

**MANUAL DE USO Y MANTENCION  
EDIFICIO BARCELONA  
INMOBILIARIA ICALMA**

## ÍNDICE

1.	Recomendaciones a propietario.....	3
2.	Derechos y obligaciones según la Ley.....	4
3.	Aspectos generales de la mantención .....	5
4.	Condiciones generales de garantía .....	12
5.	Instructivo servicio postventa .....	18
6.	Programa de mantención mínimo recomendado.....	18
7.	Listado de empresas contratistas y proveedores.....	19
8.	Listado de materiales del departamento.....	19
9.	Manuales de uso y garantías.....	20

## 1. RECOMENDACIONES A PROPIETARIOS.

Junto con darles la bienvenida y agradecer su preferencia, a continuación, formulamos breves recomendaciones a los propietarios a fin de lograr la mejor experiencia en el uso de su nueva vivienda.

Previo al uso de cada uno de los artefactos con los que cuenta su departamento, recomendamos a usted leer los catálogos de uso y garantía correspondientes.

El agua caliente del departamento proviene de una central térmica común ubicada en la sala de calderas del edificio.

La grifería de baños tiene un aireador atornillado. En caso de taparse o bajar la presión del agua, basta con desatornillarlo, limpiarlo con agua y reinstalarlo. Se recomienda su cambio cada 2 años.

En la limpieza de la grifería no deben usarse detergentes abrasivos o con ácido y/o cloro, ya que raya el elemento, pierde su brillo o podría causar un daño irreparable a este elemento

La limpieza de las manillas de acero de las puertas se debe efectuar solo con un paño seco y en caso de ser necesario uno húmedo. No debe usarse ningún limpiador abrasivo, ya que los elementos poseen un barniz protector para que no pierdan el brillo.

Citófonos. Su departamento cuenta con un sistema de citofonía que permite interconectar el departamento con conserjería. Desde él se pueden recibir o efectuar llamadas hacia la conserjería. El citófono sólo permite comunicación con conserjería y no abre ninguna puerta de las áreas comunes.

Para la limpieza de pisos de pvc, cerámicas, cubiertas de baños y cocinas, etc, recomendamos leer cuidadosamente los instructivos adjuntos.

La limpieza de perfiles de PVC en ventanas se debe realizar con un paño húmedo y sólo en caso de ser necesario se debe utilizar algún detergente normal no abrasivo.

Es importante mantener despejadas las gárgolas de desagües de las terrazas, ya que la acumulación de hojas, polvo, pelusas, etc, impiden la evacuación del agua.

El sellado de las tinas de baños, receptáculos y demás artefactos se ha realizado utilizando sellos de primera calidad, sin embargo, el uso constante y la limpieza con productos que contienen cloro van debilitando sus propiedades sellantes, por lo que le recomendamos revisar periódicamente estos sellos y repararlos en caso de ser necesario, para impedir el paso del agua a pisos inferiores. La recomendación es cambiar dichos sellos cada 6 meses por un maestro especializado en esta materia y con los productos acordes a la naturaleza del uso.

A fin de prevenir la propagación de olores y un adecuado funcionamiento de la campana de cocina, recomendamos mantenerla encendida mientras se está cocinando y realizar la mantención y limpieza de filtros de acuerdo con las instrucciones del fabricante. Se recomienda la limpieza periódica de los filtros, ya que la grasa impide el buen funcionamiento del sistema y eventualmente podría provocar una inflamación.

Su departamento está equipado con horno, encimera y campana extractora, todos con sistema eléctrico. Esto significa que no existe ninguna conexión interior de gas, para su mayor seguridad. Se recomienda no instalar ningún artefacto a gas.

En el sector destinado para la colocación de lavadora, el tubo de descarga se entrega tapado para evitar emanación de malos olores. Se debe cortar esta tapa para colocar la manguera de desagüe de la lavadora procurando dejar sellado herméticamente el espacio entre la manguera de desagüe y el tubo de descarga para evitar la filtración de malos olores al interior del departamento.

## **2. DERECHOS Y OBLIGACIONES SEGÚN LA LEY.**

Su vivienda ha sido construida y recibida según:

- a) Ley General de Urbanismo y Construcciones
- b) Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones
- c) Ley de Copropiedad Inmobiliaria
- d) Normas Chilenas de construcción

El artículo número 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones establece plazos diferenciados de responsabilidad, dependiendo de la naturaleza del elemento de la vivienda que presente fallas o defectos. Estas son:

**A. 10 años contados desde la recepción municipal del edificio**, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble, tales como cimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares y muros perimetrales.

**B. 5 años contados desde la recepción municipal del edificio**, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como marcos de ventanas, marcos de puertas, tabiques, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico o de las instalaciones de redes 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 ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos.

**C. 3 años a partir de la inscripción a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces correspondiente**, si hubiese fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras, tales como cielos, pisos, puertas, barnices, alfombras, cerámicos, quincallerías, muebles adosados o empotrados en 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. La garantía sólo es efectiva si se han hecho las mantenciones que indican los manuales en forma regular y con empresas especializadas y certificadas.

### **3. ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN.**

#### **3.1 Modificaciones al inmueble.**

Su vivienda está compuesta por elementos estructurales, tabiques no estructurales, elementos de terminación, sistemas de aislación y redes de agua, alcantarillado, eléctrica, etc.

Al efectuar una modificación o reparación que signifique una alteración de muros, tabiques, pavimentos o jardines, por pequeña que sea, es indispensable consultar siempre los planos de instalaciones. De esta forma se evita que, por desconocimiento, un problema mínimo pueda derivar en uno 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 usted requiere, ya que de otra manera existe una alta posibilidad de obtener malos resultados, que traen como consecuencia problemas técnicos y de seguridad para Ud. y sus vecinos. (No se puede hacer perforaciones en losa cielo mayores a 1,5 cm de profundidad ya que puede dañar instalaciones de AP o Eléctricas que avanzan por losa y solo se deben realizar perforaciones paralelas a las ventanas a máximo 7 cms. de la ventana. En los puntos de luminarias en cielos, la perforación se debe hacer en un radio máximo de 5 cms del centro de la canalización)

Ud. debe tener en cuenta que no serán cubiertos por la garantía, ni los servicios de post venta, las exclusiones señaladas en el numeral 4.2 de este Manual.

#### **3.2 Humedad.**

La humedad es un fenómeno que tiene diversas causas y efectos. Es importante que sepa lo siguiente:

##### **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. Este es un problema común que podría causar un deterioro prematuro de las terminaciones.

La manera correcta de disminuir los efectos de la condensación es utilizar calefacción seca, ventilando adecuadamente el inmueble y tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga limpia las perforaciones que hay en la parte inferior de los perfiles de las ventanas.
- Preocúpese de ventilar al tomar un baño, porque se produce bastante vapor.
- No tape las celosías de ventilación, las que han sido diseñadas para evacuar gases y aire húmedo
- No riegue en exceso las plantas que están en el interior de la vivienda.
- Preocúpese de ventilar al tomar un baño, porque se produce bastante vapor.
- Al cocinar ventile y use la campana extractora, ya que el hervidor eléctrico o las teteras tradicionales aportan vapor al ambiente. No ubicar el hervidor eléctrico bajo muebles colgantes, ya que los muebles se deterioran al estar en contacto diariamente con vapor.
- Si las ventanas presentan agua acumulada tanto en vidrios como marco debe secarla para evitar la acumulación de humedad y crecimiento de hongos. Lo mismo en caso de que los muros presenten humedad por condensación.
- Mantenga una separación de al menos 8 cm entre los muros y los muebles y respaldos de camas, para favorecer la correcta ventilación.
- Preocúpese de mover diariamente las cortinas para airear los espacios.

#### **b) Humedad por Lluvias.**

Es recomendable una revisión periódica del estado de las cubiertas (techos) y de los sellos de sus ventanas.

#### **c) Humedad por Filtraciones.**

Las filtraciones pueden tener distintos orígenes, entre ellos: rotura de instalaciones al interior de la losa o muros, filtraciones en las llaves de los artefactos, descargas de lavamanos, de tinas, receptáculos, lavaplatos, etc. Las razones pueden ser por falla en los materiales, falla en la instalación o deterioro por mal uso o término de su vida útil.

Para prevenir filtraciones le recomendamos lo siguiente:

- Revise periódicamente las conexiones de los artefactos.
- Al salir de su inmueble no olvide chequear que todas las llaves de agua estén cerradas.

- Revise periódicamente las gomas de llaves de paso y aireadores de las griferías, ya que la dureza del agua y el uso las deteriora.
- Los flexibles de ducha y wc deben mantenerse en buen estado. Si nota que el metal que rodea la manguera presenta mal estado debe cambiarlo para evitar filtraciones.
- Si se obstruye la salida de agua de la tina no suelte el tornillo del desagüe, solicite un maestro gasfiter calificado porque es difícil volver a ajustar.
- Recuerde que cualquier instalación, cambio o mantención debe ser realizado por un técnico especializado y no por cualquier tipo de maestro.

### **3.3 Aparición de fisuras.**

Las viviendas están formadas por diversos materiales que trabajan de distinta forma con los cambios de temperatura entre el día y la noche, por las humedades o movimientos sísmicos, lo que pudiese provocar fisuras que son normales y no implican ningún riesgo, siendo solo de carácter estético.

### **3.4 Instalaciones básicas.**

#### **a) Agua potable.**

Para medir el consumo de cada vivienda existe un remarcador de agua potable. Es importante tener presente las siguientes consideraciones:

- Tenga cuidado al realizar trabajos en el piso, cielo o muros, ya que por descuido puede perforar alguna instalación embutida en el hormigón o tabiques. En caso de producirse una filtración por la rotura de alguno de estos elementos, no aplica la garantía, porque no corresponde a un error o falla en la construcción, sino que un daño causado por un tercero.
- Cuando se produzca una filtración de agua, por muy pequeña que sea, consulte de inmediato a un técnico de manera de buscar la causa, solución al problema y avise a la Administración de su edificio. Como primera medida se debe cerrar la llave de paso que corresponda.
- No olvide que es indispensable consultar los planos de las instalaciones antes de decidir la solución a un problema, ya que puede evitar picados innecesarios.
- Cuando salga de la vivienda asegúrese que las llaves de los artefactos estén cerradas. Si su ausencia será por largo tiempo, se recomienda dejar cortadas las llaves de paso.

#### **b) Electricidad.**

Toda la distribución de energía eléctrica de la vivienda corresponde a tensiones de 220 Volt. Por otra parte, las corrientes débiles se refieren a aquellas instalaciones necesarias

para distribuir energía en baja tensión para el funcionamiento de circuitos de telefonía, citófonos, entre otros.

Cada vivienda posee un tablero eléctrico donde se encuentran los interruptores automáticos y protectores diferenciales.

A continuación, damos algunas recomendaciones:

- 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 enchufe uno a uno para determinar cuál está presentando el desperfecto.
- Se sugiere colocar ampolletas de máximo 60 watts de potencia.
- Antes de la instalación de máquinas o artefactos eléctricos, es necesario que usted 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.
- Revise que los enchufes sean los adecuados al artefacto que está instalando.
- Evite el uso de triples o alargadores. Si debe usarlos asegúrese de que sean los adecuados y tenga precaución de no dejarlos en vías de circulación donde pudiesen generar algún accidente.
- Recuerde que cualquier instalación, cambio o mantención debe ser realizado por personal técnico debidamente autorizado y acreditado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y no por cualquier tipo de maestros.

### **c) Alcantarillado.**

La instalación de alcantarillado consta de descargas, cuyos ductos verticales bajan por un shaft a lo largo de todos los pisos del edificio. En los pisos pares del edificio se encuentran registros (tapas de registro) de revisión en caso de necesitar intervenir, y sus ubicaciones se indican en los planos.

Le recomendamos:

- No arrojar a los lavaplatos, lavamanos, tinas o receptáculos y wc elementos que puedan obstruir los ductos y sifones.

Realice una mantención periódica a los sifones de lavamanos y lavaplatos para eliminar todo tipo de elementos que pudieran acumularse en dicha zona, a fin de evitar la obstrucción de la circulación en el desagüe. La mantención debe ser realizada abriendo los sifones y lavándolos y no vertiendo elementos corrosivos por el alcantarillado. En ningún caso se debe utilizar soda cáustica para realizar la mantención.

- Instruya a su grupo familiar y personal de aseo en el correcto uso de los artefactos sanitarios. No se deben tirar por el wc paños, pañales desechables ni otra cosa similar que pueda obstruir los ductos.

**d) TV Cable, teléfono y citofonía.**

- TV Cable: Cada departamento cuenta con los ductos, cajas embutidas para conectar la televisión por cable con la empresa de TV cable.

- Teléfono: Cada departamento cuenta con los ductos, cajas embutidas para conectar el teléfono con la empresa de telefonía.

- Citofonía: El sistema de citofonía de su edificio se compone por una central ubicada en la conserjería y aparatos de citófonos en cada departamento.

**e) Marcos, puertas y ventanas.**

Estos elementos son quizás los que están más expuestos a un mayor trabajo en el uso cotidiano de su inmueble, por lo que se debe tener en cuenta ciertas consideraciones para mantenerlos en buen estado y así prolongar su vida útil. Es importante evitar golpear puertas y ventanas, lubrique periódicamente bisagras y cerraduras. Las chapas y cerraduras deben ser lubricadas por lo menos cada 6 meses con algún lubricante de uso doméstico. Las ventanas instaladas en su departamento son de PVC con termo panel. Se recomienda limpiar la superficie por lo menos 3 veces al año. Se pueden emplear productos a base de detergentes neutros aplicados con esponja y enjuagando después con abundante agua. Debe evitarse absolutamente, la utilización de productos abrasivos y ácidos, cepillos metálicos, etc. En los rieles inferiores de las ventanas existen 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 de la vivienda, que seguramente producirá deterioro en pisos y pinturas.

La fijación de los marcos de las ventanas a los muros se realiza mediante tarugos y tornillos rosca latas. Para sellar el encuentro del perfil y el muro se utiliza sello de silicona con el objeto de evitar la entrada de humedad. Estos sellos nunca deben sacarse y además, deben ser sometidos a mantención periódica 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 vivienda.

**f) Pinturas.**

Las pinturas que se aplican a los cielos, muros, puertas y otros elementos de madera o fierro son de primera calidad. Sin embargo, tienen una duración definida y que depende del uso de la vivienda y su mantención. Las pinturas utilizadas en el interior de su departamento corresponden principalmente a látex y esmalte al agua. Para la limpieza de

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

#### **g) Cerámicos.**

En su vivienda encontrará elementos cerámicos en muros de cocina y baños. Éstos son productos artificiales. A pesar de su dureza y resistencia al desgaste gracias al esmaltado en el caso de las cerámicas y el pulido en los porcelanatos, estos elementos poseen una masa extremadamente frágil, por esta razón, es común que en países sísmicos como el nuestro algunos de ellos pueden presentar fisuras.

Para la limpieza utilice un paño húmedo con agua y desinfectante o detergente neutro, luego enjuague con un paño con agua. No use elementos abrasivos, ya que podrían rallar la superficie. Ni la cerámica ni el porcelanato deben ser encerados. No raspe ni refriegue el fragüe existente entre las cerámicas o porcelanatos. Evite dejar caer objetos pesados sobre las palmetas ya que pueden saltarse o quebrarse.

Cabe mencionar que los cerámicos fueron pegados con el producto Heavy Duty el cual provee un desempeño superior al de adhesivos tradicionales.

Recomendamos que el Cliente cuente con stock del producto que le permita reemplazar palmetas dañadas o que se requiera en caso de alguna reparación futura. Es importante hacer presente que las tonalidades y diseños de estos productos son modificados constantemente por sus fabricantes, lo que no hace factible su reemplazo en el futuro.

#### **h) Piso de PVC.**

Su departamento tiene piso de pvc con instalación adherida a la losa. Para que el piso tenga una mayor durabilidad en el tiempo le recomendamos:

- Ubique tapetes atrapa polvos en las entradas al ambiente, así como en los puntos de alta circulación para reducir la presencia de arena y otras partículas abrasivas.
- Instale topes deslizadores de fieltro en las patas de las mesas, sillas y demás elementos de mobiliario para prevenir el rayado del piso.
- El trapero utilizado para los pisos de PVC debe ser diferente al usado en otras áreas.
- Nunca use productos abrasivos o con virutas de plástico o metal, ya que puede rayar el piso durante el restregado.
- Evite la exposición directa de los pisos de PVC a los rayos solares, mediante el uso de cortinas en las ventanas.
- No pule, lije o acuchille la superficie de los pisos laminados de PVC, ya que al hacerlo retirará la capa protectora que se encuentra en la superficie, causando daños irreversibles al acabado.

- Limpie las manchas de pisadas y la suciedad adherida frotando con un paño levemente humedecido en agua. No utilice ningún otro producto de limpieza.
- Evite el uso de ceras, ya que éstas opacan el brillo natural de las piezas y creará una capa de grasa provocando que sea más liso de lo normal.
- Los pegamentos de neopreno pueden causar daño en la lámina protector del pavimento al igual que elementos muy calientes.

### **3.5 Artefactos.**

#### **a) Grifería.**

La grifería es un elemento que está expuesto al uso diario y como tal requiere cuidado y mantención. Es importante que no se apoye en las llaves ni fuerce las griferías, cerrándolos o abriéndolos con fuerza, esto puede provocar filtraciones. Recuerde limpiar periódicamente el aireador que se ubica en la salida del agua en la grifería, de manera de eliminar las impurezas que se acumulen por la dureza del agua.

#### **b) Artefactos de baño /cocina.**

Para su correcto funcionamiento recomendamos que no limpie los artefactos con detergentes abrasivos, ya que perderán el brillo y se deteriorarán. La mayor parte de los artefactos son de cerámica esmaltada, por lo que cualquier golpe puede producir saltaduras o quebraduras en el artefacto. No use los artefactos, especialmente el wc como basurero, ya que puede taparse si se arrojan papeles u otros elementos que no se deshacen con el agua. No utilice productos que contengan cloro en el interior de los estanques de WC, ya que los sellos de goma o plásticos de su interior se pueden deteriorar.

No retire el anillo de desagüe de tinajas, puesto que si no se ejecuta el trabajo con un maestro gáster calificado se producirán filtraciones posteriores.

Ante cualquier problema de filtraciones o inundaciones, no olvide que existen llaves de paso que sectorizan los cortes de agua.

Los sellos de silicona y bordes de ductos de descarga deben ser limpiados periódicamente con un paño con agua para retirar residuos que puedan quedar adheridos.

#### **c) Cubiertas.**

En su vivienda existen cubiertas de granito y de losa las que necesitan ciertos cuidados, para eso recomendamos:

- No utilizar detergente abrasivo, ni virutillas plásticas o metálicas.
- No poner en contacto directo la superficie con objetos recién retirados del fuego. Utilizar una tabla.

- No cortar con excesiva fuerza sobre la superficie. Utilice una tabla.
- No aplicar ceras.
- Limpiar con detergentes base alcohol o PH neutro y agua.
- Evitar el contacto con sustancias químicas, como productos en base a amoniaco, disolventes para esmaltes, blanqueadores de tinta indeleble y cualquier producto agresivo como soda caustica, disolventes clorados y cualquier producto químico concentrado. En caso de exposición accidental, limpie la cubierta inmediatamente y enjuague con abundante agua.
- Evitar golpes de gran magnitud.
- Evitar subirse o caminar sobre cubiertas o muebles.
- Se recomienda evitar el contacto prolongado con todo tipo de líquidos de color como café, vino, aceites, etc. para evitar la absorción que puede dejar marcas.

#### **d) Muebles de baños y cocinas.**

Es habitual que se generen pequeños descuadres o desajustes de las puertas, producto del constante uso. Esto provoca que sus tornillos de ajuste se suelten, por lo que requerirán de regulación. Este procedimiento es parte de la mantención normal del mobiliario de los baños y cocina y no representa una falla, razón por la cual, no está cubierto por la garantía. Es de responsabilidad del usuario mantener en buen estado las bisagras, previendo con esto fallas futuras. El ajuste o apriete de estos tornillos, en cuanto se detecte su soltura, asegurará una larga vida útil de los muebles de cocina.

La operación de rieles, cajones y sellos de silicona se garantizan por un período de un año a partir de la fecha de entrega del departamento.

No se deben cargar excesivamente los muebles suspendidos, ya que podrían desprenderse de los soportes de los muros

## **4. CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA.**

### **4.1 Obligaciones del cliente.**

Es obligación del usuario y/o propietario de un departamento, leer detenidamente y cumplir con lo indicado en el Manual del Propietario y los manuales e instructivos técnicos del proveedor o fabricante, con el objeto de mantener la debida conservación del departamento, sus materiales, artefactos y/o equipos, y efectuar las mantenciones a través de los profesionales y/o servicios técnicos especificados

Debe archivar en su carpeta técnica los comprobantes que confirmen los servicios de mantenimiento contratados, pues le serán solicitados en las visitas de Postventa y es el requisito mínimo para dar curso a su solicitud.

En caso de que el departamento, sus materiales, artefactos y/o equipos presenten fallas que deban ser atendidas por el servicio de post venta, según se señala en el presente manual, es obligación del propietario comunicarlas inmediatamente, de acuerdo con los protocolos señalados en el numeral 5 de este manual.

#### **4.2 Exclusiones**

Se encuentran excluidos del servicio de postventa, los daños causados por materiales, artefactos o instalaciones de su departamento por las siguientes causas:

- Los defectos, fallas o daños que se presenten por causa de trabajos de adecuación, ampliación o transformación efectuados en su propiedad con posterioridad a la fecha de entrega de su departamento.
- Observaciones sobre aspectos de terminaciones visibles al momento de la recepción de la vivienda (que no fueron indicadas en Acta de Pre-Recepción o Recepción) que pudieran haberse producido con posterioridad a la entrega, tales como daño o rotura en vidrios, cerámicas, artefactos sanitarios, tabiques, muros o puertas.
- Desgaste o daño ocasionado por el uso normal de la vivienda, un uso inadecuado, un mantenimiento indebido y/o falta de mantenimiento, tales como daño en pinturas o muros producto de la condensación de vapor de agua dentro de la vivienda, intervención o desgaste de sellos, falta de ajuste en puertas o quincallerías, falta de limpieza de griferías, fisuras posteriores a la entrega, fisuras o desgaste de fragué, en cerámicas, etc.
- Filtraciones que sean responsabilidad de propietarios de pisos superiores y no estén relacionadas con falla en la ejecución de las instalaciones por parte de la constructora, tales como rebalse de tinas o lavadoras, daño en cañerías por trabajos posteriores, etc.
- Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o contravención a las instrucciones indicadas en el manual de uso de la vivienda, de los servicios técnicos autorizados, o falta del adecuado cuidado que el propietario debe realizar en su vivienda.
- Accidentes propios o causados por terceros que dañen el departamento.

**4.3 Observaciones fuera de garantía.** En caso de que se realice un trabajo que durante su ejecución se determine que no corresponde a garantía, la empresa facturará por la visita la suma de 3 unidades de fomento más IVA (el que podrá variar con el tiempo y de haberlo se informará debidamente), más los gastos de materiales y de mano de obra que la reparación haya ocasionado. En caso de que se haya enviado a un contratista, la empresa facturara el valor cobrado por dicho contratista.

**NOTA:** Recordamos a usted que la atención de Postventa no cubre gastos indirectos asociados a las reparaciones tales como traslados, viajes, hospedajes, reembolso de cuentas, reembolso de objetos u otros dañados a causa de la falla o defecto que motivó la acción de post venta, entre otros.

#### 4.4 Cuadro de garantías

Item	Plazo de Garantía	Incluye	Excluye
Estructura	10 años	Daños que afecten a la estructura soportante del edificio	
Instalaciones Sanitarias	5 años	Correcto funcionamiento del sistema	Artefactos y accesorios
Llaves de paso	1 año	Mecanismo agripado	Daños a mariposas o manillas
WC	1 año	Tapas de wc y accesorios interiores	Daños por uso de productos de limpieza no adecuados, wc tapado con desechos cuyo costo por destape será cobrado al cliente
Griferías	3 años	Correcto funcionamiento	Daño por uso de productos de limpieza no adecuado
Artefacto vanitorio	3 años	Correcta instalación	
Artefacto vanitorio	1 año	Correcto funcionamiento	Vanitorio tapado con desechos personales cuyo costo de destape será cobrado al cliente
Tina y Receptáculo	3 años	Correcta instalación	Picaduras o manchas por uso
Tina y Receptáculo	1 año	Correcto funcionamiento	Tinas tapadas con desechos personales cuyo costo de destape será cobrado al cliente
Lavaplatos	1 año	Correcta instalación	Manchas por agua, abolladuras

Accesorios	3 años	Porta rollos, perchas, toallero	Daños por uso de productos de limpieza no adecuados o daños por terceros
Instalación eléctrica	5 años	Correcto funcionamiento	Daños provocados por instalaciones anexas realizadas por personal externo a Sigro
Artefactos eléctricos	3 años	Correcto funcionamiento	Daños provocados por terceros o equipos en mal estado
Corrientes débiles	3 años	Correcto funcionamiento alarmas, citófonos, ductos	Baterías y accesorios
Cerámicas	3 años	Correcta instalación, crujido	No incluye picaduras o quebraduras por golpes o daños por sismo o terceros
Cerámicas	1 año	Fragüe	No incluye picaduras o quebraduras por golpes o daños por sismo o terceros
Piso laminado	3 años	Correcta instalación	Rayaduras, daños por humedad provocada por derrames
Pinturas	1 año	Desprendimientos	Manchas por uso, limpieza no adecuada
Papel mural	3 años	Despegue	Despegue en vanos de ventanas por daño de condensación, picaduras
Carpintería metálica	5 años	Instalación	
Carpintería metálica	3 años	Pintura	Se excluye si no se hace mantención anual
Ventanas de PVC	3 años	Instalación, perfiles, sellos, carros	Daño por acción de terceros, mantención
Pestillos y manillas	1 año	Instalación y ajustes	Mal uso del elemento y falta de mantención
Cristales	1 año	Instalación	Rayas y daños por terceros

Espejos	1 año	Correcta instalación	Daños por humedad en parte inferior, quebraduras o rayaduras
Artefactos de cocina	1 año	Horno, campana, encimera (garantía instalador)	Daño por uso, rayaduras
Cubiertas de granito y de losa	3 años	Correcta instalación	Manchas, rayas o piquetes por uso, brillo por uso, daños por terceros
Cubiertas de granito y de losa	1 año	Retapes	
Extractor de aire	3 años	Correcta instalación	Daños por cortocircuito o daños por terceros
Extractor de aire	Según fabricante	Funcionamiento	
Carpintería de madera	3 años	Correcta instalación y funcionamiento	Barnices, picaduras, lubricación, daños por terceros
Quincallería	3 años	Bisagras, manillas, topes de puertas	Daños por uso o limpieza con productos no adecuados y falta de mantención
Muebles de cocina	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros o mal uso. 1 año de garantía por ajuste de bisagras
Muebles de baño	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros o mal uso. 1 año de garantía por ajuste de bisagras
Closet	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros

## 5. INSTRUCTIVO DE SERVICIO POSTVENTA.

### 5.1 Proceso de Postventa.

**Etapa 1: Revisión por parte del cliente:** Revisar si la solución se encuentra en el Manual del propietario de Inmobiliaria Barcelona y si usted cumplió con sus obligaciones mínimas como propietario descritas anteriormente.

**Etapa 2: Contacto con la Inmobiliaria:** Si la solución a su problema no se encuentra en el Manual del propietario y usted cumple con sus obligaciones como usuario/propietario del departamento, le agradeceremos que se contacte con la Inmobiliaria a través del procedimiento entregado en el pendrive.

Es obligatorio que, una vez concluida las reparaciones, el cliente firme la recepción para registrar su conformidad con el trabajo realizado. En caso de que no sea así o quedara una objeción, deberá ser claramente indicado en la OT para que el Profesional de Postventa revise los trabajos.

**Personal de post venta NO ingresará a realizar trabajos si no se encuentran presentes el propietario o alguien que designe, que tenga la facultad de representarlo y de firmar orden de trabajo, durante el tiempo que se demoren los arreglos.**

**La empresa no cuenta con personal de emergencia fuera de horario de atención, fines de semana y feriados; por lo tanto, en el caso de una emergencia fuera de horario, le recomendamos buscar una solución temporal con la administración del edificio hasta que se le pueda asistir. Sin perjuicio de ello, deberá ingresar la solicitud por la página web.**

## 6. PROGRAMA DE MANTENCIÓN MÍNIMO RECOMENDADO.

PARTIDA	FRECUENCIA	
	CADA 6 MESES	CADA 1 AÑO
<b>Artefactos de cocina</b>		
Mantenimiento de Horno		X
Cocina		X
Mantenimiento de Campana (cambio filtro, limpieza)		X
<b>Muebles de cocina, baños y closets</b>		
Lubricación y ajuste de rieles y cajones	X	
Reapriete de bisagras y tiradores	X	
Revisión y reposición de topes de puertas	X	
Cambio de sellos de silicona neutra	X	
Revisión y reposición de soportes y tarugos de bandejas y barras de colgar	X	
<b>Pavimentos interiores</b>		
Limpieza y re-fraguado cerámica/porcelanato		X
Protección y brillo piso según fabricante		X
<b>Pinturas</b>		
Pintar puertas interiores en recintos húmedos	X	
Pintar puertas interiores en recintos no húmedos		X
Pintar elementos metálicos	X	
Renovación de barnices		X
<b>Puertas, quincallería y carpintería</b>		
Pintura o barnices de puertas interiores en recintos húmedos		X
Pintura de molduras		X
Cambios de sellos de silicona neutra		X
<b>Revestimiento de muros interior y exterior</b>		
Revisión de uniones	X	
Re-fraguado de cerámicas/porcelanatos	X	
Impermeabilización de enchapes	X	
<b>Sistema eléctrico</b>		
Revisión y reapriete de automáticos y diferenciales en tablero	X	
Revisión citófono	X	
Revisión y reapriete de enchufes e interruptores	X	
<b>Ventanas</b>		
Reapriete y ajuste de enganches y tornillos		X
Reacomodo de burletes		X

Lubricación y ajuste de rodamientos		X
Revisión y limpieza de desagües de rieles		X
Reposición de sellos		X

## 7. LISTADO DE EMPRESAS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.

<b>CONTACTO PROVEEDORES</b>			
<b>EMPRESA</b>	<b>RUBRO</b>	<b>FONO</b>	<b>MAIL</b>
Taumm	Sanitarios/griferías	974306798	rbrito@taumm.cl
Assa Abloy	Quincallería	22560 9200	contacto.chile@assaabloy.com
Decomural	Papel Mural	22276 8439	ventas@decomural.cl
FDV/Kitchen Center	Kit cocinas	600 411 77 00	postventa@kitchencenter.cl
Ejehsa Chile	Citofonia y alarmas	22343 9869	admchile@ejehsa.cl

## 8. LISTADO DE MATERIALES.

<b>LISTADO DE MATERIAL</b>			
<b>MATERIAL</b>	<b>UBICACION</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>MODELO Y FORMATO</b>
<i>Cerámica</i>	<i>Cocina</i>	<i>Comercial K</i>	<i>ICE Matte 30*60</i>
<i>Cerámica</i>	<i>Baño</i>	<i>Comercial K</i>	<i>ICE Matte 30*60</i>
<i>Cerámica</i>	<i>Terraza/Hall</i>	<i>Cordillera</i>	<i>Porcelanato Keltic Grey 30*60</i>
<i>Piso vinílico</i>	<i>Departamentos</i>	<i>Superficies.cl</i>	<i>EF L2008800- ASPEN</i>
<i>Grifería</i>	<i>Departamentos</i>	<i>Taumm</i>	<i>Domenica</i>
<i>Quincallería</i>	<i>Departamentos</i>	<i>Assa Abloy</i>	<i>Linea Toscana en deptos</i>
<i>Papel Mural</i>	<i>Departamentos</i>	<i>Decomural</i>	<i>Papel mural Arpillera Blanco 280 gr/m2</i>
<i>Encimera eléctrica 2PI</i>	<i>Cocina</i>	<i>FDV</i>	<i>Modelo NEW 2P</i>

<i>Encimera eléctrica 4PI</i>	<i>Cocina</i>	<i>FDV</i>	<i>Modelo NEW 4P</i>
<i>Horno</i>	<i>Cocina</i>	<i>FDV</i>	<i>Modelo DESIGN</i>
<i>Campana</i>	<i>Cocina</i>	<i>FDV</i>	<i>Modelo TWIN XE 60 2,0</i>

#### **9. MANUALES DE USO Y GARANTIAS.**

Revisar manuales adjuntos en pendrive facilitado por la Inmobiliaria en la Entrega de la vivienda.