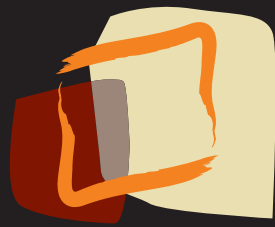


# Manual del Propietario



# Quilay

**siena.cl**  
inmobiliaria



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	RESPONSABILIDADES INDICADAS EN LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES	6
3.	VIDA EN COMUNIDAD	7
	3.1 Marco Legal	7
	3.2 ¿Quién es un Copropietario?	7
	3.3 ¿Qué es el Comité de Administración?	7
	3.4 ¿Quién es el Administrador?	7
4.	ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN	7
	4.1 Modificaciones al Inmueble	7
	4.2 Humedad	8
	a) Humedad por Condensación	8
	b) Humedad de Lluvia	9
	c) Humedad de Filtraciones	9
	4.3 Aparición de fisuras	10
4.4	INSTALACIONES BÁSICAS	10
	4.4.1 Agua Potable	10
	a) Agua Caliente	11
	4.4.2 Electricidad	11
	4.4.3 Gas	12
	4.4.4 Alcantarillado	12
	4.4.5 Calefacción	13
	4.4.6 TV-cable, teléfono y citofonía	13
4.5	MARCOS, PUERTAS Y VENTANAS	13
	4.5.1 Marcos y puertas	14
	a) Humedad	14
	b) Bisagras	14
	c) Chapas y cerraduras	14
	4.5.2 Ventanas	14

4.6	RECUBRIMIENTOS INTERIORES	15
4.6.1	Pinturas	15
4.6.2	Cerámicos	15
4.6.4	Piso fotolaminado	15
4.7	ARTEFACTOS	15
4.7.1	Grifería	15
4.7.2	Artefactos de baño	16
4.7.3	Calefón	16
4.7.4	Cubiertas	17
4.8	Exteriores	17
4.8.1	Jardines	17
4.8.2	Piscina (opcional)	17
4.8.3	Cubiertas exteriores	18
4.9	Otras recomendaciones	18
4.9.1	Catálogos	18
5.	POSTVENTA	18
5.1	¿Cuándo llamar al servicio de postventa?	18
5.2	Horario de atención	19
5.3	Consideraciones	19

## PRESENTACIÓN

QUILAY Etapa 1, es un proyecto inmobiliario diseñado en base a conceptos de simplicidad y comodidad para el usuario.

Cuenta con tres tipos de casas, urbanización y áreas verdes.

Este proyecto se ha construido bajo el permiso de la Dirección de Obras de la Ilustre Municipalidad de Colina, N° 166 de fecha 13 de Marzo de 2014.

La empresa Constructora ha desarrollado el proyecto de acuerdo a los planos y especificaciones técnicas correspondientes, considerando en todo momento cumplir con lo indicado en la Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

### Datos Básicos del Proyecto

- Nombre: **Condominio Quilay I.**
- Inmobiliaria: **Inmobiliaria Santa Elena S.A.**
- Arquitectos: **BL Arquitectos S.A.**
- Constructora: **Siena Constructora S.A.**
- Administración: **La administración estará a cargo de Viviana Montero V. de la empresa Latitud 11 ([www.latitud11.cl](http://www.latitud11.cl)).**  
**Se adjunta carta de presentación.**
- Otros participantes del proyecto:  
**Los datos de los proyectistas y los planos correspondientes a instalaciones de su vivienda se encuentran en CD adjunto.**

**siena**  
inmobiliaria

## 1. Introducción

La vivienda es una de las inversiones más importantes que realizan las personas a lo largo de su existencia. Por lo mismo, es lógico que todos nos preocupemos de cuidar y mantener la nuestra, para lograr una buena calidad de vida y su duración en el tiempo. El usuario debe ocuparse de su mantención y cuidado, la acción del medio ambiente y el uso en el tiempo pueden actuar sobre el inmueble y sus accesorios en forma nociva.

Para evitar estas dificultades y ayudarlo a disfrutar plenamente de su vivienda, Siena Inmobiliaria elaboró este manual destinado a sus clientes y en general a todos los nuevos propietarios y/o usuarios de una casa. En él encontrará información general y recomendaciones acerca del inmueble que acaba de adquirir, organizadas en torno a diversos temas que a nuestro juicio son de relevancia.

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

Agradecemos su confianza y le damos la más cordial bienvenida a Quilay I.

## 2. Responsabilidades Indicadas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones

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

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.

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 tales como 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.

En el plazo de tres 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, 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 del señalado en el último punto, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble, a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

Es importante hacer presente que, en la eventualidad que se presenten fallas o defectos de importancia o que sean recurrentes, es preciso informarlos en la primera oportunidad de ocurrencia al departamento de Post Venta teléfono 2 25717500 opción 3 / 2 25717545, o contacto@siena.cl. Nos contactaremos con usted para aclarar o revisar el problema planteado.

## 3. Vida en Comunidad

### Marco Legal

Dentro de la legislación chilena, la Ley N° 19.537 y su respectivo reglamento constituyen el marco legal en el cual está inmersa la vida en comunidad.

De acuerdo a lo establecido en estos dos cuerpos legales, los derechos y obligaciones recíprocos de los propietarios y ocupantes a cualquier título de las viviendas, que conforman un Condominio, 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) Tabla de Factores de distribución para el pago de gastos y expensas comunes
- b) detalles de normas especiales de arquitectura
- c) normativa de paisajismo; todo esto está 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.

### ¿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 Condominio, o bien frente a personas, organismos y empresas externas.

Es importante que los propietarios lean y conozcan en detalle el reglamento de copropiedad y el reglamento interno de su comunidad.

### ¿Quién es el Administrador?

Aquella persona natural o jurídica, designada por la asamblea de copropietarios, al cual le corresponde 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 Comité de Administración.

## 4. 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.

### 4.1. Modificaciones al Inmueble

El condominio y las viviendas han sido construidos y recibidos de acuerdo a 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 vivienda está compuesta por elementos estructurales, tabiques no estructurales, elementos de terminación, sistema de aislación y redes: agua, alcantarillado, eléctrica, gas, calefacción e instalaciones opcionales.

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 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.

El Reglamento de Copropiedad establece un Comité de Arquitectura que regirá las posibles ampliaciones y modificaciones que cada propietario pudiese querer hacer. Por ejemplo, se norman la arquitectura de la pérgola de estacionamientos y cubierta del patio de servicio. La Administración se encargará de que se cumpla dicha normativa y tiene las atribuciones suficientes para solicitar se desarme la techumbre que no cumple con lo anteriormente señalado. Estas medidas tienen como único objetivo preservar la arquitectura y la presencia del condominio, respetando así a cada uno de los vecinos.

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 a lo que señala el artículo 572 del Código Civil.

## 4.2. 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.

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 de la 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 “chorrean”. Esta agua que escurre de ventanas o muros moja los marcos y las pinturas de los antepechos. Incluso en ventanales que cubren el rasgo completo se puede llegar a mojar el revestimiento de piso. Por lo mismo este problema, si no es tratado por el propietario y/o moradores, puede ocasionar el deterioro de pinturas, junquillos y pisos debido a 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. Es por esto 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:

- Mantenga limpias las perforaciones que hay en la parte inferior de los perfiles de PVC de las ventanas, están diseñados para evacuar dichas aguas.
- Preocúpese de generar una ventilación adecuada en forma permanente para lo cual se recomienda mantener entreabierta ventanas que permitan establecer circulación de aire, en especial los recintos de baños.
- No tape las celosías de ventilación, las que han sido especialmente diseñadas para evacuar gases y aire húmedo.
- Preocúpese de ventilar al tomar un baño, momento en el que se produce mucho vapor.
- En la cocina ventile y use su campana extractora, ya que el hervidor y ollas aportan gran cantidad de agua al ambiente, evite colocar el hervidor debajo de muebles colgantes.
- 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.

- 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 los paquetes de cortinas, para airear en el espacio entre ellos y el muro.

- Se recuerda que la combustión del gas de la cocina y de sistemas de calefacción, ya sea a gas o kerosene, generan mayor cantidad de vapor y humedad.

#### **b) Humedad de Lluvia**

Otro factor de humedad puede ser la lluvia. Es recomendable una revisión periódica del estado de la cubierta de la vivienda. (Ver ítem cubiertas exteriores).

#### **c) Humedad de Filtraciones**

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.

- 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 vivienda tiene llaves de paso en cada recinto de baño, cocina y loggia, así como llave de paso general junto a su remarcador individual de agua, ubicado al exterior de la vivienda.

- Revise cada cierto tiempo las gomas de llaves de paso y aireadores de lavaplatos, lavamanos, duchas, etc. ya que la dureza del agua y el uso las deteriora, provocando filtraciones.

- Los flexibles de ducha y WC deben mantenerse en buen estado. Si nota que el metal que rodea la manguera se ha roto, debe ser cambiado, ya que con seguridad deteriorará la manguera de goma provocando fugas de agua.

- Si se obstruye la tina, no suelte el tornillo de desagüe, solicite un gáster, ya que es muy difícil ajustar al recolocar esta pieza.

Recuerde que cualquier instalación, cambio o mantención debe ser realizado por personal técnico idóneo y no por cualquier tipo de maestros, que no responderán por trabajos mal hechos o daños a sus instalaciones.

### 4.3. 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. La aparición de estas fisuras

no deben preocuparlo (Manual de uso y mantención de la vivienda, Cámara Chilena de la Construcción, punto 7.1.4).

## 4.4. Instalaciones básicas

### 4.4.1. Agua Potable

Todas las casas están conectadas a red domiciliar de agua potable. Para medir el consumo de cada vivienda existe un remarcador el cual se debe mantener visible desde el exterior para su correcta lectura.

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 vivienda. En este caso, una filtración producida por la rotura de una cañería no aplica la 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.

- 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 cerrada.

- La conexión del sistema de riego a la red de agua potable de la propiedad, se debe ejecutar lo más cercano posible al medidor de agua potable. Esto asegura un mejor

funcionamiento del sistema. Recomendamos que se instale una llave de paso en el comienzo de la red de riego y otra en la matriz que accede a la casa, inmediatamente después del desvío para riego. Esto permite dejar el interior de la casa sin agua cuando está deshabitada.

#### a) Agua Caliente

El sistema de producción de agua caliente utiliza dos calefón ubicados en el patio de servicio. Para el agua caliente de la cocina, baños y lavadero se utilizan los dos calefón, dividido en dos circuitos, dependiendo del tipo de casa.

#### 4.4.2. Electricidad

Las instalaciones eléctricas, se refieren a todas aquellas obras de ingeniería destinadas al transporte, conversión y distribución de energía eléctrica. Corresponde a tensiones de 220 Volt., en el caso de alimentación doméstica. Por otra parte, las corrientes débiles se refieren a aquellas obras e instalaciones necesarias para conducir, alimentar y distribuir energía eléctrica de baja tensión para el funcionamiento de circuitos de telefonía, citófonos, entre otros.

El medidor de consumo eléctrico de cada vivienda está ubicado en la fachada principal de su vivienda.

Cada vivienda posee un tablero eléctrico donde se encuentran los interruptores automáticos y protectores diferenciales. El tablero esta ubicado en el closet del hall del 1er piso junto a un esquema de las áreas comandadas por cada uno de circuitos. La función de los protectores diferenciales 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.).

Las siguientes son recomendaciones para el buen uso de su instalación eléctrica:

- En caso que el diferencial de su tablero se baje y no sepa el origen del problema, desconecte cada uno de los artefactos eléctricos y luego vaya enchufándolos de uno en uno para determinar qué equipo presenta algún desperfecto.
- Se sugiere colocar ampolletas de máximo 100 Watts de potencia.
- 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.
- 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.
- Evite el uso de “triples” o “ladrones de corriente” y alargadores. Si debe usarlos cuide que sean adecuados en el largo y sección a los requerimientos que les va a dar. Tenga precaución de que su colocación no vaya a generar algún accidente por estar en una vía de circulación.
- Si sale de vacaciones desenchufe los artefactos posibles, ya que en caso de variaciones de voltaje no sufrirán daños, adicionalmente bajará el consumo que se produce aún sin estar encendidos.

Recuerde que cualquier instalación, cambio o mantenimiento 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, que no responderán por trabajos mal hechos o daños a sus instalaciones.

#### 4.4.3. Gas

Su vivienda consta con alimentación de gas proporcionada por la empresa Metrogas S.A., que abastece al sector con gas de ciudad o natural. Cada vivienda tiene un medidor de consumo, ubicado en el frente de la vivienda. Este medidor no debe estar tapado para su lectura. La red de gas abastece los calefón y encimera de cocina.

Recuerde que una inadecuada combustión libera Monóxido de Carbono (CO), gas altamente tóxico que puede causar graves daños neurológicos e incluso la muerte. No debe tapar los ductos o celosías de ventilación.

El gas, por sus características de combustible y toxicidad, merece que Ud. Tome todas las medidas de seguridad que sean necesarias. A continuación le sugerimos un conjunto de observaciones que pretenden ayudarlo a manejar este elemento:

- Al igual que los otros servicios básicos, el gas es distribuido por medio de una red de cañerías embutidas en el piso, muros y tabiques. Por esta razón cualquier trabajo de modificación debe consultar los planos de instalaciones. Tenga cuidado al realizar todo tipo de trabajos en el piso, techo o paredes, ya que por descuido o desconocimiento puede perforar o dañar una tubería de gas.
- Asegúrese de que la instalación de los artefactos sea hecha por personal técnico debidamente autorizado y acreditado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).
- Instruya a todos los miembros de su hogar acerca de la adecuada manipulación y operación de los artefactos a gas.

- Si los artefactos no están en operación, cierre la llave de paso individual que posee cada uno de ellos. Si se ausenta por largo tiempo de su hogar, cierre la llave principal de gas de su departamento, la que se encuentra junto al medidor de gas.

Si Ud. detecta o sospecha que hay una fuga de gas, los pasos inmediatos a seguir son los siguientes:

- Cierre las llaves de paso, incluida la ubicada al costado del remarcador.
- Por ningún motivo intente encender luces o golpear elementos metálicos que puedan provocar una chispa, ya que ésta puede generar una explosión.
- Intente identificar si la fuga es un artefacto o en una tubería.
- Llame a los servicios de emergencia del proveedor de gas. Ellos enviarán personal a solucionar su problema.

#### 4.4.4. Alcantarillado

La instalación de alcantarillado está constituida básicamente por descargas, cuyos ductos recogen los escurrimientos de lavaplatos, lavamanos, tinas, receptáculos y W.C.

##### Le recomendamos:

- Cuide de no causar daños al ejecutar trabajos o modificaciones en su vivienda, consultando siempre los planos de instalaciones.
- Asegúrese de que no se arrojen a los lavaplatos, lavamanos, tinas o receptáculos 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.

#### 4.4.5. Calefacción

Su vivienda cuenta con un sistema de ductos que permiten instalar el sistema de calefacción y los cuales conectan todos los recintos de su vivienda de acuerdo a proyecto.

El tipo de calefacción que puede instalar en su vivienda corresponde a radiadores con circuitos de agua caliente y termostato que regula el encendido y apagado del sistema; para viviendas de dos pisos cuentan con termostatos independientes para primer y segundo piso.

La calefacción se encenderá automáticamente cuando el termostato del recinto registre temperaturas inferiores a las fijadas por usted.

#### Recomendaciones:

- Un buen mantenimiento del sistema, reduce el gasto energético y prolonga la vida útil de éste.
- Es posible que se acumule aire en los radiadores después de un periodo prolongado sin uso. Esto impide una temperatura uniforme en el radiador. La forma de eliminarlo, es abriendo la llave inferior colocando un recipiente bajo, que recogerá el agua que empezará a caer una vez que se expulse todo el aire.
- No es recomendable poner en marcha o parar la calefacción, variando permanentemente la temperatura en el termostato, pues lo dañará y su consumo será mayor.
- Fijar el termostato en una temperatura más alta no hace que la vivienda se caliente más rápido. El mejor aprovechamiento, se da cuando se mantiene una

temperatura continua en su termostato, ello será, entre 18 y 20 grados.

#### 4.4.6. Tv-cable, teléfono y citofonía

**a) Televisión por cable:** Cada vivienda cuenta con los ductos, cajas embutidas para conectar la televisión por cable.

**b) Teléfono:** Cada vivienda cuenta con los ductos, cajas embutidas para conectar el teléfono con la empresa de telefonía.

**c) Citofonía:** Cada vivienda cuenta con circuito de citofonía conectado con la portería del Conjunto.

## 4.5. Marcos, Puertas y Ventanas

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, se debe acompañar el deslizamiento de la hoja, y tirar desde la manilla ayudados con el marco. El deslizamiento puede sentirse un poco pesado debido a la configuración y tamaño de los ventanales de su vivienda.
- 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 postventa para revisar su funcionamiento.

#### 4.5.1. 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 y cocinas se produzca con mayor frecuencia este fenómeno. La madera de las puertas modifica su volumen con los cambios de humedad (se hinchan en invierno y contraen en verano) Cuando este cambio de volumen produzca un roce que impida cerrar las puertas, Ud. debe comunicarse con postventa para que su personal determine la forma de solucionar el problema.

##### b) Bisagras

Es posible 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 se 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 el marco y pinturas.

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

##### 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.

#### 4.5.2. Ventanas

Las ventanas instaladas en su vivienda son de PVC del tipo termopanel.

Se recomienda limpiar la superficie, por lo menos tres veces al año. Los meses más apropiados son, marzo, junio y octubre. Se puede emplear productos a base de detergentes neutros o jabón, aplicados con un cepillo blando o una esponja, enjuagando después con abundante agua.

Debe evitarse absolutamente, la utilización de productos base y ácidos, así como abrasivos bastos como la arena, viruta de hierro, cepillos metálicos, etc.

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 de la vivienda, que seguramente producirá deterioro en pisos 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 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 inmueble.

---

Recuerde consultar el manual del fabricante.

---



## 4.6. Recubrimientos Interiores

### 4.6.1. 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 de la vivienda y su mantención.

Las pinturas utilizadas en el interior de su vivienda 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.

Realice mantención a la pintura de la placa exterior que indica la numeración de la vivienda, según la indicación para elementos metálicos. Esto evitará que se oxide y manche el muro.

#### 1.1.1. Cerámicos

En su vivienda encontrará elementos cerámicos en pisos de hall de acceso, y en pisos y muros de baños, cocina, y loggia. Para la limpieza utilice un paño húmedo con agua y desinfectante o jabón suave, luego enjuague con un paño con agua.

No use elementos abrasivos ya que podrían rallar la superficie. Ni el porcelanato ni la cerámica deben ser encerados.

No raspe el fragüe existente entre cerámicas ni deje caer objetos pesados sobre ellas, ya que éstas se pueden saltar o quebrar.

#### 1.1.2. Piso fotolaminado

La instalación de este pavimento es del tipo flotante colocado sobre espuma de polietileno expandido, dilatado

en el perímetro y los encuentros con otros pavimentos. Las dilataciones son necesarias para absorber cambios de dimensión producidos por la humedad ambiental. Debido a estas condiciones de instalación existe cierta tolerancia en la planeidad del piso.

Para la limpieza del piso hacer uso de un paño seco o aspiradora para recoger el polvo, luego un paño levemente humedecido para manchas recientes y finalmente un paño seco para lograr el mejor brillo. Se debe tener cuidado en mantener el lugar limpio de arena y piedras pequeñas que actúan como material abrasivo. Se recomienda poner fieltro en todas las patas de los muebles que se puedan desplazar.

No arrastre sus muebles en caso que requiera cambiarlos de lugar, ya que se podrían generar marcas permanentes en el piso. Si tiene muebles de gran peso, como estantes, mesas o maceteros, proteja los puntos de apoyo para minimizar marcas superficiales. Durante el proceso de mudanza cuide que los muebles sean apoyados suavemente en el piso o de lo contrario lo dañarán y dejarán marcas permanentes que no serán aplicables a garantía.

La humedad afecta al producto, por lo que no se debe mojar el piso. En caso de ocurrir un derrame de líquido, éste debe ser retirado y secado con un paño o papel absorbente de inmediato.

No usar ningún tipo de cera, abrillantador o desmanchador líquido en el piso fotolaminado, esto puede producir que se dañe o atrape más polvo en la superficie.

## 1.2. Artefactos

### 1.2.1. Grifería

La grifería es un elemento que está expuesto al uso diario, por lo tanto para asegurar su duración es necesario su adecuado cuidado y mantención. Todo trabajo de mantención debe ser realizado por personal técnico idóneo.

**Importante:** No se apoye en llaves y tampoco fuerce grifos, cerrándolos o abriéndolos más de lo que está diseñado. Esto puede provocar filtraciones de agua.

Recuerde limpiar periódicamente el aireador que se ubica en la salida del agua de la grifería, de manera de eliminar las impurezas que se acumulen por la dureza del agua.

### 1.2.2. Artefactos de baño

Para su correcto funcionamiento le recomendamos que no limpie los artefactos con detergentes abrasivos, ya que perderán brillo y se deteriorarán.

La mayoría de los artefactos son de cerámica esmaltada por lo que cualquier golpe puede producir saltaduras o quebraduras que deterioran el artefacto.

No use los artefactos, en especial el WC, como receptor de basuras, ya que pueden taparse si se arrojan papeles u otros elementos que no pueden ser absorbidos por los ductos de alcantarillado.

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

Ante cualquier problema de filtraciones o inundaciones, recuerde que existen llaves de paso que sectorizan los cortes de agua.

### 1.2.3. Calefón

En el patio de servicio se instaló un gabinete con dos calefón de 16 lts y/o 13 lts a gas. Le recomendamos, encarecidamente, leer las instrucciones de uso, mantención, garantías y servicio técnico. Esta información se encuentra en el catálogo respectivo.

El calefón es un artefacto que exige de mantenimiento, al menos una vez al año, por personal técnico autorizado de la empresa que lo fabrica para así no perder las garantías involucradas. La mantención debe ser completa, con limpieza de ductos, parrilla de quemadores y regulación.

MANTENCIÓN DE PINTURAS	ZONA CICLO DE MANTENCIÓN
Zona	Ciclo de Mantención
Cielos de zonas húmedas como baños y cocina.	Repintar cada 2 años.
Otras pinturas interiores	Repintar o reparar 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.
Pinturas exteriores	Repintar cada 2 años.



Recomendaciones para el uso:

- Si su calefón explota o tiene una llama en los quemadores que no es azul, hágalo ver inmediatamente por técnicos especializados.
- No perfora los ductos de evacuación de gases, ni tampoco agregue otros a estos ductos, ya que cada artefacto tiene diseñada su evacuación de acuerdo a normas.
- No lo use si se interrumpe el suministro de gas.
- Nunca obstruya ni modifique los ductos de evacuación ni tampoco cierre el lugar donde se encuentra el artefacto. No cierre las ventilaciones, ya que se encuentran de acuerdo a normas exigidas para obtener el **SELLO VERDE**.
- Mantenga limpia la superficie del calefón. No use productos abrasivos para su limpieza. Recuerde siempre estas sencillas recomendaciones; le servirán para evitar accidentes que pueden resultar fatales.

#### 1.2.4. Cubiertas

En su vivienda existen cubiertas de mármol en los baños y de granito en la cocina. El mármol y el granito, por ser piedra natural, tiene tonalidades y vetas irregulares.

Estas cubiertas no deben ser sometidas ni expuestas a:

- Detergentes industriales, abrasivos o en polvo.
- Virutillas finas o gruesas, plásticas, metálicas o de otro material.
- Herramientas abrasivas o cortantes.
- Subirse o caminar sobre cubiertas o muebles.
- Exposiciones a elementos calientes por sobre los 70°C.

- Humedad o acumulación de agua.
- Rayas de plumones.

El cuidado y limpieza debe realizarse con detergentes líquidos comunes de cocina, debidamente diluidos. Recuerde que la cubierta de la cocina no es una tabla de picar ni cortar, ya que si la utiliza de esta forma dañará su superficie.

### 1.3. Exteriores

#### 1.3.1. Jardines

Al momento de recibir su propiedad, el jardín se encuentra perfilado de tal manera que se asegura la correcta evacuación superficial de aguas lluvia y de riego. Es importante que éste perfilado se respete. Junto al manual, se entrega una ficha de exteriores de su propiedad en que se señala mediante flechas, el escurrimiento natural de agua que se debe mantener respetando el perfilado al construir su jardín.

Cuando ejecute el riego para su jardín o patio verifique que los aspersores no queden apuntando hacia los muros o ventanas, de manera de evitar la acumulación de humedad. Así como también que estos no apunten hacia los terrenos colindantes, para evitar afectar el paisajismo de sus vecinos.

Antes de ejecutar el paisajismo de su patio revise los planos de las instalaciones sanitarias y eléctricas para verificar que no se dañará ninguna de estas instalaciones durante los trabajos.

#### 1.3.2. Piscina (opcional)

De acuerdo a la normativa nunca desagüe su piscina al jardín, a la calle o a las evacuaciones superficiales de aguas lluvias de los jardines. Esto podría provocar la inundación de su casa o jardín o la casa de alguno de sus vecinos.

### 1.3.3. Cubiertas exteriores

Es fundamental mantener despejadas las gárgolas (tubos de evacuación de aguas) de las cubiertas. Ellas permiten la salida del agua que cae a la cubierta producto de la lluvia.

Se debe realizar limpieza de las cubiertas y bajadas de agua 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.

Las techumbres no deben ser usadas como terraza en ningún caso, pues no fueron diseñadas para ello. Sobre ellas tampoco se deben poner elementos punzantes o impactantes que puedan dañarla y causar filtraciones. Para su limpieza cuide no tirar agua contrapendiente. Le recomendamos tener especial cuidado con los niños, ya que las techumbres son de fácil acceso y se podría causar algún accidente.

### 1.4. Otras recomendaciones

#### 1.4.1. Catálogos

Junto a la recepción de su casa, le fueron entregados los catálogos y garantía de las ventanas, calefón, encimera, campana y horno. Siga las instrucciones de los fabricantes, para uso y mantención, de manera de prolongar la vida útil de éstos y mantener la garantía correspondiente.

## 2. Postventa

Su vivienda ha sido construida con materiales que cumplen las especificaciones de calidad del proyecto, con la participación de profesionales y trabajadores especializados. 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 por persistir o ser de mayor importancia es recomendable consultar a la empresa inmobiliaria.

Para estos efectos la empresa cuenta con un servicio de atención al cliente o postventa, 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. Esto contribuirá a mantener la calidad de la vivienda que usted ha adquirido.

Siena pone a su disposición a un grupo de técnicos capacitados para reparar los desperfectos de construcción que son propios de una vivienda nueva.

### ¿CUÁNDO LLAMAR AL SERVICIO DE POSTVENTA?

Puede llamar al servicio de Postventa, teléfono 2 2571 7545 – 2 2571 7500 opción 3, o enviar un e-mail a [contacto@siena.cl](mailto:contacto@siena.cl), cuando tenga algún problema originado en el proceso constructivo.

En general, los trabajos que pueden requerir asistencia son:

- Filtraciones de gas
- Filtraciones de agua potable o alcantarillado
- Fallas en cañería o ductos
- Fallas de pavimentos
- Fisuras de cerámicos
- Detalles en muebles, etc.

Una vez que se realiza la visita de nuestro técnico para constatar los desperfectos reclamados, en caso de corresponder a garantía, 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.

En la fecha y hora programada se presentará en su casa el personal de nuestra empresa (debidamente identificado) para realizar los trabajos acordados. Concluidos los trabajos el propietario deberá recibir conforme el trabajo, firmando la correspondiente orden de trabajo.

Agradecemos encarecidamente no solicitar trabajos adicionales a nuestro personal, ya que nos produce un perjuicio que finalmente afecta a los clientes 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 malos entendidos, es que no se recibirá ningún tipo de reclamo en forma verbal ni tampoco por parte del personal que concurre a las casas a realizar las reparaciones. Como se mencionó, Ud. debe ingresar su solicitud a los fonos o e-mail indicados.

---

### **HORARIO DE ATENCIÓN**

El horario de atención de postventa es el siguiente:

### **DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 17:00 HRS.**

---

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

### **CONSIDERACIONES**

En caso de haber sido intervenida la estructura de la casa 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 de la casa, mantenimientos no realizados 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 la casa, 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.

Para equipos con garantía, estos cuentan con su póliza y deberá hacerla efectiva en forma directa con el fabricante o distribuidor, sin perjuicio del apoyo que pueda prestar postventa.

Le sugerimos consultar en este manual los plazos de mantenimiento de los equipos, sus cuidados y correcta utilización. Si no se cumple con las mantenciones mínimas indicadas en este manual sus instalaciones quedarán sin garantía.

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.



# Quilay

**siena**  
inmobiliaria

Los Militares 6191, piso 11  
Las Condes, Santiago  
Tel.: (56-2) 2571 7500  
Fax.: (56-2) 2571 7555  
Postventa: (56-2) 2571 7545  
postventa@siena.cl  
www.siena.cl