



MANUAL DEL PROPIETARIO



ÍNDICE

- 1.- Bienvenida
- 2.- Recomendaciones iniciales
- 3.- Derechos y obligaciones según la ley
- 4.- Aspectos generales de la mantención
- 5.- Condiciones generales de garantía
- 6.- Instructivo Servicio Atención al Cliente
- 7.- Listado de empresas contratistas y proveedores
- 8.- Listado de materiales del departamento
- 9.- Manuales de uso y garantías
- 10.- Cuadro programa de mantenciones

1. BIENVENIDA

Junto con darles la bienvenida, agradecemos su confianza al adquirir un departamento de Constructora Inmobiliaria e Inversiones OVAL Ltda.

Condominio Costa Azul es un proyecto acogido al programa DS-19 ubicado en un sector privilegiado del litoral central del país, a pasos del mar.

Ponemos a su disposición este MANUAL DEL PROPIETARIO, que contiene información respecto a las instalaciones, equipos y mantenimientos periódicos que son necesarias realizar para que usted disfrute y mantenga la calidad del departamento que acaba de adquirir.

2. RECOMENDACIONES INICIALES

Al estar ubicado a pasos del mar, la acción del medio ambiente y el constante uso en el tiempo, actúan sobre el inmueble y sus accesorios, provocando un natural desgaste.

Previo al uso de cada uno de los artefactos, recomendamos leer los catálogos de uso y garantía correspondientes, los cuales se adjuntan a esta carpeta. También se incluyen las garantías de cada uno de los aparatos con los que cuenta su departamento.

Le recomendamos tomar las medidas para cuidar su inversión y realizar todas las mantenimientos necesarias para así darle una mejor vida al inmueble.



3. DERECHOS Y OBLIGACIONES SEGÚN LA LEY

Su vivienda ha sido construida y recibida según:

- Ley General de Urbanismo y Construcciones.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.
- 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:

3.1 En el plazo de 10 años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble.

3.2 En el plazo de 5 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 eléctricas, corrientes débiles, calefacción, climatización, gas, sanitarias, redes húmedas y secas de incendio, sistemas de evacuación de basuras, instalaciones y equipos eléctricos mayores.

3.3 En el plazo de 3 años, si hubiesen 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, 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.

Los plazos de la prescripción se cuentan desde la fecha de la recepción municipal de la obra, con excepción del plazo de 3 años, que se cuenta a partir de la fecha de la inscripción del inmueble, a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.



4. ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN

4.1 Modificaciones al inmueble

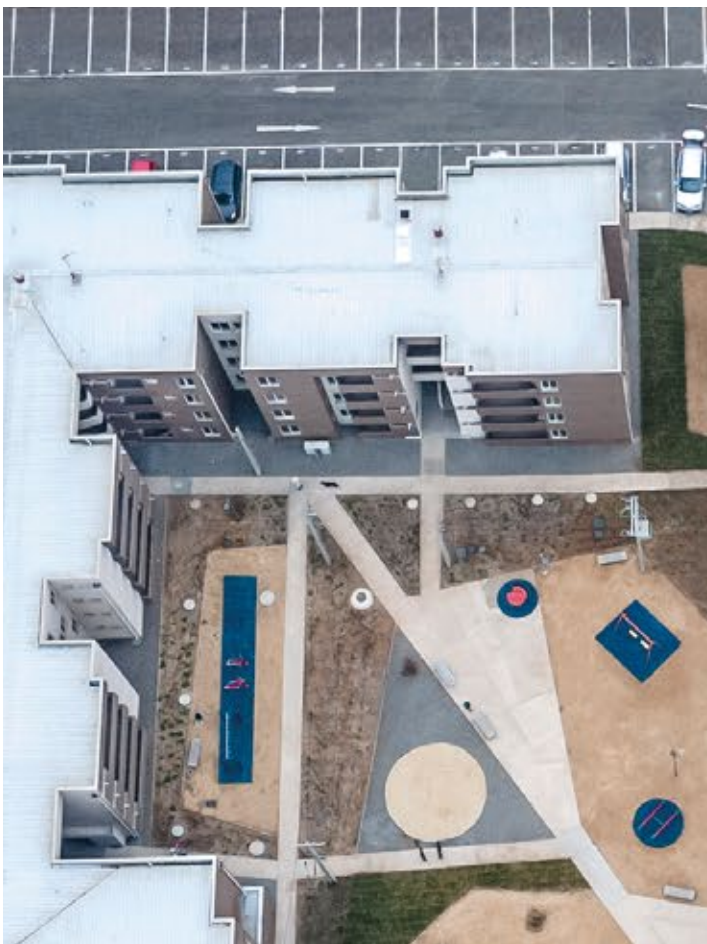
Su vivienda está compuesta por elementos estructurales, tabiques no estructurales, elementos de terminación, sistemas de aislación y redes de agua, gas, alcantarillado, eléctricos, corrientes débiles, citofonía, etc.

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, ya que de otra manera existe una alta posibilidad de obtener malos resultados, que traen como consecuencia problemas técnicos y de seguridad para usted y sus vecinos. También es importante recalcar que no se puede hacer perforaciones en losa de cielo mayores a 1,5 cm de profundidad ya que puede dañar instalaciones de agua potable o eléctricas y solo se deben realizar perforaciones paralelas a las ventanas a un máximo de 7 centímetros de estas. En los puntos de luminarias en cielos la perforación se debe hacer en un radio máximo de 5 cm del centro de la canalización.

Usted debe tener en cuenta que no serán imputables al propietario primer vendedor:

- Los defectos o fallas 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.





4.2 Humedades

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

4.2.1 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 condensación se produce principalmente en invierno y en los días fríos y/o con lluvia, ocasiones en las que es posible observar con mayor claridad este fenómeno, por ejemplo, cuando el agua escurre por los vidrios de las ventanas, mojando los marcos, pinturas de los rasgos, junquillos y piso.

La manera correcta de disminuir los efectos de la condensación es utilizar calefacción seca eléctrica, 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 generar una ventilación adecuada en forma permanente. Para eso se propone mantener entreabiertas ventanas que permitan la circulación de aire, en especial en los baños.
- 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 ubique el hervidor eléctrico bajo muebles colgantes, ya que estos 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 5 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.

4.2.2 Humedad por lluvias

Es recomendable una revisión periódica al menos anual, del estado de las cubiertas (techos) y pinturas de fachadas. También revisar el estado de las canaletas y desagüe de terraza. Respecto a las ventanas, revisar los sellos y limpieza de los desagües del marco de base.

4.2.3 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, en la instalación, deterioro por mal uso o término de su vida útil.

Para prevenir filtraciones, al final de este Manual, se entrega un cuadro con las mantenciones recomendadas para los tiempos de uso de su inmueble, y los elementos que se recomienda cambiar, antes de que pierdan su vida útil.

Ahora, como prevención básica, 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 óxido debe cambiarlo para evitar filtraciones. Se recomienda el cambio de estos elementos cada un año.
- 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.





4.3 Aparición de fisuras

En las superficies de los cielos o de los muros de hormigón es muy habitual que se presenten fisuras que son causadas por la retracción hidráulica de los hormigones, fenómeno normal producto del proceso de fragüe de dicho material. Estas no significan riesgo estructural para la vivienda, y no disminuyen su resistencia frente a los esfuerzos estáticos o sísmicos. Por lo tanto, las losas presentarán fisuras, y no se realizará ninguna acción al respecto. Ahora, si sus intenciones son tener las losas sin fisuras, esto debe ser asumido como parte del mantenimiento de la vivienda dada su condición de inevitable.

Por otra parte, los cambios de temperatura y humedad, hacen que la mayoría de los materiales de construcción se expandan o contraigan. Ante la presencia de materiales diferentes, ocurrirá que la expansión o contracción será mayor o menor provocando separaciones entre ellos. Los efectos de este proceso natural se manifiestan en pequeñas fisuras que aparecerán en tabiques (especialmente en las uniones de molduras y tabiques), uniones de planchas de yeso cartón, estructuras de madera, en las esquinas ensambladas y donde el fragüe de los cerámicos se junta con la tina o lavamanos. Para esto muchas veces se diseñan a propósito algún tipo de juntas, denominadas canterías, que tienen por objeto dirigir y disimular la fisura que con el tiempo se presentará, la que al aparecer tampoco provocará daño estructural, por lo que no debe ser motivo de preocupación.

4.4 Instalaciones básicas

4.4.1 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 y solución al problema. 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.

4.4.2 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.

- 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 ocuparlos asegúrese de que sean los adecuados y tenga precaución de no dejarlos en vías de circulación donde pudiesen generar algún accidente.

- Se recomienda realizar un apriete anual a los bornes del tablero. Para esto, 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.



4.4.3 Alcantarillado

La instalación de alcantarillado consta de descargas, cuyos ductos verticales bajan por un shaft a lo largo de todos los pisos del edificio.

Le recomendamos:

- Asegúrese de 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, al menos cada 6 meses, lavándolos y no vertiendo elementos corrosivos por el alcantarillado. En ningún caso se debe utilizar soda cáustica.

- 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.

4.5 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: Su hogar cuenta con un sistema de citofonía que permite interconectar el departamento con conserjería, ya sea recibiendo o efectuando llamadas, pero no abre ninguna puerta de las áreas comunes. El citófono se encuentra en la cocina. El sistema se compone por una central ubicada en la conserjería y aparatos de citófonos en cada departamento.

4.6 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, e idealmente lubricar cada 6 meses bisagras, chapas y cerraduras con algún lubricante de uso doméstico.



La limpieza de las manillas de acero de las puertas se debe efectuar sólo 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.

Las ventanas instaladas en su departamento son de PVC con termopanel en dormitorios, y con dos sistemas de deslizamiento. El ventanal del estar, por su tamaño, tiene carros y se deslizan por rieles, lo que hace que presente un movimiento muy suave. En cambio, las ventanas de los dormitorios, tienen un sistema donde la ventana desliza directamente sobre el canal del marco, presentando además una felpa que asegura la hermeticidad. Esto puede dar la sensación de que está “apretada”, pero es normal en esta marca y tipo de ventana.

Para asegurar el buen deslizamiento de éstas, 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 estos. 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 roscalatas. Para sellar el encuentro del perfil y el muro se utiliza sello de silicona con el objetivo 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. Además, deben ser revisados antes del comienzo de la época de lluvias de manera de evitar una fuente de filtraciones y deterioro de su vivienda.

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. Respecto a la apertura y cierre de las mismas debe ser en forma cuidadosa y jamás golpearlas. Dentro de las mantenciones se encuentra la lubricación de las guías y así será prolongada la vida útil de éstas.



4.7 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 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. 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.

4.8 Revestimientos cerámicos

En su vivienda encontrará elementos cerámicos en muros de cocina y baños. 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 y, por esta razón, es común que en países sísmicos como el nuestro algunos de ellos pueden presentar fisuras y que no representan un daño estructural.

Para la limpieza utilice un paño húmedo con agua y desinfectante o detergente neutro, luego enjuague con un paño húmedo. No use elementos abrasivos, ya que podrían rayar la superficie. La cerámica no debe ser encerada. 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.

Importante aclarar que en la eventualidad de tener que ejecutar algún tipo de trabajo donde necesariamente se tengan que reemplazar algunas palmetas de cerámicas, estas pueden tener un tono distinto por tratarse de diferentes partidas a pesar que se trate del mismo proveedor.

4.9 Piso vinílico

Su departamento tiene piso vinílico con instalación flotante, apoyado en la losa. Para la limpieza de pisos vinílicos, cerámicas, cubiertas de baños y cocinas, entre otros, recomendamos leer cuidadosamente los instructivos adjuntos. Además, para que tenga una mayor durabilidad en el tiempo le recomendamos:

- Ubique tapetes atrapa polvos en las entradas de los ambientes, 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.
- Nunca use productos abrasivos o con virutas de plástico o metal, ya que puede rayar el piso.
- Evite la exposición directa de los pisos vinílicos a los rayos UV, mediante el uso de cortinas en las ventanas.
- No pula o lije la superficie de los pisos vinílicos, ya que al hacerlo provocará daños irreparables al acabado.
- 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.
- Para su limpieza, ocupe un paño o trapero húmedo, idealmente sólo con agua. Nunca aplique líquido en exceso, ya que ésta puede quedar atrapada entre el piso y la losa, y generar situaciones indeseadas, como hongos y malos olores.
- Por último, es importante señalar, que al tratarse de un piso vinílico flotante, este por su naturaleza e instalación tiene ciertos movimientos en algunos puntos más que en otros. Esto no revierte ninguna problemática para el tránsito normal.

4.10 Artefactos

4.10.1 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, cerrándolas o abriéndolas con fuerza porque 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.

4.10.2 Artefactos de baño y cocina

Para su correcto funcionamiento recomendamos que:

- No limpie los artefactos con detergentes abrasivos, ya que perderán el brillo y se deteriorarán.
- Cuidado con los golpes. La mayoría de los artefactos son de cerámica esmaltada, por lo que cualquier uso mayor de la fuerza puede producir saltaduras o quebraduras en el artefacto.





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

- 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 tinas puesto que si no se ejecuta el trabajo con un maestro gasfiter 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.

- El sellado de las tinas de baños y demás artefactos se ha realizado utilizando material de primera calidad, sin embargo, el uso constante y la limpieza con productos que contienen cloro van debilitando sus propiedades. Por eso, recomendamos revisar periódicamente estos sellos y repararlos en caso de ser necesario, para impedir el paso del agua a pisos inferiores. El tiempo aproximado para cambiarlos es de 6 meses y el trabajo debe ser realizado por un maestro especializado en la materia y con los productos acordes a la naturaleza del uso.

4.11 Cubiertas

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

- No utilizar virutillas plásticas o metálicas para realizar su limpieza.

- 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.

- La encimera de la cocina es a gas, y la cubierta es postformada, de aglomerado de madera, por lo que hay que evitar el uso de ollas de gran tamaño en la parte posterior que puedan dañar las cubiertas.

- Evitar subirse o caminar sobre cubiertas o muebles, tener claro que las cubiertas no son asientos.

4.12 Muebles de baños, cocina y closets

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, cocina y closets 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.

Los rieles, cajones y sellos de silicona se garantizan por un período de 6 meses 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.

En el dormitorio principal de los departamentos de tipología A4, fuera del closet, se encuentra disponible una conexión eléctrica para iluminar el espacio. En el lugar pueden instalar un foco tipo plafón, de máximo 40 mm de altura, ya que otro tipo de apliqué o lámpara podría chocar con la puerta del closet al abrirla.

4.13 Artefactos de cocina

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 y de manera periódica, ya que la grasa impide el buen funcionamiento del sistema y eventualmente podría provocar una inflamación.

Su departamento está equipado con horno y campana extractora, ambos con sistema eléctrico, sin embargo, la cocina encimera es a gas. Para todos los casos se recomiendan las mantenciones que son propias de cada equipo.



Imagen referencial



4.14 Logia

Su departamento cuenta con una logia donde se encuentran las llaves para la instalación de la lavadora. Es de responsabilidad del propietario su correcta instalación y así evitar alguna filtración que pudiese afectar algún vecino de pisos inferiores. Además, se encuentra el calefont y es indispensable que su manipulación se haga de acuerdo a lo indicado por el fabricante.

4.15 Balcón o Terraza

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. Para su limpieza se recomienda sólo el uso de paño húmedo y, en ningún caso, las terrazas deben saturarse de agua para su limpieza, ya que el excedente de líquido puede provocar inconvenientes al vecino del piso inferior. Si la canaleta presenta fisuras con el paso del tiempo, se recomienda volver a impermeabilizar.



5. CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

Obligación del cliente y exclusiones:

Es obligación del usuario y/o propietario de un departamento cumplir con lo indicado en el Manual del Propietario, con relación a la debida conservación de los materiales, artefactos y/o equipos de su departamento, y efectuar las mantenciones a través de los profesionales y/o servicios técnicos especificados. Igualmente, es obligación del propietario leer los correspondientes manuales e instructivos técnicos del proveedor o fabricante en caso de presentar dudas de uso o mantenimiento de algún artefacto o material.

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.

5.1 Exclusiones:

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

- Falta de mantención.
- Observaciones no indicadas en el **acta de entrega** del departamento que pudieran haberse producido con posterioridad a la entrega.
- Desgaste por uso normal del departamento.
- Modificaciones realizadas al departamento.
- Uso inadecuado del inmueble y sus distintos componentes.
- Accidentes propios o causados por terceros que dañen el departamento.
- Uso de materiales o productos no autorizados por el fabricante o proveedor, así como el uso de servicios técnicos no autorizados o caso omiso de las instrucciones indicadas en el Manual del Propietario.
- 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 **2 Unidades de Fomento (UF) más IVA** 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 facturará el valor cobrado por dicho contratista.



5.2 Cuadro de garantías

ÍTEM	PLAZO DE GARANTÍA	INCLUYE	EXCLUYE
Accesorios	1 año	Portarrollos, percha, toallero	Daños provocados por instalaciones anexas realizadas por personal externo
Alfombra	3 años	Correcta instalación	Manchas por suciedad, deshilachamiento por mal uso
Artefactos de cocina	1 año	Horno, campana, encimera (garantía instalador)	Manchas, rayas o piquetes por uso, brillo por uso, daños por terceros
Artefactos eléctricos	3 años	Correcto funcionamiento	Baterías y accesorios
Artefacto sanitario	3 años	Correcta instalación	
Artefacto sanitario	1 año	Correcto funcionamiento	Sanitario tapado con desechos personales cuyo costo de destape será cobrado al cliente
Carpintería de madera	3 años	Correcta instalación y funcionamiento	Barnices, picaduras, lubricación, daños por terceros
Carpintería metálica	5 años	Instalación	Se excluye si no se hace mantenimiento anual
Carpintería metálica	3 años	Pintura	Daño por acción de terceros, mantenimiento
Cerámica	3 años	Correcta instalación, crujido	No incluye picaduras o quebraduras por golpes o daños por sismos o terceros
Cerámica	1 año	Fragüe	
Corrientes débiles	3 años	Correcto funcionamiento de alarmas, citófonos y ductos	No incluye picaduras o quebraduras por golpes o daños por sismos o terceros
Cubierta de granito	3 años	Correcta instalación	
Cubierta de granito	1 año	Retapes	
Closet	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros
Cristales	1 año	Instalación	Daños por humedad en parte inferior, quebraduras o rayaduras
Espejos	1 año	Correcta instalación	Daño por uso, rayaduras
Estructura	10 años	Daños que afecten a la estructura soportante del edificio	
Extractor de aire	3 años	Correcta instalación	Daños por cortocircuito o daños por terceros
Extractor de aire	Según fabricante	Funcionamiento	
Griferías	3 años	Correcto funcionamiento	Daño por uso de limpieza no adecuados
Instalación eléctrica	5 años	Correcto funcionamiento	Daños provocados por terceros o equipos en mal estado

ÍTEM	PLAZO DE GARANTÍA	INCLUYE	EXCLUYE
Instalaciones sanitarias	5 años	Correcto funcionamiento del sistema	Artefactos y accesorios
Lavaplatos	1 año	Correcta instalación	Daños por uso de productos de limpieza no adecuados o daños por terceros
Llaves de paso	1 año	Mecanismo agripado	Daños a mariposas o manillas
Muebles de baño	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros o mal uso. 1 año de garantía por ajuste de bisagras
Muebles de cocina	3 años	Correcta instalación	Daños por terceros o mal uso. 1 año de garantía por ajuste de bisagras
Papel mural	3 años	Despegue	Despegue en vanos de ventanas por daño de condensación, picaduras
Pestillos y manillas	1 año	Instalación y ajustes	Rayas y daños por terceros
Pinturas	1 año	Desprendimientos	Manchas por uso, limpieza no adecuada
Piso laminado	3 años	Correcta instalación	Rayaduras, daños por humedad provocada por derrames
Quincallería	3 años	Bisagras, manillas, topes de puertas	Daños por uso o limpieza con productos no adecuados y falta de mantención
Radiadores, termostatos, válvulas motorizadas	3 años	Correcto funcionamiento	
Tina	3 años	Correcta instalación	Tinas tapadas con desechos personales cuyo costo de destape será cobrado al cliente
Tina	1 año	Correcto funcionamiento	Manchas por agua, abolladuras
Ventanas de PVC	3 años	Instalación, perfiles, sellos, carros	Mal uso del elemento y falta de mantención
WC	1 año	Tapas de WC y accesorios interiores	Daños al lacado por uso de productos de limpieza no adecuados, WC tapado con desechos cuyo costo por destape será cobrado al cliente

6. INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Proceso de postventa

Etap 1.- Revisión por parte del cliente: Revisar si la solución se encuentra en el Manual del Propietario de Condominio Costa Azul y si usted cumplió con sus obligaciones mínimas como propietario descritas anteriormente.

Etap 2.- Contacto con la Constructora: 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 ingrese a la plataforma de Postventa de la Empresa, esto es en:

<https://www.constructoraoval.cl/post-venta/>

La Constructora lo contactará para acordar una visita de inspección.

Etap 3.- Visita técnica: Se efectuará la visita técnica de acuerdo con la fecha previamente coordinada. El objetivo de ésta es revisar el problema, evaluar y coordinar la reparación si correspondiere. Si al efectuar la visita nadie atiende en el domicilio, se dejará registro en conserjería y deberá contactar nuevamente para programar otra visita.

Etap 4.- Coordinación de trabajos: Posterior a la visita, la Inmobiliaria se contactará para coordinar el inicio de los trabajos que proceden dentro de la garantía y le informará además los plazos estimados para su ejecución. Si esto requiere de algún material que no se encuentre disponible se informarán los plazos de espera estimados.

Etap 5.- Realización de los trabajos según la fecha previamente acordada:

El personal de postventa que concurre a realizar trabajos solicitados e indicados en la orden de trabajo (OT) respectiva, no está autorizado a realizar ningún trabajo adicional que no esté considerado en dicha orden.

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 verifique los trabajos.

Horario de Atención.

El horario de atención de nuestro Departamento de Postventa es de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:30 horas.

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.

7. LISTADO DE EMPRESAS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

ESPECIALIDAD	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	NÚMERO	EMAIL
Citofonía	Rich y Quinteros Soluciones de Tecnologías Limitada	Fabián Quinteros Quinteros	995479802	fabian.quinteros@ryqsolutions.cl
Gas interior	Ingeniería y Servicios Propano Limitada.	Felipe Mora Manríquez	996332222	fmora.imecom@gmail.com
Sombreadero	Constructora Bugal SPA	Michel González Quilipan	988111690	constructorabugal@gmail.com
Telecomunicaciones	Servicios eléctricos Transportes y Construcciones Limitada	Joel Jesús Silva Moreno	945341563	jsilvam@selectcon.cl

8. LISTADO DE MATERIALES DEL DEPARTAMENTO

PROVEEDOR	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	NÚMERO	EMAIL
Cerámica	Cerámicas Cordillera SPA	Catalina Vergara	932965684	cvergara@cordillera.cl
Cerámica	Sodimac	Sergio Castillo	990472117	secastillo@sodimac.cl
Grifería - Artefactos	Fanaloza S.A.	Juan Paulo Sepúlveda	934421297	juanpaulo.sepuleda@fanaloza.cl
Kit Cocina	Kitchen Center SPA	Angélica Andonaegui	939101746	aandonaegui@kitchencenter.cl
SPC	Comercial e Importadora Meridian Corp SPA	Jaime Bertholet	978090888	bertholets@gmail.com
SPC	Inversiones OMV S.A.	Jean Vargas	967897546	ventas2@omvdeco.cl

9. MANUALES DE USO Y GARANTÍAS

Revisar manuales adjuntos en pendrive facilitado por la Constructora en la entrega de la vivienda.

10. CUADRO PROGRAMA DE MANTENCIONES

Mantenciones Periódicas

Concepto / Mes	1	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60
Artefactos sanitarios y griferías											
Revisión Fitting, Flapper y Flexibles WC		●		●		●		●		●	
Reapriete de fijación de tapas WC	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Limpieza de aireadores y duchas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Revisión, limpieza y regulación de griferías	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Revisión y apriete de flexibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Revisión y limpieza de sifones		●		●		●		●		●	
Cambio de sellos de silicona neutra		●		●		●		●		●	
Mantenión, limpieza y regulación calefón		●		●		●		●		●	
Mantenión horno, cocina y campana		●		●		●		●		●	
Limpieza o cambio filtro campana	●		●		●		●		●		●
Sistema eléctrico, alarma y corrientes débiles											
Revisión y reapriete de automáticos		●		●		●		●		●	
Revisión y reapriete de P. Diferenciales		●		●		●		●		●	
Revisión y reapriete de enchufes e interruptores		●		●		●		●		●	
Revisión sistema de alarmas		●		●		●		●		●	
Revisión y mantención de citófonos		●		●		●		●		●	
Ventanas											
Reapriete y ajuste de enganches y tornillos		●		●		●		●		●	
Reacomodo de burletes y felpas		●		●		●		●		●	
Lubricación y ajuste de rodamientos		●		●		●		●		●	
Revisión y limpieza de desagües de rieles		●		●		●		●		●	
Reposición de sellos		●		●		●		●		●	
Muebles de cocina, baños y closet											
Reapriete y ajuste de rieles de cajones		●		●		●		●		●	
Reapriete de bisagras y tiradores		●		●		●		●		●	
Revisión y reposición de topes de puertas		●		●		●		●		●	
Cambio de sellos de silicona neutra		●		●		●		●		●	
Revisión y reposición de soportes de bandejas		●		●		●		●		●	
Cambio de soportes de barras de colgar		●		●		●		●		●	
Puertas, quincallería y carpintería											
Reapriete de topes, cerraduras y bisagras		●		●		●		●		●	
Lubricación de cerraduras y bisagras		●		●		●		●		●	
Cambio de sellos de silicona neutra		●			●			●			●
Pavimentos y revestimiento interiores											
Limpieza y re fraguado pisos de cerámicas		●		●		●		●		●	
Lavado y sanitización de alfombras	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Revisión fijación de cubrejuntas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Mantenión pisos fotolaminado o madera (s/fab.)		●				●					
Revisión y repegado uniones papel mural		●		●		●		●		●	
Refraguado de cerámicas de muros				●				●			
Pinturas y Barnices											
Pinturas y barnices baños y cocina		●		●		●		●		●	
Pinturas y barnices otros recintos				●				●			
Pinturas muros de fachadas y de calle				●				●			

Mantenencias de Temporada

Concepto / Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sistema de calefacción												
Mantenición caldera			●									
Revisión radiadores y despiches			●									
Revisión llaves de radiadores o circuitos			●									
Revisión y calibración termostato			●									
Revisión hermeticidad de red y caldera			●									
Revisión techumbres												
Revisión y reposición tejas dañadas				●								
Revisión y limpieza canales, cubetas y bajadas				●								
Revisión de forros y otros				●								
Revisión de sellos, soldaduras y remaches				●								
Pinturas, barnices y sellos exteriores												
Pintura de elementos metálicos (rejas y otros)				●								
Pintura de hojalaterías				●								
Barniz de maderas				●								
Barniz y/o pintura puertas exteriores (4 cantos)				●								
Sello de impermeabilización de enchapes				●								
Otros												
Reponer tapas plásticas en perfiles de rejas				●								
Lubricar carros pomeles y cerraduras exteriores				●						●		
Limpiar canaletas jardín, barbacanas y otros				●								
Sellar pavimentos hormigón estampado y otros				●								
Mantenición sistema portón automático				●								
Mantenición filtro y bomba piscina								●				
Revisión sistema riego jardín								●				
Fumigación interior y exterior			●						●			



