres o quienes los acompañen a estos lugares;

4. Todos los juguetes, toallas, sillas y otros elementos que se lleven al jardín no deben dejarse abandonados y necesariamente deben ser retirados por sus dueños al momento de subir a sus respectivos departamentos.

• No está permitido a los niños jugar ni dejar sus juguetes en el hall y salones de espacios comunes, en las escaleras, en los ascensores ni en el sector de estacionamientos del primer piso y subterráneos, así como tampoco jugar con los ascensores o con los elementos de seguridad del edificio, tales como mangueras de incendio, surtidores, alarmas, etc.

• Por razones de seguridad, las puertas de la escala deben mantenerse permanentemente cerradas.

• Está prohibido utilizar a los empleados del edificio durante sus horas de trabajo para menesteres particulares de un departamento o copropietario, así como remunerar de cualquier forma a dicho personal por estas tareas.

3. Zonas de uso común

Su edificio tiene un conjunto de espacios o instalaciones que son de uso común, que denominamos Zonas de Esparcimiento y Servicios, y cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los propietarios. Entre las Zonas de Esparcimiento encontramos Jardines, Piscina, Gimnasio, Salón Gourmet, Cowork, Sala de Niños, Quinchos, Lavandería, etc.

Recomendaciones Generales para las Zonas de Esparcimiento y Servicios.

- **Las Zonas de Esparcimiento y Servicios son para uso exclusivo de los residentes del edificio.**
- **Es de responsabilidad de los usuarios cualquier accidente ocurrido en estos recintos, así como los daños provocados a las instalaciones y equipos que en ellos existen.**
- **Los usuarios están obligados a colaborar con el orden y aseo de estos recintos.**
- **En estos recintos se exige la seriedad, silencio, buen comportamiento y buenas costumbres adecuadas al edificio en el cual se encuentran emplazados. Por lo mismo, la Administración se reserva el derecho de impedir el mal uso de estas instalaciones.**

ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN

Para ayudarlo a enfrentar las situaciones más comunes que se presentan en una vivienda nueva, a continuación, encontrará algunas consideraciones de aspecto general que esperamos le sean de utilidad.

1. Modificaciones al inmueble

El edificio y su departamento han sido construidos y recibidos de acuerdo con un proyecto aprobado por la respectiva Dirección de Obras Municipales de acuerdo con las exigencias de:

- **Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.**
- **Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria y D.S./Minvu 48/1990 que la reglamenta.**
- **Instrumentos de Planificación Vigentes.**

Su departamento está compuesto por elementos estructurales, tabiques no estructurales y redes: agua, alcantarillado y eléctrica.

Al efectuar una modificación o reparación que signifique una alteración de muros, tabiques o pavimentos, por pequeña que sea, es indispensable consultar siempre los planos de instalaciones. De esta manera se evita que, por desconocimiento, de un problema mínimo puede derivarse a uno mucho mayor y más serio.

Si desea hacer ampliaciones o modificaciones interiores es siempre recomendable consultar previamente a un profesional calificado para que analice la factibilidad de las modificaciones que Ud. requiere, ya que de otra forma existe una alta posibilidad de obtener malos resultados, que traen como consecuencia problemas de tipo técnico, estructural, estético, de costo y de ordenanza municipal.

Toda obra de ampliación o modificación debe ser ejecutada con la respectiva Autorización Municipal, mediante un Permiso de Obra Menor o un Permiso de Alteración, Reparación o Reconstrucción. Como norma fundamental es importante recordar que nunca debe picar o cortar elementos estructurales (pilares, vigas, fierros, etc.), ya que pone en riesgo la estabilidad estructural del edificio.

Por otra parte, el edificio está acogido a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y deberá contarse con la aprobación del Comité de Administración para intervenir los bienes comunes.

Es necesario tener en cuenta también, que no serán imputables al propietario primer vendedor:

- **Los defectos o fallas que se presenten a causa de trabajos de adecuación, ampliación o transformación efectuados en la propiedad con posterioridad a la fecha señalada en la Escritura de Compraventa del inmueble.**
- **Los defectos o fallas que se presenten en los bienes muebles, y las cosas de comodidad u ornato de acuerdo con lo que señala el artículo 572 del Código Civil.**

Todas las modificaciones deben ser realizadas por personal calificado.

2. Humedad

La humedad es un fenómeno de naturaleza física que tiene diversas causas y efectos. En este punto expondremos algunos antecedentes sobre este tema, de manera de guiarlo para que no se transforme en un problema dentro de su vivienda.

a) Humedad por Condensación

La condensación se produce debido a que la humedad del aire al interior de la vivienda, al entrar en contacto con las superficies más frías de vidrios y muros, se transforma en gotas de agua. La manifestación característica de este fenómeno es el "goteo" de paredes o vidrios.

Este es un problema bastante común y puede transformarse en grave, ya que ocasiona un deterioro prematuro de la vivienda y crea ambientes húmedos que atentan contra la salud de los moradores. La condensación se produce principalmente en invierno y es en los días fríos y/o con lluvia cuando este tipo de fenómeno se presenta con mayor evidencia.

Por lo general la condensación tiene lugar en aquellos muros que se encuentran en el perímetro del edificio o vivienda, en particular en muros orientados al Sur y al Oriente. En estos muros la condensación tiende a producirse en zonas donde no hay una adecuada ventilación, como detrás de las camas, de paquetes de cortinas, muebles, etc. El problema es muy fácil de identificar porque en esas zonas el muro está mojado e incluso puede gotear, confundiendo con una posible filtración desde el exterior.

Caso típico es de los vidrios de las ventanas, los cuales "gotear". Esta agua que escurre de ventanas o muros moja los marcos y las pinturas o papeles murales de los antepechos. Incluso en ventanales que cubren el rasgo completo se puede llegar a mojar la alfombra que cubre el piso. Por lo mismo este problema, si no se trata, puede ocasionar el deterioro de papeles murales, pinturas, guardapolvos, alfombras y la aparición de hongos.

Sin embargo, cabe señalar que este problema no corresponde a garantía por no tratarse de un error o falla en la construcción, por lo que nos es importante recalcar que Ud. puede ayudar a disminuir los efectos de la condensación la manera correcta de hacerlo es utilizando calefacción seca (electricidad, radiadores, losa o piso radiante), ventilando adecuadamente el inmueble y tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **No tape las celosías de ventilación, las que han sido especialmente diseñadas para evacuar gases y la humedad interior.**
- **Mantenga limpias las perforaciones que hay en la parte inferior de los perfiles de las ventanas, que están diseñados para evacuar dichas aguas.**

- **Preocúpese de generar una ventilación adecuada en forma permanente para lo cual se recomienda mantener entreabiertas ventanas que permitan establecer circulación de aire.**

- **Preocúpese de ventilar al tomar un baño, momento en el que se produce mucho vapor.**

- **En la cocina use siempre su campana extractora, ya que la tetera y ollas al hervir aportan gran cantidad de agua al ambiente.**

- **No riegue en exceso las plantas de interior.**

- **Si las ventanas presentan agua acumulada tanto en los vidrios como en el marco inferior, debe secarla diariamente para evitar la acumulación de humedad. Del mismo modo, en caso de presentarse muros con goteos de agua por condensación, estos deben ser secados para evitar daños a la terminación del muro o la aparición de hongos.**

- **Tenga presente que el secado de ropa dentro del departamento también aumenta el nivel de humedad; por lo tanto, es recomendable centrifugar al menos dos veces y tender en la terraza. Si Ud. utiliza una secadora de ropa asegúrese de proveer la ventilación adecuada, ya que esta máquina libera una cantidad muy importante de vapor de agua al recinto en el que se encuentra.**

- **Mantenga permanentemente una distancia de unos 10 cm. entre el muro y las camas o muebles; distáncielos más cuando ventile diariamente. Preocúpese de mover periódicamente.**

- **Si utiliza vaporizadores o humidificadores, extreme las precauciones anteriores y duplique el tiempo de ventilación diaria.**

b) Humedad por Lluvia

Otro factor de humedad puede ser la lluvia. Las goteras son fáciles de descubrir, por eso es recomendable una revisión periódica del estado de la cubierta del edificio o de la vivienda.

En edificios es fundamental mantener despejadas las gárgolas (tubos de evacuación de aguas) de las terrazas. Ellas permiten la salida del agua que pudiese caer a la terraza producto de la lluvia, la evacuación del agua que se pudiese acumular por la lluvia, o por el rebalse accidental de una máquina de lavar o del lavadero.

Es responsabilidad de la comunidad y de la Administración la limpieza de las cubiertas, bajadas de agua y de todo ducto que conduzca aguas lluvia del edificio en forma

periódica, así como la mantención del sellado de las cubiertas, el cual se degrada con el sol, el tiempo y por las deposiciones de aves. Esta mantención es recomendable realizarla una vez al año.

c) Humedad por Filtraciones

Las filtraciones pueden ser una causa de humedad. Los orígenes de una filtración pueden ser múltiples y entre ellos se pueden mencionar: roturas de cañerías al interior de la losa o tabiques, roturas de las conexiones exteriores a los artefactos, fallas en las llaves de los artefactos, rebalse de lavamanos, tinas, lavaderos o lavaplatos, etc. Las razones de estas averías pueden ser fallas en los materiales, falla en la instalación, accidente o simplemente deterioro por el uso.

Para prevenir y evitar filtraciones por cualquiera de estas causas le recomendamos:

- **Revise periódicamente las conexiones de sus artefactos, de manera que éstas se mantengan en buen estado.**
- **Recuerde que cualquier cambio o mantención debe ser realizado por personal técnico idóneo y no por maestros no especializados en la obra de que se trate, que no responderán por trabajos mal hechos o daños a sus instalaciones.**
- **Al salir de su inmueble no olvide chequear que todas las llaves de agua estén cerradas, y si sale de su hogar por un tiempo prolongado deje la llave de paso cerrada. Su departamento tiene llaves de paso en cada recinto de baño y cocina, así como llave de paso general junto a su remarcador individual de agua, ubicado al exterior del departamento.**
- **Revise cada cierto tiempo las gomas de llaves de lavaplatos, lavamanos, duchas, etc. ya que la dureza del agua y el uso las deteriora, provocando filtraciones.**
- **Los flexibles de ducha deben mantenerse en buen estado. Si nota que el metal que rodea la manguera se ha roto, proceda a cambiarlo, ya que con seguridad deteriorará la manguera de goma provocando fugas de agua.**

Si se obstruye la tina, no desatornille el tornillo de desagüe, solicite un gasfiter, ya que es muy difícil que pueda apretar ese tornillo al recolocarlo, se debe abrir siempre por la tapa de registro.

3. Aparición de fisuras

Las viviendas están formadas por materiales que tienen una dinámica propia, la cual en general se activa con los cambios de temperatura, humedad o movimientos sísmicos. Esto provoca la aparición de una serie de fenómenos que son naturales en la vida de un inmueble.

Uno de estos fenómenos que suelen aparecer en las viviendas son las fisuras, las cuales se califican de normales cuando son producto de la retracción del fraguado en el hormigón, movimientos sísmicos o cambios de volumen (por variaciones de temperatura y humedad). En general las fisuras afectan a atraques o uniones entre planchas y elementos de distintos materiales, prefabricados, cielos, etc. Para solucionar este problema es que en ocasiones se proyectan canterías que encauzan y/o esconden estas fisuras.

La aparición de estas fisuras no deben preocuparlo, porque está previsto que ocurran.

Otro fenómeno bastante frecuente es el que se da en las estructuras de madera y aluminio, sean soportantes o no, las cuales se dilatan y contraen, es decir “trabajan” con los cambios de temperatura. Por eso es normal que durante el día o la noche estas estructuras “crujan”.

Dado que estas fisuras no constituyen un defecto, su reparación debe ser asumida por el propietario como parte del proceso de mantenimiento de su vivienda. Recomendamos realizar una reparación general de fisuras dos años después de la recepción de su departamento, la cual consiste en retapar y pintar o empapelar según corresponda.

INSTALACIONES BÁSICAS

1. Agua potable

Los edificios están conectados a la red domiciliaria de agua potable de la empresa proveedora que abastece el sector en particular. Esta cañería matriz abastece estanques reguladores del edificio. Desde ahí el agua es impulsada a la red del edificio por medio de un sistema de bombas, que permiten mantener la presión adecuada en todos y cada uno de los departamentos.

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes



Para medir el consumo individual de cada departamento existe un remarcador. En general estos equipos se encuentran ubicados en el vestíbulo de seguridad de cada piso; junto al remarcador se encuentra la llave de paso de su departamento. Asimismo, las zonas de uso común tienen también sus propios remarcadores de agua.

En caso de corte de energía eléctrica, en nuestros edificios el diseño considera que una parte del conjunto de bombas quedan conectadas al equipo generador de emergencia, de manera de proveer un abastecimiento mínimo de agua potable al edificio. Es importante tener presente que, ante un corte de energía prolongado o en hora de alto consumo, es posible que se produzcan algunos inconvenientes con la presión del agua.

Respecto a la red de agua potable es necesario tener presentes las siguientes consideraciones:

• **Tenga cuidado al realizar trabajos en el piso, muros o cielo, ya que por desconocimiento o descuido puede romperse una cañería de agua que abastece su departamento o al de un vecino. En este caso, una filtración producida por la rotura de una cañería no corresponde a garantía, ya que no corresponde a un error o falla en la construcción, sino que a un daño causado por un tercero.**

• **Cuando se produzca una filtración de agua, por pequeña que sea, consulte de inmediato a un técnico de manera de buscar la causa y solución del problema. Como primera medida se debe cerrar inmediatamente la llave de paso que corresponda. Si está siendo víctima de una filtración que no proviene de su departamento, avise al conserje para que se comunique con el departamento en cuestión, o cierre la llave de paso del otro departamento, de manera de evitar mayores daños.**

• **Nunca olvide que es indispensable consultar los planos de las instalaciones antes de decidir la solución del problema, ya que así se evitan picados innecesarios.**

• **Cuando salga asegúrese que las llaves de sus artefactos estén cerradas. Si sale por tiempo prolongado deje también la llave de paso del departamento cerrada.**

• **Asegúrese de instruir a todos los miembros de su familia y personal doméstico acerca del buen uso y cuidados con el agua: no olvide que cualquier daño a otro vecino por filtración producto de una inundación en su departamento será de su responsabilidad.**

2. Agua Caliente

Central de agua caliente.

Este sistema de producción de agua caliente utiliza una central compuesta por calderas para mantener una red de agua caliente permanente en todos los departamentos del edificio. La distribución se hace mediante una red exclusiva, debidamente aislada, la que cuenta, para el control de los consumos, con remarcadores individuales por departamento, ubicados en el vestíbulo de seguridad de cada piso. El consumo registrado permitirá determinar la proporcionalidad que se pagará por este concepto y representa una parte del costo del agua caliente, ya que existe un porcentaje que va automáticamente a gastos comunes, independiente del consumo del departamento, la proporción está señalada en el **Reglamento de Copropiedad**.

Al abrir una llave de agua caliente en el departamento, es común que ésta salga fría y tarde aproximadamente un minuto en salir a la temperatura máxima. Esto es normal y corresponde al agua quieta acumulada entre el remarcador de agua caliente y su departamento.

3. Electricidad

En lo que se refiere a instalaciones eléctricas, se recomienda conocer la ubicación de tableros, interruptores automáticos, protectores diferenciales y sus áreas comandadas, y en general no usar artefactos que consuman más energía que la dimensionada para la instalación.

Para medir el consumo individual de cada departamento existe un concentrador de medidas de consumo eléctrico ubicado en el pasillo de su piso o del piso superior o inferior. Las zonas de uso común tienen también sus propios medidores ubicados en la sala eléctrica del subterráneo, para determinar ese consumo diferente del particular.

Para aprovechar mejor, y tener un gasto razonable y con más seguridad de la energía eléctrica utilizada, le entregamos a continuación algunas recomendaciones:

• Se sugiere colocar ampolletas de máximo 100 Watts de potencia o de bajo consumo. Por seguridad deben identificarse los circuitos que permiten conectar equipos de mayor consumo (lavadoras, estufas eléctricas, etc.) y consultar acerca de ellos antes de instalar un artefacto, para evitar que “salten” los interruptores automáticos.

- En general en los departamentos se distinguen entre 6 ó 7 diferentes áreas comandadas por los interruptores automáticos: un circuito de alumbrado para todo el departamento, y 5 a 6 circuitos de enchufes que cubren las distintas áreas del departamento.

Su departamento posee un protector diferencial conectado a todos circuitos, cuya función es detectar cualquier diferencia importante de voltaje registrada en la instalación. Esto apunta básicamente a proteger a los niños de golpes de corriente producto de que introduzcan elementos a los enchufes, o en general prevenir cualquier anomalía provocada por reparaciones o cortocircuitos. Este protector diferencial también es altamente sensible a fallas o mal funcionamiento de artefactos con motor o resistencias (aspiradoras, secadores de pelo, planchas, etc.). En caso de que el diferencial de su tablero se baje y no sepa el origen del problema, desconecte cada uno de los artefactos eléctricos y luego enchúfelos uno a uno para determinar qué equipo presenta problemas.

- Se recomienda hacer un reaprete del tablero eléctrico al menos una vez al año para evitar que los bornes se suelten producto de la corriente y generen chispas, las cuales pueden producir un incendio.

• Antes de la instalación de máquinas o artefactos eléctricos, es necesario que Ud. conozca con precisión el consumo de estos aparatos, y así conectarlos al circuito que tenga la capacidad necesaria para suministrar la energía que necesitan, con la debida seguridad.

Es común que, por desconocimiento, se conecten estufas eléctricas (cuyo consumo bordea los 2000 Watts) a un mismo circuito de enchufes donde ya hay otros consumos importantes. Esto hace que, en condiciones normales de demanda en el hogar, el interruptor automático de los enchufes salte.

- Vale la pena revisar que los enchufes (hembras y machos) sean adecuados al artefacto que está instalando, ya que si este enchufe es de menor capacidad corre el riesgo de fundir el enchufe, dañar el artefacto y, lo más importante, recalentar la instalación con la posibilidad de un incendio. Preocúpese de que estos enchufes sean de buena calidad y adaptados al uso que van a cumplir.

- En general es preferible evitar el uso de “triples” o “ladrones de corriente”, reemplazando el enchufe hembra embutido por uno con varios módulos. Así se ahorrará eventuales cortocircuitos.

- Evite el uso de alargadores. Si debe usarlos cuide que sean adecuados en el largo y sección a los requerimientos que les va a dar. Cuide de que su colocación no vaya a generar algún accidente por estar en una vía de circulación.

4. Gas

En su departamento no existen redes de gas interior; el edificio cuenta con una central de agua caliente sanitaria ubicada en el nivel del 1er subterráneo.

Esta central está conectada a la red de gas natural y por medio de calderas y bombas, abastece los requerimientos de cada departamento.

Finalmente, le informamos a usted que cada dos años se debe realizar la certificación de las instalaciones de gas del edificio, por parte de un certificador registrado en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

5. Alcantarillado

La instalación de alcantarillado está constituida básicamente por descargas, cuyos ductos verticales bajan por dentro de shaft, y ductos horizontales dentro de vigones y cielos falsos, que recogen los escurrimientos de lavaplatos, lavamanos, tinas y W.C.

Para prevenir fallas en esta red es vital tener presentes ciertas consideraciones:

- **Cuide de no causar daños al ejecutar trabajos o modificaciones en su departamento, consultando siempre los planos de instalaciones.**
- **Asegúrese de que no se arrojen a los lavaplatos, lavamanos, tinas y W.C. elementos que puedan obstruir los ductos y sifones.**
- **Haga una mantención periódica de sifones de lavamanos y lavaplatos, para eliminar todo tipo de elementos que se acumulan ahí y que van obstruyendo la circulación del desagüe. La mantención debe ser realizada abriendo los sifones y lavándolos y no arrojando elementos corrosivos por el alcantarillado. En ningún caso se debe utilizar soda cáustica para realizar la mantención.**
- **Instruya al grupo familiar para el correcto uso de los artefactos sanitarios.**

Tomando en cuenta estas consideraciones Ud. no debería tener problemas con estas instalaciones.

6. Extracción de Baños

Los baños mediterráneos de los departamentos, tienen un sistema de extracción forzada por medio de un extractor o ventilador ubicado en el shaft del baño o al costado de la ducha.

7. TV cable y circuitos cerrados de TV (CCTV)

a) TV y Cable

Este edificio se rige bajo la nueva normativa de telecomunicaciones, por lo cual en cada departamento se encontrará con una caja llamada CTR, encargada de distribuir en el departamento las diferentes conexiones para la televisión por cable, televisión digital, internet y otros servicios adecuados para dicha instalación.

Si al realizar la instalación con algún operador de cable y nota cualquier anomalía en este proceso avise a la recepción y no reciba el trabajo.

b) CCTV (Circuito Cerrado de TV)

En el edificio se considera circuito cerrado de televisión, para la vigilancia de los accesos por parte de la portería.

Es de responsabilidad de la Administración contratar la mantención de este sistema de manera que funcione correctamente.

8. Teléfono, citofonía y alarma

a) Teléfono

En general en nuestro edificio, las propiedades cuentan con la canalización para cablear y conectar su línea de telefonía; no se deja cableado para respetar la libertad del usuario de contratar el servicio con el proveedor de telefonía que desee, debiendo hacerlo el propietario en la oficina jurisdiccional que corresponda al proveedor del servicio.

Para efectos de extensiones, el departamento considera un

ducto para conectar otro aparato en el dormitorio principal.

b) Citofonía

Nuestro edificio considera sistema de citofonía inalámbrica, el cual comunica los teléfonos celulares de los propietarios con la conserjería del edificio. En caso de que alguien lo visite, siempre será el conserje quien anuncie la visita.

Por seguridad para todos, el ingreso al edificio es controlado exclusivamente por el conserje, de modo que la reja de acceso peatonal y vehicular no puede ser abierta desde los departamentos, así como tampoco las puertas de acceso a estacionamientos subterráneo.

Recuerde siempre identificarse al momento de comunicarse con la conserjería.

c) Alarma

En los departamentos existe un sistema de alarma al interior de su propiedad. El funcionamiento del sistema de alarma se explica en el manual que se adjunta a este documento.

MARCOS, PUERTAS Y VENTANAS

1. Consejos generales

Estos elementos son quizás los que están expuestos a un mayor trabajo en el uso cotidiano de su inmueble, por lo que se deben tener en cuenta ciertas consideraciones para mantenerlos en buen estado y así prolongar su vida útil. A continuación, le entregamos algunos consejos en este sentido:

- Evite golpear puertas y ventanas para cerrarlas.
- No fuerce puertas ni ventanas al cerrarlas o abrirlas.
- Lubrique periódicamente bisagras y cerraduras.
- Si tiene algún desperfecto en las puertas, marcos o ventanas que no corresponda a un problema de manipulación, solicite el servicio de posventa para revisar su funcionamiento.

2. Marcos y puertas

Cuando una puerta presenta dificultad para cerrar, es necesario determinar si el problema se debe a humedad o a que está descolgada de las bisagras.

a) Humedad

Es común que en baños se produzca con mayor frecuencia este fenómeno, debido a que por lo general son ambientes más húmedos. Cuando este roce impida cerrar las puertas, Ud. debe comunicarse con posventa para que su personal determine la forma de solucionar el problema.

b) Bisagras

Es común que para mantener las puertas abiertas se coloquen cuñas. Esto produce problemas en las bisagras y en el encuadre de la puerta.

Para corregir defectos de bisagras debe sacar la puerta y en ningún caso tirarla, puesto que deteriorará el pavimento.

Otro problema que se produce con cierta frecuencia son

los portazos, provocados por corrientes de aire o en el uso cotidiano. Al golpear la puerta en el marco se produce un desprendimiento de la pilastra (elemento de madera que tapa la unión entre el marco y el muro), deteriorando pinturas, papeles murales y yesos. Por lo tanto, se recomienda no golpear las puertas ni forzarlas.

Los casos anteriormente señalados no corresponden a garantía por no tratarse de un error o falla en la construcción, sino que a mala manipulación.

De manera periódica revise los tornillos de las bisagras de manera de evitar que estos se suelten.

c) Chapas y cerraduras

Las chapas y cerraduras deben ser lubricadas por lo menos cada seis meses con algún lubricante de uso doméstico. Nunca las accione con mucha fuerza, porque si están trancadas es probable que exista alguna suciedad en el mecanismo. Si el problema se mantiene la chapa debe ser desarmada y limpiada.

Los pomos y metales que están a la vista no deben ser limpiados con elementos abrasivos, ya que éstos sacan la capa de barniz que traen de fábrica.

3. Ventanas

Es importante que las ventanas sean tratadas con cuidado y no forzarlas, ya que el aluminio es un material noble pero blando, y frágil en los herrajes, rieles y cristales. Por esto recomendamos cerrar las ventanas y puertas en forma suave y revisar periódicamente el funcionamiento de los pestillos y cierres, que son los elementos que más sufren con el uso.

La falla más común de las ventanas se produce en los seguros o sistema de cierre, y en general tiene lugar por mala operación. Para evitar este problema se debe poner especial atención al cerrar las ventanas: el seguro debe estar de tal manera que no golpee el gancho que está atornillado al marco de la ventana, ya que al golpearlo éste se dobla o el seguro se desregula. En el caso de los ventanales del estar y dormitorio principal, éstos cuentan con una manilla que debe girarse en posición horizontal al momento de deslizar la hoja de corredera, tanto al abrir como al cerrar. Solo se gira a la posición vertical al momento de bloquear la hoja, que debe estar apoyada contra el marco de aluminio. Recuerde que los problemas generados por una mala operación no corresponden a garantía.

Estas cerraduras son fijadas a los perfiles de las ventanas con tornillos, por lo tanto, se recomienda un mínimo de mantenimiento y revisar una vez cada tres meses estos elementos.

En los rieles inferiores de las ventanas existen unas perforaciones transversales, las cuales están diseñadas para evacuar las aguas lluvias que reciben los vidrios y la condensación de agua en los vidrios. Estas perforaciones deben mantenerse abiertas y limpias para evitar el rebalse de agua hacia el interior del departamento, que seguramente producirá deterioro en alfombras, papeles y pinturas.

El emplazamiento de los marcos de las ventanas a los muros se realiza con tarugos y tornillos roscalatas. Para sellar el encuentro del perfil y el muro se utiliza silicona, con el objeto de evitar la entrada de humedad. Estos sellos nunca deben sacarse y además deben mantenerse, debido a que el sol reseca la silicona y ésta se desprende fácilmente, en especial al limpiar las ventanas, permitiendo así la entrada de agua. Estos sellos deben ser revisados antes del comienzo de la época de lluvias, de manera de evitar una fuente de filtraciones y deterioro de su inmueble.

En ventanas de Aluminio deben limpiarse periódicamente los perfiles inferiores, evitando así dañar las correderas.

Los rieles donde se asientan las ventanas o ventanales necesitan lubricarse una vez al año

En el caso de instalar cortinas Roller, estas deben mantener el libre paso del aire entre la cortina y el vidrio, de manera de generar una corriente del aire atrapado para que no se produzca un quiebre térmico del cristal. Para esto, se debe separar la cortina a 5 cms. de la losa superior y 10 cms. del piso.

1. Cerámicas y/o porcelanatos

Los recubrimientos cerámicos y/o porcelanatos normalmente se ubican en muros y pisos de baños y algunos sectores de los muros de cocina. Este recubrimiento es de gran estética y limpieza, y para mantener estas características es que le entregamos las siguientes sugerencias:

- **Para la limpieza de cerámicas y/o porcelanatos en muros pase un paño humedecido con algún producto de limpieza que contenga desinfectante, de manera de eliminar gérmenes y bacterias. Enjuague de la misma forma con un paño humedecido con agua sola.**
- **En los pisos repita el mismo procedimiento con detergente para pisos y enjuague con un paño humedecido con agua sola. Por ningún motivo baldee estas dependencias (ni siquiera las terrazas).**
- **No raspe el fragüe existente entre las baldosas; esto puede hacer que se transmita la humedad hacia otro departamento.**
- **No golpee ni deje caer objetos pesados sobre las cerámicas y/o porcelanatos, ya que se pueden saltar o quebrar.**

2. Piso Flotantes Aglomerado

Los pisos flotantes utilizados en la vivienda están constituidos por palmetas machihembradas de madera natural o aglomerada revestida con una película plástica.

Con el cuidado y la mantención adecuada, estos pisos le darán años de servicio y satisfacción, reteniendo su belleza natural.

Limpieza frecuente

Es clave un trapeado regular y el uso de una aspiradora con cepillo suave para eliminar rastros de polvo y tierra que evitará daños en su textura y diseño.

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes



Los derrames se deben limpiar inmediatamente.

Ante este inconveniente, utilice paños absorbentes o esponjas para eliminar el exceso de líquido. Se debe evitar el asentamiento de cualquier tipo de líquido durante periodos prolongados. Estos tienden a ingresar por las grietas laterales y levantar los pisos, además de manchar y dañar la capa protectora del material.

Limpeza con agua

Es considerada una de las mejores formas de asear el piso flotante, ya que no provoca marcas y elimina gérmenes y bacterias.

Al momento del trapeado sumerja la mopa en agua limpia y retire el exceso de agua para lograr una humedad ligera. Trapee toda la superficie repitiendo el proceso varias veces.

Si utiliza un producto de limpieza deber ser uno específico para pisos laminados recomendado por el fabricante, cuya aplicación debe ser en bajas cantidades.

Tras el trapeado, abra todas las ventanas y deje que el piso se seque al aire.

- No utilizar ningún tipo de ceras y abrillantadores en su piso flotante, ya que se acumulan y contaminan volviendo las superficies oscuras y con mal aspecto.
- No aplicar pintura sobre el piso.
- No usar detergentes de limpieza agresivos como ácidos y cloro.
- No pulir o escobillar el piso con cepillos metálicos.
- No encerar el piso, a mediano plazo genera escamas de cera difícil de eliminar sin maquinaria específica.
- No usar soluciones caseras como vinagre o bicarbonato de sodio.

3. Pinturas

Las pinturas que se aplican a los cielos, paredes, puertas y otros elementos de madera y fierro son productos de buena calidad.

Sin embargo, tienen una duración definida y que depende del uso del inmueble y su mantención.

En general debe considerar que las distintas superficies deben volver a pintarse periódicamente ya que, por efectos del tiempo, del sol y especialmente de la humedad las pinturas se desgastan, pierden colorido y brillo, e incluso pueden llegar a desprenderse. Es necesario entonces, si quiere mantener en perfecto estado las superficies pintadas, que estas se sometan al siguiente proceso de mantención:

a) Mantención de pinturas

ZONAS	CICLOS DE MANTENCIÓN
Húmedas (baños)	Repintar cada 2 años
Otras pinturas interiores	Repintar cada 2 años
Elementos metálicos	Revisar periódicamente si aparecen manchas de óxido. En ese caso repintar previa limpieza, con un anticorrosivo convertidor del óxido a magnetita
Maderas exteriores	Barnizar por lo menos una vez al año. Si están pintadas con óleos o esmaltes, es necesario pintarlas cada 2 años
Barandas de fierro	Repintar al observar mal estado, cada dos años aproximadamente.

Para la limpieza de las pinturas en general, algunas manchas de suciedad pueden sacarse con un paño levemente humedecido. No aplique nunca solventes para limpiar la pintura, ya que con seguridad diluirá la pintura y dejará una mancha mucho más grande.

4. Papel mural

Este tipo de recubrimiento es generalmente usado en muros de living, comedor, dormitorios y pasillos. Existen diferentes tipos de papel mural, los cuales tienen características propias a cada uno. Sin embargo, existe un conjunto de consideraciones que le permitirá prolongar la vida útil de su papel mural:

- **Proteger el papel ubicado en zonas de tráfico durante la mudanza.**

- **Mantenga una distancia de unos 2 cms. en los muebles adosados al muro, de tal modo que no deterioren el empapelado.**

- **Vuelva a pegar de inmediato cualquier esquina o unión suelta; es muy sencillo y para hacerlo no necesita un profesional. Basta preparar una pizca de pegamento en polvo en un vaso o usar aditivo extra Murazel directamente. Deje humedecer el papel 20 a 30 minutos y luego presione. Quite el exceso de pegamento de la superficie con una esponja o paño limpio y húmedo.**

- **Procure no usar el muro como apoyo de sillas o personas, ya que con el tiempo tiende a ensuciarse y a pelarse.**

- **En el vano de la ventana suele deteriorarse el papel ya sea por filtración de lluvias o condensación. Al respecto recuerde las recomendaciones que aparecen en “humedad por condensación”, sobre cómo disminuir la humedad.**

- **El papel mural instalado en su departamento cuenta con una superficie vinílica por lo que algunas manchas superficiales se pueden limpiar. Para realizar un desmanche se debe usar una esponja (de preferencia nueva) levemente humedecida y frotar suavemente la superficie. El papel mural no es lavable, por lo que no se debe aplicar agua de manera excesiva al momento de limpiar.**

MUEBLES DE BAÑO, COCINA Y CLÓSET

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 clósets. Siga siempre las instrucciones del envase y seque inmediatamente. Tenga presente que, al limpiar los muebles, afectará el brillo del acabado.

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.

Durante la entrega de su departamento, se comprobará que todas las partes de los muebles de baño, muebles de cocina y clósets se encuentren en buen estado y que las puertas y partes móviles se encuentren alineadas y operando normalmente. Se 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. 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. Reemplácelos cada dos años o antes si fuese necesario, pues un sello defectuoso permitirá el paso de humedad, dañando sus muebles. Refiérase a la tabla de mantenimiento presente en este manual

ARTEFACTOS

1. Grifería

La grifería es un elemento que está expuesto al trabajo diario permanente en un inmueble, por lo tanto, para asegurar su duración es necesario su adecuada mantención y cuidado, recuerde siempre que los trabajos de mantención deben ser hechos por técnicos idóneos.

Se sugiere cambiar oportuna y adecuadamente las gomas de las llaves de agua y ajustar las prensas de estopa en caso de apreciarse pérdidas de agua.

No provoque esfuerzos inadecuados a las llaves (por ejemplo, apoyándose en ellas), debido a que puede provocar una filtración en la unión de la llave con la cañería.

No asee con limpiadores abrasivos, ni con ácidos las llaves, 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.

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 cinco años.

2. Sanitarios

En este tema es importante instruir siempre al grupo familiar en el sentido de no botar ningún elemento u objeto que pueda obstruir los desagües de los WC, lavatorios, etc.

En general no arroje ningún otro tipo de papel ni objeto a la taza del WC. También se evitará muchos problemas manteniendo presionado la perilla o botón que activa el mecanismo de descarga hasta que el estanque haya liberado toda su capacidad en la taza.

Por otra parte, se deben tener los cuidados pertinentes para estos elementos, que son resistentes pero que no están diseñados para golpes ni trato inadecuado. Recuerde siempre que los sanitarios se pueden quebrar y provocar una inundación en su baño.

En general se deben revisar periódicamente las conexiones de las cañerías a los artefactos. Si detecta filtraciones de agua, hágalas revisar de inmediato: no deje pasar el tiempo.

Cada recinto tiene su propia llave de paso para el agua. Si sale por largo tiempo deje cerradas las llaves de paso; de esa manera se protege de accidentes que puedan causar una inundación.

Para su limpieza utilice detergentes con desinfectantes, de manera de asegurar la higiene permanente de sus artefactos.

Revise y reponga periódicamente los sellos de silicona de sus artefactos, pues estos tienen una duración limitada. Sellos en mal estado por falta de mantenimiento pueden generar filtraciones, no cubiertas por garantía.

3. Lavaplatos, vanitorios, cubiertas de cuarzo reconstituido y laminadas.

Se recomienda limpiar periódicamente todos los sifones de lavaplatos y vanitorios, ya que allí se van acumulando residuos que en un momento dado pueden obstruir el desagüe.

a) Lavaplatos

En general nuestros departamentos cuentan con lavaplatos de acero inoxidable, con una taza del producto que Ud. ha adquirido. Para su limpieza se recomienda usar productos no abrasivos, ya que rayan la superficie dando un feo aspecto. Utilice esponjas o paños para hacer la limpieza; no use virutillas o elementos metálicos que puedan rayar la superficie.

b) Vanitorios

Limpiar con paños de algodón y jabón neutro, no se permiten productos abrasivos o en polvo, ya que estos manchan y rayan la cubierta. Secar con un paño de algodón y eliminar todo resto de producto de limpieza.

Para pulir la cubierta de resina con polvo mármol se puede utilizar pasta de dientes y luego un paño para sacar brillo.

En caso de que se produzca una raya leve en la cubierta de resina en general, esta se puede reparar utilizando lija al agua suave con el cuidado necesario para no dañarla.

c) Cubiertas de Cuarzo reconstituido

La cubierta de cuarzo instalada en el sector cocina, está compuesta por un alto contenido de cuarzo y resina polimera lo que le da una gran dureza, esta solo debe ser limpiada con un paño húmedo y un detergente neutro diluido al 10% nunca con limpiadores abrasivos.

Se recomienda evitar golpes con objetos punzantes y macizos sobre la cubierta, especialmente en los cantos dado que eventualmente puede generar piquetes y daños en la superficie. Si bien estas superficies no suelen sufrir daños a las temperaturas, sobre los 160°C las resinas contenidas en la cubierta pueden cristalizarse. Por esto, se recomienda el uso de aislantes térmicos al apoyar ollas hirviendo sobre la cubierta, a modo de proteger la superficie.

No se recomienda cortar alimentos que requieran fuerza en el corte sobre la cubierta, dado que es posible que se generen rayas si se utilizan elementos filudos aplicando presión. Para este tipo de alimentos como carnes u otros, se recomienda usar tablas de cortar.

Para todo contacto con agentes de limpieza no neutros, se recomienda el lavado posterior en esa zona con agua y no el contacto prolongado. La exposición prolongada al sol puede afectar el brillo en el largo plazo, lo que puede ser resuelto con un pulido de renovación. Evite el contacto prolongado con todo tipo de líquidos de color como café, vino, frutillas, ciruelas, canela, té, limón, betarragas, jugo de carne, aceite, aceitunas, cútex, perfumes, óleo, tintura para el pelo, envases susceptibles a oxidarse, ácido clorhídrico, etc., ya que pueden reaccionar el material de cubierta, generando manchas u opacidades irreversibles en la superficie. En caso del cloro, nunca dejarlo por más de 12 horas en contacto con la superficie. No aplique fuerzas excesivas ni se suba a las cubiertas, pues ellas podrían fisurarse o quebrarse.

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.

d) Cubiertas Laminadas

Las cubiertas laminadas, instaladas en algunas cocinas, están fabricadas con resina termoestable de alta tecnología y papeles decorativos que le confieren diseño y propiedades superficiales de alto desempeño.

Es un material rígido, hidrófugo e ignífugo y se caracteriza por su gran dureza y alta resistencia al roce. Requiere bajo mantenimiento, es resistente a la humedad y al calor, y tiene una superficie poco porosa de modo que lo hace un material higiénico, antibacteriano y fácil de limpiar

Para la limpieza de manchas o mantenimiento de rutina del laminado se recomienda usar agua, jabones suaves no abrasivos y esponjillas de nylon. Para manchas un poco más difíciles, utilice blanqueador tipo clorox diluido en

agua. Evite el uso de blanqueadores fuertes, detergentes orgánicos y esponjillas abrasivas, éstas pueden decolorar y rayar el laminado. Para manchas de grasa o sucios muy pegados, limpie la superficie con un paño suave y utilice solvente o una mezcla 50:50 de alcohol – solvente orgánico. Así el laminado quedará libre de manchas, sin ver afectado su tono o diseño original.

Todos los laminados son fabricados para aplicaciones interiores y no deben ser expuestos a la luz del sol constante o a temperaturas superiores a los 120°C

4. Tinas y Receptáculos de ducha

a) Tinas

Las tinas de duchas son elementos que requieren de un cierto cuidado. El recubrimiento de las tinas es susceptible de que se “salte”, producto de golpes provocados por caída de objetos pesados sobre la tina.

Así como en otros artefactos, es recomendable preocuparse que por los desagües de las tinas no ingresen objetos que puedan tapar el ducto.

Le reiteramos, que si quiere retirar algún objeto que ha caído a la tina, no debe desatornillar el desagüe, por cuanto su reapriete es muy difícil de ajustar, lo que generalmente produce goteos o pérdida de estanqueidad, con las consecuencias de probables inundaciones.

Si requiere limpiar el desagüe, favor contactar a personal capacitado para esto o si es usted mismo quien hará la limpieza, verificar que una vez reinstalado el desagüe, éste no quede con filtraciones. Le recordamos que una mala manipulación del desagüe puede producir filtraciones a otras unidades o a bienes comunes, produciendo eventuales daños no cubiertos por garantía legal, toda vez que tienen su causa en una errónea intervención de las instalaciones de su unidad.

No limpie el embellecedor del desagüe del producto con el mismo producto de limpieza con la que se limpiara el resto de la tina.

b) Receptáculos de ducha

Se debe limpiar con cloro gel, limpiador cremoso o similar con un paño húmedo y luego se debe retirar todo residuo enjuagando con abundante agua, esperar que seque y luego pasar un paño seco para eliminar todo residuo de agua.

Se recomienda revisar de forma anual los sellos perimetrales del receptáculo. En el caso de estar cortados, se debe retirar por completo la silicona para aplicar un nuevo sello. Considerar que la silicona debe ser con fungicida (antihongos).

No limpiar el embellecedor del desagüe del producto con el mismo producto de limpieza con el que se limpiará el resto del receptáculo.

5. Mampara de vidrio en receptáculo de ducha / sala wc

Si su departamento está provisto de estos elementos desde la compra, se recomienda para su limpieza y mantenimiento un paño limpio, agua y jabón o algún líquido limpiador adecuado siguiendo las instrucciones del fabricante, esto se considera también para los burletes y perfiles de aluminio, en el caso de accesorios de acero inoxidable, deben emplearse productos especiales. Evite los productos de limpieza abrasivos o muy alcalinos. No utilice productos derivados del petróleo, como gasolina o líquido combustible. No utilice cepillos abrasivos, cuchillas ni otros objetos que puedan rayar la superficie.

Evite el cierre brusco de puertas que pudiesen ocasionar descuadras y roturas en el cristal.

6. Encimera, horno microondas, horno de cocina, campana, lavavajillas y refrigerador

En el caso que su departamento esté provisto de estos elementos desde la compra, lea cuidadosamente los manuales de operación originales en papel o digital que se le entregarán al momento de la recepción. Asegúrese de instruir a todos los integrantes del grupo familiar sobre la operación y cuidados de estos artefactos.

En especial, cuando cocine utilice siempre la campana extractora de olores. De este modo evitará que los olores se propaguen a su departamento y a otros departamentos del edificio. Sin embargo, si mientras cocina se acumula una gran cantidad de vapor en el recinto, será necesario ventilar para evitar daños a los revestimientos o muebles por el exceso de humedad.

7. Lavavajillas

En el caso que en su departamento usted decida instalar un lavavajillas, asesórese técnicamente antes de realizar la compra y elegir el equipo, puesto que no se cuentan con instalaciones habilitadas para conectar directamente este tipo de artefacto en su cocina.

Los lavavajillas requieren para su instalación de llaves de paso de agua y ductos de descarga sanitaria, por lo que las instalaciones con las que cuenta su cocina se debiesen modificar y adaptar para conectar el artefacto. Recuerde que intervenir las instalaciones caduca anticipadamente las garantías.

8. Lavadoras y secadoras de ropa

En el caso que en su departamento usted instale estos artefactos, lea cuidadosamente los manuales de operación. Al igual que lo señalado con respecto a otros artefactos, asegúrese de instruir a todos los integrantes del grupo familiar sobre la operación y cuidados de estas máquinas.

Las lavadoras también tienen llaves de paso de agua. No olvide revisar periódicamente las conexiones, así como los desagües. De este modo evitará una posible inundación producto de una manguera rota o la filtración de una llave.

No es recomendable dejar la lavadora funcionando mientras no esté en su departamento, puesto que una falla en el equipo puede ocasionar una gran inundación, de la cual será responsable. Cada vez que termine de utilizar la lavadora, asegúrese de cerrar las llaves de paso del agua.

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes



¿QUÉ HACER EN CASO DE?

A continuación, y para finalizar, algunos consejos prácticos que pueden ayudarlo a solucionar Ud. mismo, fácil y rápidamente, los problemas más sencillos y comunes que suelen surgir en una vivienda nueva.

1. Humedad de condensación

Las posibilidades de que ocurra condensación aumentan al calefaccionar con gas (licuado o de cañería) o parafina, ya que la combustión libera vapor de agua al ambiente.

Los lugares en que es más probable que se produzca este fenómeno son los muros perimetrales del edificio, detrás de muebles, camas y paquetes de cortinas. La única forma de solucionarlo es una adecuada ventilación de los recintos afectados, abriendo ventanas y distanciando en forma permanente los muebles y cortinas de los muros.

2. Humedad de lluvia

Las medidas a tomar en caso de detectarse humedad por lluvia son:

a) En ventanales

- **Verifique que los orificios de desagüe del ventanal no estén obstruidos. Si están obstruidos, límpielos.**
- **Revise que los sellos de silicona que existen entre el marco y el muro por dentro y por fuera del ventanal estén en buen estado. Es importante que revise los sellos antes de cada temporada invernal de manera de prevenir estos problemas. Es parte fundamental de la mantención de la vivienda la revisión y reposición de los sellos una vez al año.**

b) En cielos y muros

- **En caso de manifestarse humedad en el cielo o muros avise inmediatamente a posventa, quienes resolverán el problema en la medida de sus posibilidades, a la brevedad posible.**

c) En terrazas

- **Revise que la gárgola o tubo de evacuación de su terraza esté despejado, de manera que conduzca hacia el exterior el agua lluvia que pueda caer en su terraza.**

3. Humedad de filtraciones

Cuando se produzca una filtración de agua, por pequeña que sea, actúe de la siguiente manera:

- 1. Como primera medida, cierre la llave de paso que corresponda. Si está siendo víctima de una filtración que no proviene de su departamento, avise al conserje para que se comunique con el departamento en cuestión, o cierre la llave de paso del otro departamento, de manera de evitar mayores daños.**
- 2. Consulte de inmediato a un técnico, de manera de buscar la causa y solución del problema.**
- 3. Avise a posventa, quienes resolverán el problema en la medida de sus posibilidades, de corresponder, a la brevedad posible.**

4. Problemas eléctricos

Ante una falla o corte de electricidad, los pasos a seguir son los siguientes:

- **Identifique el sector del departamento al cual corresponde al interruptor automático que saltó.**
- **Busque el lugar donde tiene el problema.**
- **Verifique si es un problema del enchufe, de la conexión o del artefacto.**
- **Verifique el estado de los aparatos conectados al circuito.**

En general es muy raro que la instalación presente desperfectos. Cuando le parezca que es así, chequee como último punto el consumo de los aparatos conectados a ese circuito.

5. Colgado de cuadros, TV o lámparas

Cuando sea necesario colgar algún cuadro u otro elemento en un tabique de volcanita, se deben utilizar tarugos de expansión especiales para volcanita (también llamados tarugo paloma o broca); cualquier otro sistema no funciona adecuadamente. Cabe señalar que, los tabiques interiores se encuentran pueden estar reforzados con una placa de madera para la instalación del soporte para la TV.

Para colgar lámparas u otros elementos en cielos de hormigón existen pernos de anclaje apropiados y fáciles de instalar (por ejemplo, Hilti, etc.). Recuerde que para instalar las lámparas no debe separarse a más de 5 cm del centro eléctrico, ya que corre el riesgo de perforar una cañería. Antes de comenzar con la instalación de las lámparas es indispensable que revise los planos, los cuales están en poder de la conserjería.

Cuando perfore la losa, la perforación no debe tener más de 2,5 cms de profundidad, ya que corre el riesgo de perforar una cañería u otro.

6. Seguridad

a) Prevención de Accidentes

En todo hogar y especialmente en un edificio existen ciertas medidas o recomendaciones básicas que pueden ayudarnos a evitar los accidentes domésticos más comunes, y así vivir en un ambiente más seguro.

A continuación, le recordamos algunas de ellas:

- **Es siempre recomendable utilizar pisos de goma en tinajas y baños.**
- **También es importante el uso de protectores de enchufes eléctricos, especialmente cuando hay niños en el departamento. Nuestros departamentos cuentan con un protector diferencial al cual están conectados los circuitos de enchufes. Este se ubica en el tablero de distribución de alumbrado y su buen funcionamiento debiera probarse periódicamente.**
- **Si tiene niños pequeños es recomendable poner mallas de protección en las ventanas y terrazas para prevenir que vayan a caer al vacío o puedan lanzar juguetes o cualquier otro objeto, que desde la altura se transforma en un peligroso proyectil.**

- **No deje a los niños pequeños sin supervisión de un adulto en áreas de uso común. No olvide que la comunidad no se puede responsabilizar por ello. Por lo mismo, no deje que los niños jueguen en las escaleras o ascensores, ni tampoco en las zonas de estacionamiento.**

- **Tenga siempre cuidado con los artefactos eléctricos o de combustión; preocúpese que su mantención y operación sean hechas por personas idóneas.**

- **Una última medida práctica que a veces se olvida es mantener un duplicado de cada una de las llaves de la vivienda en un lugar conocido y accesible.**

b) Elementos Contra Incendios

Nuestros edificios cuentan con diversos elementos contra incendios, dependiendo de su tamaño y características, todos los cuales cumplen con las exigencias legales y con la revisión del Cuerpo de Bomberos en la etapa de su instalación. De la comunidad depende que esas condiciones originales se mantengan, para cuando sean necesarias.

Al respecto es necesario saber que todos los edificios de 7 o más pisos tienen los siguientes elementos:

- Una "Zona Vertical de Seguridad" (cajas escala) que se extiende desde el nivel superior hasta la calle, y permite a los usuarios protegerse contra los efectos del fuego, humo, gases, etc. Esta zona ha sido diseñada para permitir la evacuación masiva y rápida del inmueble, según un procedimiento que debe entrenarse.

Esta zona está dotada de iluminación de emergencia, puerta de acceso de cierre automático, resistente al fuego, y ventilación o equipo de presurización de aire (cuando se trate de cajas de escala mediterráneas, es decir, sin ventanas).

- Un sistema automático para detectar cualquier principio de incendio (humo o calor), y alertar por medio de sirenas a los usuarios. En la conserjería existe una central de alarma que identifica las zonas en emergencia. Cuando esta alarma suena se debe activar un procedimiento de control y acción previamente entrenado por el personal del edificio con los copropietarios (Operación Deyse).

- Una tubería donde se conectan los carros bomba, llamada RED SECA, para uso exclusivo de bomberos y con salida en todos los pisos, incluido los subterráneos. También

existe un sistema de alimentación eléctrica, sin corriente, para uso de bomberos.

- Un Grupo Generador para alumbrado de emergencia, conectado a lo menos a uno de los ascensores (siempre es recomendable consultar cuál es), bombas de agua, sistemas de incendio y portón vehicular. Es bueno tener presente que el funcionamiento de este Grupo Generador puede no ser instantáneo.

Además, el edificio cuenta en los pasillos con un sistema de lámparas de emergencia autónomas. Estas lámparas se activan en caso de un corte eléctrico y en tanto no se active el grupo electrógeno del edificio.

- Todos los edificios cuentan con RED Húmeda, que es una manguera conectada a una llave de agua para ser usada por los moradores ante un principio de incendio. Para su operación deben tomarse ciertas precauciones, considerando lo siguiente:

1. Colocar el carrete en posición de desenrolle.
2. Tirar y extender la manguera en su totalidad.
3. Abrir la llave de paso y la válvula del pitón.
4. Dirigir el chorro de agua a la base del fuego.
5. Conservar la calma y actuar con serenidad.

- Los edificios eventualmente cuentan, además, con extintores para apagar distintos tipos de fuego; éstos se ubican en pasillos, cajas escala u otros lugares de fácil acceso.

- Se recomienda instruir a todo el grupo familiar en la ubicación y el manejo de estos elementos de seguridad, el uso de extintores y otros métodos para combatir incendios y especialmente en los procedimientos de evacuación. También recomendamos revisar periódicamente la carga de los extintores de incendio, ya que deben recargarse cada 12 meses como mínimo.

Atención: nunca usar ascensores en caso de incendio o terremoto.

Para prevenir los incendios se recomienda tener cuidado en general con todas las estufas, artefactos eléctricos e inflamables. No olvide que en su inmueble existen elementos inflamables que al menor descuido pueden provocar una tragedia.

Una regla en este sentido es, por ejemplo, cuidar de no orientar estufas eléctricas hacia las alfombras o cortinas, para disminuir así el riesgo de incendio.

c) Prevención de Robos

Nuestros edificios cuentan con Circuito Cerrado de Televisión que permite al conserje controlar los distintos accesos, tanto a nivel de la recepción como en el subterráneo. Este circuito es comandado por un sistema que permite dejar un registro de imágenes de algunas cámaras, de acuerdo con un protocolo de seguridad permitido por el sistema, que debe ser determinado por la **Administración y el Comité**. También incorpora alarmas de robo (conectadas a la portería), en las puertas de acceso y/o ventanas (especialmente en el primer y/o segundo piso), para lo cual se entrega un **Manual de Operación**.

Recuerde siempre que la seguridad de Ud., su familia y la comunidad en general dependerá del cuidado que cada uno ponga en respetar las reglas internas del edificio, y de la contribución individual a la seguridad general.

Algunas normas que respetar para actuar en este sentido son:

- No entregue llaves de rejas o portones a cualquier persona.
- Avise a la Administración acerca de cualquier persona, elemento o suceso extraño que observe; mejor precaver que lamentar.
- Dé aviso a la Administración acerca de la visita de maestros o personal doméstico a su departamento.
- Asegúrese de que las puertas de acceso y rejas quedan cerradas después de su entrada o salida del edificio.
- Recuerde que usted es quien debe autorizar al portero para el ingreso de sus visitas al edificio. Cuando lo haga recuerde identificarse por el citófono con el portero, y señalarle si su visita debe subir a su departamento o esperar en el primer piso.
- En general se recomienda no dejar subir repartidores a los edificios, debiendo bajar el propietario a recibir sus paquetes en el primer piso.
- Recuerde siempre dejar con llave el cerrojo de la puerta de entrada de su departamento.
- Active la alarma de robo de su departamento cada vez que éste se encuentre desocupado.
- Se recomienda instalar cerraduras de seguridad y visores, además de la entregada, en las puertas de bodegas y departamentos.

7. Posventa

Su vivienda ha sido construida con materiales que cumplen las especificaciones de calidad del proyecto, con la participación de profesionales, trabajadores especializados y regido bajo el manual de tolerancia para edificaciones, desarrollado por la Cámara Chilena de La Construcción.

Todo el trabajo ha sido desarrollado bajo nuestra supervisión con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Eventualmente pueden producirse fallas o no conformidades que de persistir o ser de mayor importancia, es recomendable consultar a la empresa inmobiliaria, toda vez que pueden tener su origen o causa en un defecto constructivo, en cuyo caso, se encuentra cubierto por la garantía legal.

Para estos efectos la empresa cuenta con un **Servicio de Atención al Cliente o Posventa**, donde se reciben y atienden las consultas o solicitudes de atención respecto de fallas que afecten el buen uso de la vivienda.

Finalmente, recomendamos que, en el caso de ejecutar reparaciones por cuenta propia, lo haga utilizando materiales de marcas prestigiadas, siguiendo las indicaciones del fabricante, y además, tomando en consideración las indicaciones contenidas en el presente **Manual de Usuario**. Esto contribuirá a mantener la calidad de la vivienda que usted ha adquirido y a evitar la producción de daños o desperfectos por una mala manipulación de sus artefactos o instalaciones.

CONSIDERACIONES

En caso de haber sido intervenida la estructura del departamento por parte del cliente no corresponderá aplicar garantía, como tampoco sobre ampliaciones y modificaciones ejecutadas por terceros.

La garantía no cubre desperfectos y fallas cuyo origen sea producto de uso inadecuado del departamento, mantenimientos no realizados y/o hechos a destiempo, según lo que indica el **MANUAL DEL PROPIETARIO**.

La garantía no reemplaza en ningún caso a pólizas de seguros generales y específicos sobre el departamento, y no cubre fallas producto de fuerzas de la naturaleza que escapen a los criterios de diseño presentes en las especificaciones técnicas y proyectos respectivos.

En los plazos de garantía, se entiende y asume el deterioro normal producto del uso y paso del tiempo. Por ejemplo, la decoloración de colores expuestos a la luz es un fenómeno normal y no presenta una falla en la calidad, como tampoco la variación dimensional (“trabajo”) de las maderas producto de cambios de humedad y temperatura en el ambiente. Toda alteración o intervención a las especificaciones técnicas y proyectos originales de la vivienda no quedarán sujetas a garantía en los puntos respectivos a la intervención o que sean afectados por ésta.

La garantía no cubre por uso, el desgaste de piezas o de materiales del inmueble.

1. Servicio de Atención a Clientes

Nuestra empresa tiene como objetivo el tener clientes satisfechos con el departamento que han comprado. Por esto mantenemos un equipo de personas especializadas en la atención de los posibles desperfectos que se puedan producir en su departamento y que son propios de una vivienda nueva.

En el caso de producirse un imprevisto, le recomendamos revisar el capítulo correspondiente del presente manual. En la mayoría de los casos estos desperfectos son fáciles de arreglar, incluso por usted mismo.

En caso de presentarse un desperfecto atribuible a una falla o error en la construcción, agradeceremos que ingrese a nuestra página web www.deisa.cl/postventa, seleccione su proyecto y proceda a ingresar su requerimiento de postventa. El procedimiento de ingreso de su requerimiento está claramente indicado en el “Manual de Acceso Web Propietarios Ciudad Tranqueras” que se adjunta a este manual.

Una vez recibida su solicitud nos pondremos en contacto con Usted para coordinar la visita correspondiente en que se evaluarán las observaciones y se definirá el procedimiento a seguir.

Una vez que se realiza la visita de nuestro técnico para constatar los desperfectos reclamados, este le indicará el trabajo que se debe realizar para solucionar el problema y posteriormente, en conjunto, se programará la fecha en que se realizarán los trabajos.

Se deja constancia que, cuando no sea posible programar

una fecha por falta de disponibilidad reiterada (2 o más veces) del Copropietario o por falta de confirmación por parte de éste respecto a la fecha propuesta por Servicio al Cliente, se tendrá por resuelto el problema o desperfecto por el cual se hubiere solicitado el servicio respectivo para todos los efectos.

En la fecha y hora programada se presentarán en su departamento el personal de nuestra empresa (debidamente identificado) a realizar los trabajos acordados.

Para realizar esta reparación, es necesario contar con la presencia de un adulto en todo momento mientras se ejecutan los trabajos. Concluidos, el propietario deberá recibir conforme, firmando la correspondiente Orden de Trabajo.

Agradecemos encarecidamente no solicitar trabajos adicionales a los solicitados formalmente a nuestro personal, ya que ellos provocan un retraso no previsto en las labores del equipo que finalmente afecta a los Clientes y/o a la Comunidad por el deterioro en la calidad del servicio.

Con el propósito de llevar un mayor orden y control de los desperfectos que se producen y de evitar malentendidos, es que no se recibirá ningún tipo de reclamo en forma verbal ni tampoco por parte del personal que concurre a los departamentos a realizar las reparaciones.

2. Horario de atención

• De Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30 hrs. (excepto festivos)

Es importante que para que usted pueda ser atendido oportunamente por el servicio de posventa, tenga en consideración este horario y disponga de alguna persona que nos pueda recibir y permanecer en el departamento mientras se realizan los trabajos.

• En caso de tener una emergencia fuera del horario estipulado, favor contactar al conserje, el cual bajo su revisión hará llegar el reclamo de manera inmediata al Departamento de Posventa.

CIUDAD
TRANQUERAS
Las Condes



HACEMOS
CIUDAD

Vende

