

## GARANTIA DE CALIDAD Y POST VENTA

La misión que tiene definida nuestra Inmobiliaria es: lograr la felicidad de sus clientes.

Para ello debe entregarles productos que satisfagan plenamente los requisitos de Calidad considerados en cada proyecto.

Razón por la cual, nuestra empresa trabaja con los más altos estándares de calidad, de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada proyecto, con materiales de marcas reconocidas en el mercado y con mano de obra calificada.

No obstante lo anterior, usted debe tener presente que su propiedad es resultado de un largo proceso productivo, en el cual intervienen una gran cantidad y diversidad de: actores y materiales, razón por la cual es probable que en ella se deban realizar ajustes menores durante los primeros meses de uso. Por esto, es muy importante que usted dé un adecuado uso a su vivienda y preste permanentemente atención a su desempeño, en especial durante el primer año luego de su entrega.

La Calidad en la Construcción, es de tal importancia en el país, que ha dado lugar a una legislación específica para establecer los alcances y responsabilidades sobre el tema.

La referida Ley de Calidad de la Construcción, establece que el Propietario Primer Vendedor deberá responder por todos aquellos problemas de calidad, que tengan su origen en un defecto de material o procedimiento constructivo y/o en los diseños respectivos. Esta responsabilidad se extiende por 10 años para la estructura soportante y por 5 años para las instalaciones, plazos contados desde la Recepción Municipal. Para las terminaciones, el plazo es de 3 años, contado desde la fecha de escritura de Compra Venta respectiva.

El oportuno ajuste de cualquier detalle menor que se pueda presentar en su vivienda, puede evitar daños mayores a su nueva propiedad. Es de su responsabilidad notificar a la Inmobiliaria, en forma inmediata y oportuna, cualquier desperfecto que se presente en su vivienda, que tenga su origen en un defecto de material, proceso productivo y/o en los diseños respectivos. Todó ello, de acuerdo a lo establecido en el presente documento de Garantía de Calidad y Post Venta.

**La Inmobiliaria no responderá por los daños colaterales que se originen por la demora en reportar cualquier desperfecto, de acuerdo a lo establecido en el presente documento.**

Para hacer efectiva la Garantía de Calidad y Post Venta entregada por la Inmobiliaria, se requiere que se cumplan las siguientes condiciones mínimas:

- El requerimiento de atención, se debe ajustar y realizar conforme a lo establecido en el presente documento.
- El requerimiento de atención, debe tener su origen en un defecto de material, proceso constructivo y/o en los diseños correspondientes.
- El elemento sujeto al requerimiento de atención, debe contar con todos los cuidados y mantenciones que correspondan de acuerdo al Manual del Propietario previamente entregado. Así como, debe verificarse que se ha cumplido con todas las recomendaciones entregadas al propietario, por la Inmobiliaria, para el "Uso, Cuidado y Mantenición de su Nueva Vivienda", en el Procesos de Pre Entrega de su nueva propiedad.

No será aplicable la Garantía de Calidad y Post Venta si el requerimiento formulado:

- Obedece al normal desgaste por el uso del elemento sobre el cual se formula el requerimiento.
- Corresponde a temas que deben atenderse dentro de la normal mantención que requieren los diferentes elementos de la vivienda entregada.
- Se origina por la falta de mantención o uso inadecuado de los diferentes elementos de la vivienda.
- Corresponde a una zona de la vivienda que se encuentra afectada por trabajos efectuados por terceros.



- Los daños que tengan su origen en eventos sísmicos y que se encuentren contemplados en las normas de diseño sísmico oficiales.

En todos los casos que corresponda, la Inmobiliaria procederá a resolver los requerimientos formulados en los productos por ella entregados, conforme a lo establecido en el presente documento de Garantía de Calidad y Post Venta.

#### **PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE ATENCION DE GARANTIA DE CALIDAD Y POST VENTA**

El procedimiento establecido para poder atender un requerimiento de Garantía de Calidad y Post Venta por la Inmobiliaria es el siguiente:

1. El propietario debe entregar su requerimiento escrito al Mayordomo del Condominio, en el Formulario que éste tiene a su disposición con este fin específico. El requerimiento debe ser lo más explícito posible, de modo que, de ser factible, se pueda dar solución al mismo, si corresponde, en la primera visita que realice la Inmobiliaria. Al formular el requerimiento de Garantía de Calidad y Post Venta, para ser atendido, será obligatorio indicar en el Formulario, un celular y correo electrónico de contacto, donde la Inmobiliaria pueda consultar algún tipo de información complementaria que requiera, de ser necesario. Asimismo, en el Formulario respectivo se deberá indicar el nombre de la persona que atenderá al personal de Post Venta en su visita, y que será responsable de recibir los trabajos correspondientes. Luego de formular su requerimiento, el propietario recibirá una copia del mismo. Finalmente, el propietario debe informar al correo [postventa@itodoslossantos.cl](mailto:postventa@itodoslossantos.cl) el número del Formulario del requerimiento atención de Garantía de Calidad y Post Venta, tan pronto realice su solicitud.
2. El propietario, al entregar al Mayordomo del Condominio su requerimiento atención de Garantía de Calidad y Post Venta, debe programar la fecha y hora en que la Inmobiliaria realizará la inspección y evaluación respectiva, según horarios previamente dispuestos para dicho fin. Estos horarios están a disposición con el Mayordomo del Condominio.
3. La Inmobiliaria concurrirá en el horario prefijado a revisar y evaluar el requerimiento atención de Garantía de Calidad y Post Venta formulado por el propietario. En caso de corresponder su solución, de ser posible, se resolverá el requerimiento en forma inmediata. De lo contrario se coordinará con el propietario la oportunidad en la cual se resolverá el requerimiento formulado.
4. La Inmobiliaria solo realizará trabajos de Post Venta en viviendas en las cuales este presente la persona señalada como responsable de recibir los trabajos que se realicen en el Formulario respectivo en que se requirió la atención.
5. Si la persona señalada como responsable de recibir los trabajos requeridos, no se encuentra en su vivienda en la oportunidad programada para revisar y evaluar su requerimiento, la Inmobiliaria dejará una notificación de este hecho en la vivienda, luego de lo cual dejará constancia del hecho en el libro de novedades del Condominio. En este caso, corresponderá al propietario formular su requerimiento nuevamente, de la forma indicada en los puntos 1 y 2 precedentes.
6. Previo al ingreso del personal de Post Venta a su propiedad, la persona responsable de recibir los trabajos de Post Venta, deberá verificar que ellos lleven el original del Formulario donde se requirió la atención de Garantía de Calidad y Post Venta, y que en él se encuentre debidamente individualizado el personal que realizará la labor respectiva, a quienes deberá requerir su identificación.
7. En el caso de que el requerimiento atención de Garantía de Calidad y Post Venta, no corresponda ser atendido, a juicio de la Inmobiliaria, se indicará este hecho por escrito al propietario (al correo electrónico antes indicado), en un plazo no superior a los 10 días siguientes a la visita. Esta comunicación, entregará la explicación de la razón por la cual su requerimiento no será atendido por la Inmobiliaria como Garantía de Calidad y Post Venta, así como, las recomendaciones pertinentes para enfrentar el problema de su vivienda.
8. Una vez atendido el requerimiento de Garantía de Calidad y Post Venta, la persona indicada por el propietario deberá firmar el Formulario correspondiente, y señalar si el problema fue adecuadamente resuelto, o en su defecto la razón por la que considera que éste no quedó resuelto.

9. Todas las atenciones de Garantía de Calidad y Post Venta se realizarán de lunes a viernes entre las 8:30 y 17:30 horas, en los días y horarios previamente programados para cada Condominio.
10. En casos de emergencia (fuga de gas, fuga de agua que no pueda ser contenida y sea un riesgo de inundación de la propiedad, o falla eléctrica generalizada), esta debe ser informada inmediatamente al Mayordomo del Condominio (o al personal de portería si éste último no se encuentra), así como a los siguientes correos electrónicos: [postventa@itodoslossantos.cl](mailto:postventa@itodoslossantos.cl); [administración@itodoslossantos.cl](mailto:administración@itodoslossantos.cl); [psanhueza@vain-arm.cl](mailto:psanhueza@vain-arm.cl); [melizalde@vain-arm.cl](mailto:melizalde@vain-arm.cl); [pcheuqueman@vain-arm.cl](mailto:pcheuqueman@vain-arm.cl); [dlostaunau@vain-arm.cl](mailto:dlostaunau@vain-arm.cl); [evalle@vain-arm.cl](mailto:evalle@vain-arm.cl). Las emergencias serán atendidas al siguiente día hábil de su formulación mediante medidas contingentes, para ser resueltas definitivamente en el plazo más corto posible, dentro de los horarios de post venta antes establecidos.

**En los casos de emergencia, corresponde al propietario, tomar de forma inmediata, todas las medidas contingentes del caso para evitar daños colaterales mayores producto de la emergencia.**

**Los daños causados por no tomar en forma inmediata las medidas contingentes en caso de urgencia, no serán responsabilidad de la Inmobiliaria**

#### **RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO RESPECTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE ATENCION DE GARANTIA DE CALIDAD Y POST VENTA:**

Para que la Inmobiliaria atienda a los requerimientos formulados de Garantía de Calidad y Post Venta formulados por el propietario, éste se obliga a:

1. Aplicar todas las recomendaciones del Manual del Propietario y de las Recomendaciones de Uso, Cuidado y Mantenimiento su vivienda, entregados previamente en el Proceso de Pre Entrega de la vivienda.
2. Respetar y someterse a lo establecido en el presente documento de Garantía de Calidad y Post Venta.
3. Solicitar al equipo de Post Venta su identificación, previo al ingreso a su propiedad, conforme a lo señalado previamente.
4. Facilitar, en los horarios establecidos y programados, el acceso a su propiedad y la intervención de los trabajadores del equipo de Post Venta, para dar solución a su requerimiento o de terceros.
5. Cuidar de sus bienes durante la ejecución de los trabajos de Post Venta.
6. Luego de ejecutados los trabajos, la persona señalada como responsable de recibir los trabajos realizados en el Formulario respectivo en que se requirió la atención, deberá firmar el Formulario como se señaló anteriormente. EN CASO DE QUE DICHA PERSONA NO FIRME EL FORMULARIO, LA INMOBILIARIA NO ATENDERÁ NUEVOS REQUERIMIENTOS DE POST VENTA, hasta la debida firma del Formulario por los trabajos de Post Venta previamente realizados.
7. ANTE UNA EMERGENCIA, TOMAR EN FORMA INMEDIATA TODAS LAS MEDIDAS CONTINGENTES NECESARIAS (COMO CORTAR LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTES, U OTROS), A FIN DE EVITAR DAÑOS COLATERALES EN SU PROPIEDAD, SUS BIENES Y/O DE TERCEROS.
8. En el caso de que el propietario deje desocupada su propiedad por más de 24 horas, cortar los servicios de agua y gas de su departamento. Esto a fin de evitar emergencias que se puedan originar por problemas en estos servicios que tengan lugar durante su ausencia y que puedan afectar a su propiedad y/o bienes o de terceros. Queda expresamente establecido que la Inmobiliaria no es responsable por los daños colaterales que puedan sufrir la propiedad y/o los bienes del propietario y/o de terceros.

#### **RESTRICCIONES A LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS DE GARANTIA DE CALIDAD Y POST VENTA**

Tener presente las siguientes restricciones a las atenciones de requerimientos de Garantía de Calidad y Post Venta:



1. En el caso de que un propietario formule dos o más requerimiento atención de Garantía de Calidad y Post Venta, para los que no corresponda su atención, perderá el derecho a ser atendido en sus requerimientos de Garantía de Calidad y Post Venta. Esto a menos que el propietario cancele a la Inmobiliaria la suma equivalente a dos unidades de fomento (2 UF) más IVA por derecho de cada visita de inspección y evaluación previamente realizada, en la cual no correspondió realizar el requerimiento, por no corresponder a una atención de Garantía de Calidad y Post Venta.
2. En el caso que un propietario formule dos o más requerimiento de atención de Garantía de Calidad y Post Venta, en los cuales no se encuentre en su vivienda a la fecha y hora por él programada para su atención, la persona señalada como responsable al requerir la atención. Perderá el derecho a ser atendido en sus requerimientos atención de Garantía de Calidad y Post Venta. Esto a menos que el propietario cancele a la Inmobiliaria la suma equivalente a dos unidades de fomento (2 UF) más IVA por derecho de cada visita de inspección previamente realizada, en la cual el propietario no se encontraba.
3. En el caso de que el propietario realice un requerimiento de emergencia que no correspondan ser tal, la Inmobiliaria formulará un cargo equivalente a la suma de tres unidades de fomento (3 UF) más IVA por derechos de la atención en falso realizada. Sin la cancelación de este monto, la Inmobiliaria no atenderá futuros requerimientos de Garantía de Calidad y Post Venta del propietario.

Quedamos atentos a responder cualquier inquietud que pueda tener usted al respecto de su Garantía de Calidad y Post Venta en el correo electrónico [info@itodoslossantos.cl](mailto:info@itodoslossantos.cl)

CERTIFICO Que Hoy protocolicé este documento con el N° 19 al final de mi Registro de Escritura Públicas.-  
Santiago, 02 Mayo 2012

