

# Manual del Propietario

EDIFICIO  
**VC** VALENZUELA  
CASTILLO

**siena**.cl  
inmobiliaria



# Contenido

PRESENTACIÓN	5
Responsabilidades indicadas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones	6
I.- VIDA EN COMUNIDAD	6
1. El Marco Legal	6
2. Algunas Reglas Básicas	7
a) Estacionamientos y Bodegas	7
b) Ventanas, Barandas y Terrazas	8
c) Evacuación de la Basura	8
d) Otros	8
3. Zonas de Uso Común	9
II.- ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN	10
1. Modificaciones al Inmueble	10
2. Humedad	10
a) Humedad por Condensación	10
b) Humedad de Lluvia	12
c) Humedad de Filtraciones	12
3. Aparición de fisuras	13
III.- INSTALACIONES BÁSICAS	13
1. Agua Potable	13
a) Agua Caliente	14
2. Electricidad	14
3. Gas	15
4. Alcantarillado	15
5. Calefacción	15
Calefacción por Losa Radiante	15
6.- Antenas de TV-FM, Circuitos Cerrados de TV (CCTV)	16
a) Antenas de TV-FM	16
b) TV Cable	16
c) CCTV (Circuito Cerrado de TV)	16
7.- Teléfono y Citofonía	17
a) Teléfono	17
b) Citofonía	17
c) Alarma	17
IV.- MARCOS, PUERTAS Y VENTANAS	17
1.- Consejos Generales	17
2.- Marcos y Puertas	17
a) Humedad	17
b) Bisagras	17

c) Chapas y Cerraduras	18
3.- Ventanas	18
<b>V.- RECUBRIMIENTOS INTERIORES</b>	<b>19</b>
1. Alfombras	19
a) Aspirado Diario	19
b) Manchas	19
c) Tabla Quitamanchas	20
d) Lavado Profesional	20
e) Algunos Consejos Generales	20
2. Cerámicas	21
3. Pinturas	21
Mantenimiento de Pinturas	22
4. Papel Mural	23
5. Pisos Fotolaminados	23
a) Limpieza	23
b) Cuidados	23
<b>VI.- ARTEFACTOS</b>	<b>24</b>
1. Grifería	24
2. Sanitarios	24
3. Lavamanos, Lavaplatos, Vanitorios y Cubiertas de Granito	24
a) Lavaplatos	24
b) Cubiertas de Granito	24
4. Tinas	25
5. Cocinas, Hornos, Campanas	25
6. Lavavajillas	25
7. Lavadoras y Secadoras de Ropa	25
<b>VII.- ¿QUÉ HACER EN CASO DE?</b>	<b>26</b>
1. Humedad de Condensación	26
2. Humedad de Lluvia	26
a.- En ventanales de aluminio	26
b.- En cielos y muros	26
c.- En terrazas	26
3. Humedad de Filtraciones	26
4. Problemas Eléctricos	26
5. Fuga de Gas	27
6. Colgado de Cuadros o Lámparas	27
7. Seguridad	27
a) Prevención de Accidentes	27
b) Elementos Contra Incendios	28
c) Prevención de Robos	29
8. Postventa	29
Consideraciones	30
Servicio de Atención a Clientes	30
Horario de atención	31

## PRESENTACIÓN

La vivienda propia es una de las compras 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 nuestra vivienda, para lograr una buena calidad de vida y su duración en el tiempo.

El mercado habitacional de nuestro país ofrece al comprador una gran cantidad de diseños con diversos materiales y equipamientos, por lo que resulta fundamental conocer exactamente qué se está comprando y cuál será su comportamiento en el tiempo, para evitar deteriorar en forma anticipada la vivienda.

Si el usuario no se preocupa 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 rápida y nociva.

Para evitar estas dificultades y ayudarlo a disfrutar plenamente de su vivienda propia, Siena Inmobiliaria ha decidido editar este pequeño manual destinado a sus clientes y en general a todos los nuevos propietarios y/o usuarios de una casa o departamento. 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. Por ejemplo, aspectos generales de la convivencia en comunidad, consejos útiles para resolver problemas comunes, medidas de mantención del inmueble y reglas de seguridad, etc.

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

Con nuestros mejores deseos,

**siena**  
inmobiliaria

## 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:

1. Diez años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble, tales como cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres, y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.

2. Cinco años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones de, redes de instalaciones 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.

3. 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 número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble, a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

## I.- Vida en Comunidad

### 1.- EL 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 los diversos departamentos/viviendas, bodegas y estacionamientos que conforman un Edificio o 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) Reglamento Interno, y b) Tabla de Factores de distribución para el pago de gastos y expensas comunes, 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 UD. LEA EL REGLAMENTO DE COPROPIEDAD O EL REGLAMENTO INTERNO DE SU EDIFICIO O CONDOMINIO EN PARTICULAR.

---

### ¿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 ó 5 copropietarios que cumplen la función de centralizar los problemas, inquietudes, mandatos y el poder de fiscalización de la asamblea frente a la administración del Edificio o 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 corresponden el cuidado de los bienes de dominio común y la ejecución de los actos de administración y conservación de tales bienes, conforme a las normas legales, reglamento de copropiedad, acuerdos de la asamblea de copropietarios y Comité de Administración.

## 2.- ALGUNAS REGLAS BÁSICAS

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

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

### a) Estacionamientos y Bodegas

- Por seguridad, todos los vehículos deben circular en los subterráneos con sus luces encendidas, a una velocidad máxima de 15 kilómetros por hora. Sólo pueden estacionarse en los espacios propios que se encuentran debidamente demarcados y dentro de sus límites. Se prohíbe ocupar estacionamientos temporalmente desocupados.
- Los espacios destinados a estacionamiento nunca pueden cerrarse, ni dejar muebles, materiales o cualquier objeto en ellos. Los espacios comunes del sector de estacionamientos tampoco pueden ocuparse con vehículos u otros, para no obstruir los accesos, rampas y pasillos de circulación.
- No está permitido lavar vehículos en el sector de estacionamientos, tanto en las zonas interiores como en las zonas de estacionamientos de visitas.
- En los edificios se permite el estacionamiento de camionetas o vehículos tipo “Van” de una capacidad máxima de carga de 500 kilos y con un largo no mayor a 5 metros. La altura máxima legal permitida en subterráneo es de **2.00 metros**.
- En cada Edificio o Condominio existen estacionamientos para uso preferente de visitas. Los residentes sólo pueden utilizarlos para detenciones transitorias de no más de cinco horas, correctamente estacionados dentro de los límites señalados en cada estacionamiento, entre las 08:00 AM y 23.00 PM.
- Cada propietario u ocupante debe usar su bodega y/o estacionamiento en forma ordenada y tranquila. Debe evitarse provocar en ellos ruidos o desórdenes en horas que ordinariamente se destinan al descanso, ni ejecutar acto alguno que pueda comprometer o de algún modo poner en peligro la seguridad, salubridad o solidez del edificio.

#### **b) Ventanas, Barandas y Terrazas**

- En las ventanas **no está permitido colgar ropas, toallas, alfombras**, ni otras especies similares. El eventual uso de colgadores (secadores) en las terrazas debe ser de una altura tal que tanto éstos como la ropa y especies que se encuentren secando queden ocultos a la visión exterior.
- No debe sacudirse alfombras, felpudos, frazadas, sábanas, manteles, paños o similares en las ventanas y terrazas.
- Asimismo, está prohibido colocar maceteros o adornos en forma permanente o temporal **sobre los antepechos o las barandas de las terrazas**. La contravención a lo anterior hará responsable al propietario o residente del departamento de cualquier daño que pudiera causarse.
- Dado el alto riesgo de incendio que ello implica, no está permitido preparar asados en las terrazas. Podrían saltar chispas sobre materiales inflamables del mismo o de otro departamento; asimismo el humo produce molestias a los copropietarios de otros departamentos.
- Está prohibido baldear las terrazas, por cuanto el goteo ensucia los pisos inferiores y sus paramentos. El riego de las jardineras debe hacerse de modo tal que el agua no rebalse por las cañerías de desagüe (gárgolas) o que chorree por encima de los antepechos y paramentos a los pisos inferiores. Bajo los maceteros se recomienda colocar algún recipiente que reciba eventuales excesos de agua, evitando mojar las terrazas.

#### **c) Evacuación de la Basura**

- **No deben botarse** botellas, cartones, maderas y otros sólidos similares al ducto de basuras, **estos deben dejarse ordenadamente en shaft de basura**, avisándole al conserje para su retiro. En caso que el elemento que desee desechar no quepa en el shaft, el propietario deberá bajarlo directamente a la sala de basura previo aviso al personal de conserjería.

- Toda la basura debe colocarse en bolsas plásticas bien atadas y de tamaño adecuado, para ser echadas a la tolva que se encuentra en el shaft de basura.
- Se recomienda tener especial cuidado para mantener limpio tanto la tolva como el espacio interior detrás de la puerta de acceso a la misma. Asimismo nunca debe ingresarse a la tolva algo que deba ser presionado para pasar por el espacio disponible, ya que esto puede ocasionar que se quede atrapado en algún punto del ducto.
- Evitar botar basura después de las 22:00 hrs. debido al ruido que ello produce y además molesta a sus vecinos.

#### **d) Otros**

- Todos los propietarios y ocupantes a cualquier título pueden hacer uso de los espacios destinados a jardines, debiendo sin embargo sujetarse a las siguientes normas:
  - i) Los jardines, zonas de estacionamiento (primer piso o subterráneos) no pueden ser usados para la práctica de juegos o deportes como fútbol, tenis, paletas, bicicletas, patines y cualesquiera que dañen o puedan dañar el césped, plantas, vehículos estacionados, bienes del edificio o causar lesiones a otras personas;
  - ii) Tampoco está permitido utilizar los jardines para realizar fiestas, cumpleaños, asados u otras actividades semejantes;
  - iii) Los niños pequeños que estén en los jardines y espacios comunes deben estar siempre bajo la responsabilidad y cuidado de sus padres o quienes los acompañen a estos lugares;
  - iv) Todos los juguetes, toallas, sillas y otros elementos que se lleven al jardín no deben dejarse abandonados y necesariamente deben ser retirados por sus dueños al momento de subir a sus respectivos departamentos.



- No está permitido a los niños jugar ni dejar sus juguetes en el hall y salones del primer piso, en los halles de pisos, en las escaleras, en los ascensores ni en el sector de estacionamientos del primer piso y subterráneos, así como tampoco jugar con los ascensores o con los elementos de seguridad del edificio, tales como mangueras de incendio, surtidores, alarmas, etc.
- Por razones de seguridad, las puertas de la escala deben mantenerse permanentemente cerradas.
- **Está prohibido utilizar a los empleados del edificio** durante sus horas de trabajo para menesteres particulares de un departamento o copropietario, así como remunerar de cualquier forma a dicho personal por estas tareas.

### 3.- ZONAS DE USO COMÚN

Su Edificio o Condominio puede tener un conjunto de espacios o instalaciones que son de uso común, que denominamos Zonas de Esparcimiento y Servicios, y cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los propietarios. Entre las Zonas de Esparcimiento y según el edificio encontramos Jardines, Piscina, Gimnasio, Sala de Eventos o Reuniones, Salas de Juegos de Niños y Adolescentes, etc.; y en las Zonas de Servicio las Instalaciones para Servicio Doméstico Externo, Lavandería, etc.

---

**NOTA: No todos nuestros edificios cuentan necesariamente con la totalidad de las dependencias aquí mencionadas.**

---

### Recomendaciones Generales para las Zonas de Esparcimiento y Servicios

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

## II.- 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.

**Recuerde que la administración debe mantener un juego completo de los planos del edificio, para las consultas o trabajos que se requieran.**

### 1.- MODIFICACIONES AL INMUEBLE

El edificio y su departamento 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 departamento está compuesto por elementos estructurales, tabiques no estructurales y redes: agua, alcantarillado, eléctrica, gas y calefacción (cuando corresponda).

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.

Como norma fundamental es importante recordar que nunca debe picar o cortar elementos estructurales (pilares, vigas, fierros, etc.), ya que pone en riesgo la estabilidad estructural del edificio.

Por otra parte, en los edificios, condominios o comunidades acogidas a la ley de Copropiedad Inmobiliaria, deberá contarse con la aprobación del Comité de Administración para intervenir los bienes comunes.

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

- Los defectos o fallas que se presenten a causa de trabajos de adecuación, ampliación o transformación efectuados en la propiedad con posterioridad a la fecha señalada en la escritura de compraventa del inmueble.
- Los defectos o fallas que se presenten en los bienes muebles, y las cosas de comodidad u ornato de acuerdo a lo que señala el artículo 572 del Código Civil. Todas las modificaciones deben ser realizadas por personal calificado.

### 2.- HUMEDAD

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

#### a) Humedad por Condensación

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

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

Por lo general la condensación tiene lugar en aquellos muros que se encuentran en el perímetro del edificio o vivienda, en particular en muros orientados al Sur y al Oriente. En estos muros la condensación tiende a producirse en zonas donde no hay una adecuada ventilación, como detrás de las camas, de paquetes de cortinas, muebles, etc. El problema es muy fácil de identificar porque en esas zonas el muro está mojado e incluso puede gotear, confundándose 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 o papeles murales de los antepechos. Incluso en ventanales que cubren el rasgo completo se puede llegar a mojar la alfombra que cubre el piso. Por lo mismo este problema, si no se trata, puede ocasionar el deterioro de papeles murales, pinturas, junquillos, alfombras y la aparición de hongos.

---

SIN EMBARGO, CABE SEÑALAR QUE ESTE PROBLEMA NO CORRESPONDE A GARANTÍA POR NO TRATARSE DE UN ERROR O FALLA EN LA CONSTRUCCIÓN. 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:

---

- **No tape las celosías de ventilación**, las que han sido especialmente diseñadas para evacuar gases y la humedad interior.
- **Mantenga limpias las perforaciones** que hay en la parte inferior de los perfiles de las ventanas, que están diseñados para evacuar dichas aguas.
- Preocúpese de **generar una ventilación adecuada en forma permanente** para lo cual se recomienda mantener entreabierta ventanas que permitan establecer circulación de aire.
- Preocúpese de ventilar al tomar un baño, momento en el que se produce mucho vapor.
- En la cocina use siempre su campana extractora, ya que la tetera y ollas al hervir aportan gran cantidad de agua al ambiente.
- No riegue en exceso las plantas de interior.
- Si las ventanas presentan agua acumulada tanto en los vidrios como en el marco inferior, debe secarla diariamente para evitar la acumulación de humedad. Del mismo modo, en caso de presentarse muros con goteos de agua por condensación, estos deben ser secados para evitar daños a la terminación del muro o la aparición de hongos.
- Tenga presente que el secado de ropa dentro del departamento también aumenta el nivel de humedad; por lo tanto **es recomendable centrifugar al menos dos veces** y tender en la loggia. Si Ud. utiliza una secadora de ropa asegúrese de proveer la ventilación adecuada, ya que esta máquina libera una cantidad muy importante de vapor de agua al recinto en el que se encuentra.
- Mantenga permanentemente una distancia de unos 10 cm. entre el muro y las camas o muebles; distáncielos más cuando ventile diariamente. Preocúpese de mover periódicamente los paquetes de cortinas, para airear en el espacio entre ellos y el muro.

### b) Humedad de Lluvia

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

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

---

ES RESPONSABILIDAD DE LA COMUNIDAD Y DE LA ADMINISTRACIÓN LA LIMPIEZA DE LAS CUBIERTAS, BAJADAS DE AGUA Y DE TODO DUCTO QUE CONDUZCA AGUAS LLUVIA DEL EDIFICIO EN FORMA PERIÓDICA, ASÍ COMO LA MANTENCIÓN DEL SELLADO DE LAS CUBIERTAS, EL CUAL SE DEGRADA CON EL SOL, EL TIEMPO Y POR LAS DEPOSICIONES DE AVES. ESTA MANTENCIÓN ES RECOMENDABLE REALIZARLA UNA VEZ AL AÑO.

---

### c) Humedad de Filtraciones

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

### PARA PREVENIR Y EVITAR FILTRACIONES POR CUALQUIERA DE ESTAS CAUSAS LE RECOMENDAMOS:

- Revise periódicamente las conexiones de sus artefactos, de manera que éstas se mantengan en buen estado.

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

- Al salir de su inmueble no olvide chequear que todas las llaves de agua estén cerradas, y si sale de su hogar por un tiempo prolongado **deje la llave de paso cerrada**. Su departamento tiene llaves de paso en cada recinto de baño y cocina, así como llave de paso general junto a su remarcador individual de agua, ubicado al exterior del departamento.

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

- **Los flexibles de ducha deben mantenerse en buen estado**. Si nota que el metal que rodea la manguera se ha roto, proceda a cambiarlo, ya que con seguridad deteriorará la manguera de goma provocando fugas de agua.

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

### ATENCIÓN:

- Las terrazas y loggias no deben ser baldeadas para su limpieza, ya que esto puede ocasionar humedad y/o filtraciones en los pisos inferiores.

- En las bodegas de subterráneo se recomienda poner las cosas sobre una base, repisa o tarima debidamente protegidas, para que en caso de alguna humedad o filtración, éstas no se vean perjudicadas. No es recomendable guardar artículos electrónicos en las bodegas, sobre todo si por esta pasan ductos de alcantarillado.

### 3.- APARICIÓN DE FISURAS

Las viviendas están formadas por materiales que tienen una dinámica propia, la cual en general se activa con los cambios de temperatura, humedad o movimientos sísmicos. Esto provoca la aparición de una serie de fenómenos que son naturales en la vida de un inmueble. Uno de estos fenómenos que suelen aparecer en las viviendas son las fisuras, las cuales se califican de normales cuando son producto de la retracción del fraguado en el hormigón, movimientos sísmicos o cambios de volumen (por variaciones de temperatura y humedad). En general las fisuras afectan a atraques o uniones entre planchas y elementos de distintos materiales, prefabricados, cielos, etc. Para solucionar este problema es que en ocasiones se proyectan canterías que encauzan y/o esconden estas fisuras.

---

LA APARICIÓN DE ESTAS FISURAS NO DEBEN PREOCUPARLO, PORQUE ESTÁ PREVISTO QUE OCURRAN.

---

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

## III.- Instalaciones Básicas

---

### 1.- AGUA POTABLE

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

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

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

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

- Tenga cuidado al realizar trabajos en el piso, muros o cielo, ya que por desconocimiento o descuido puede romperse una cañería de agua que abastece su departamento o al de un vecino. En este caso, una filtración producida por la rotura de una cañería no corresponde a garantía, ya que no corresponde a un error o falla en la construcción, sino que a un daño causado por un tercero.
- Cuando se produzca una filtración de agua, por pequeña que sea, consulte de inmediato a un técnico de manera de buscar la causa y solución del problema. Como primera medida se debe cerrar inmediatamente la llave de paso que corresponda. Si está siendo víctima de una filtración que no proviene de su departamento, avise al conserje para que se comuniquen con el departamento en cuestión, o cierre la llave de paso del otro departamento, de manera de evitar mayores daños.
- Nunca olvide que es indispensable consultar los planos de las instalaciones antes de decidir la solución del problema, ya que así se evitan picados innecesarios.

- Cuando salga asegúrese que las llaves de sus artefactos estén cerradas. Si sale por tiempo prolongado deje también la llave de paso del departamento cerrada.
- Asegúrese de instruir a todos los miembros de su familia y personal doméstico acerca del buen uso y cuidados con el agua: no olvide que cualquier daño a otro vecino por filtración producto de una inundación en su departamento será de su responsabilidad.

### **a) Agua Caliente**

#### **a.1) Central de agua caliente**

Este sistema de producción de agua caliente utiliza las calderas de calefacción central del edificio para mantener una red de agua caliente permanente en todos los departamentos de éste. La distribución se hace mediante una red exclusiva, debidamente aislada, la que cuenta, para el control de los consumos, con remarcadores individuales por departamento, ubicados en closet de pasillo. El consumo registrado permitirá determinar la proporcionalidad que se pagará por este concepto y representa una parte del costo del agua caliente, ya que existe un porcentaje que va automáticamente a gastos comunes, independiente del consumo del departamento, la proporción está señalada en el Reglamento de Copropiedad. Al abrir una llave de agua caliente en el departamento, es común que ésta salga fría y tarde aproximadamente un minuto en salir a la temperatura máxima. Esto es normal y corresponde al agua quieta acumulada entre el remarcador de agua caliente y su departamento.

## **2.- ELECTRICIDAD**

En lo que se refiere a instalaciones eléctricas, se recomienda conocer la ubicación de tableros, interruptores automáticos, protectores diferenciales y sus áreas comandadas, y en general no usar artefactos que consuman más energía que la dimensionada para la instalación. Para medir el consumo individual de cada departamento existe un concentrador de medidas de consumo eléctrico ubicado en el pasillo de su piso o bien

en un piso más bajo, según el edificio. Las zonas de uso común tienen también sus propios medidores ubicados en la sala eléctrica del subterráneo, para determinar ese consumo diferente del particular.

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

- Se sugiere colocar ampolletas de máximo 100 Watts de potencia o de bajo consumo. Por seguridad deben identificarse los circuitos que permiten conectar equipos de mayor consumo (lavadoras, estufas eléctricas, etc.) y consultar acerca de ellos antes de instalar un artefacto, para evitar que “salten” los interruptores automáticos.
- En general en los departamentos se distinguen cuatro diferentes áreas comandadas por los interruptores automáticos: un circuito de alumbrado para todo el departamento, y tres circuitos de enchufes que cubren las distintas áreas del departamento.
- Su departamento posee un protector diferencial conectado a los circuitos de enchufes, cuya función es detectar cualquier diferencia importante de voltaje registrada en la instalación. Esto apunta básicamente a proteger a los niños de golpes de corriente producto de que introduzcan elementos a los enchufes, o en general prevenir cualquier anomalía provocada por reparaciones o cortocircuitos. Este protector diferencial también es altamente sensible a fallas o mal funcionamiento de artefactos con motor o resistencias (aspiradoras, secadores de pelo, planchas, etc.). En caso que el diferencial de su tablero se baje y no sepa el origen del problema, desconecte cada uno de los artefactos eléctricos y luego enchúfelos uno a uno para determinar qué equipo presenta problemas.
- Antes de la instalación de máquinas o artefactos eléctricos, es necesario que Ud. conozca con precisión el consumo de estos aparatos, y así conectarlos al circuito que tenga la capacidad necesaria para suministrar la energía que necesitan, con la debida seguridad.

- Es común que, por desconocimiento, se conecten estufas eléctricas (cuyo consumo bordea los 2000 Watts) a un mismo circuito de enchufes donde ya hay otros consumos importantes. Esto hace que, en condiciones normales de demanda en el hogar, el interruptor automático de los enchufes salte.
- Vale la pena revisar que los enchufes (hembras y machos) sean adecuados al artefacto que está instalando, ya que si este enchufe es de menor capacidad corre el riesgo de fundir el enchufe, dañar el artefacto y, lo más importante, recalentar la instalación con la posibilidad de un incendio. Preocúpese de que estos enchufes sean de buena calidad y adaptados al uso que van a cumplir.
- En general es preferible evitar el uso de “triples” o “ladrones de corriente”, reemplazando el enchufe hembra embutido por uno con varios módulos. Así se ahorrará eventuales cortocircuitos.
- Evite el uso de alargadores. Si debe usarlos cuide que sean adecuados en el largo y sección a los requerimientos que les va a dar. Cuide de que su colocación no vaya a generar algún accidente por estar en una vía de circulación.

### 3.- GAS

En su departamento no existe ningún artefacto a gas instalado.

Finalmente, le informamos a usted que anualmente se realiza la certificación de las instalaciones de gas del edificio o condominio, por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

### 4.- ALCANTARILLADO

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

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

- Cuide de no causar daños al ejecutar trabajos o modificaciones en su departamento, consultando siempre los planos de instalaciones.
- Asegúrese de que no se arrojen a los lavaplatos, lavamanos, tinas 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.
- Tomando en cuenta estas consideraciones Ud. no debería tener problemas con estas instalaciones.

### 5.- CALEFACCIÓN

El sistema de calefacción instalado en su departamento es: **Calefacción por losa Radiante.**

En este caso las cañerías están incluidas en la estructura del edificio, tiene un termostato y llave de paso para su corte general.

Existe un remarcado individual para la determinación del gasto de cada departamento.

En los edificios el sistema sólo funciona durante el período que determine el Comité de Administración.

Este sistema regula la temperatura en forma manual o automáticamente, de acuerdo a lo indicado por el usuario en el termostato.

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.
- 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 el departamento se caliente más rápido.

## 6.- ANTENAS DE TV-FM, TV CABLE Y CIRCUITOS CERRADOS DE TV (CCTV)

### a) Antenas de TV-FM

El edificio cuenta con antena exterior de TV y FM, para mejorar la recepción de la señal al interior de los departamentos. Los enchufes coaxiales dejados para estos efectos se encuentran ubicados en distintos recintos según cada edificio, verifique cual es su caso.

La Caja de Conexión posee dos enchufes independientes, siendo el de la izquierda la antena de Televisión y el de la derecha el de la antena de FM (Frecuencia Modulada).

### b) TV Cable

Para la televisión por cable se dejan los ductos y cajas embutidas, siendo su trazado independiente y paralelo al de las antenas de TV y FM, según el tipo de departamento y edificio o condominio. No se deja cableado para respetar la libertad del usuario de contratar el servicio con el proveedor de cable que desee.

---

ADVERTENCIA: EN NUESTRA EXPERIENCIA HEMOS OBSERVADO QUE LOS INSTALADORES DEL CABLE UTILIZAN OCASIONALMENTE LOS DUCTOS DE TV-FM PARA ENTRAR CON LA SEÑAL DE CABLE, LO QUE NO ES CORRECTO YA QUE ELIMINAN LA POSIBILIDAD DE CONEXIÓN A LA ANTENA DEL EDIFICIO.

---

Por lo tanto, cuando le instalen el cable no acepte que utilicen el cable o ducto de la antena. Además, cuando terminen pruebe la antena tradicional para comprobar su recepción, ya que en la manipulación de cables es habitual que dejen desconectada dicha antena en perjuicio suyo.

Si nota cualquier anomalía en este proceso avise a la recepción y no reciba el trabajo por parte de los instaladores de cable.

Por último, cabe señalar que si la empresa de TV cable por usted contratada, requiere de la instalación de una antena parabólica, ésta no podrá en ningún caso instalarse en la fachada o terraza de su departamento. Toda antena parabólica que se instale debe ubicarse exclusivamente en la cubierta del edificio.

### c) CCTV (Circuito Cerrado de TV)

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

Es de responsabilidad de la administración contratar la mantención de este sistema de manera que funcione correctamente. No todos los sistemas de CCTV graban, por lo que debe averiguar si su edificio o condominio cuenta con esta modalidad. En caso de que el proyecto no considere sistema de grabación y este quiera ser habilitado por la comunidad deberán tratar el tema con la administración.



## 7.- TELÉFONO Y CITOFONÍA

### a) Teléfono

En general en nuestros edificios o condominios las propiedades se entregan con una línea a conectar. Al momento de la entrega la línea no está activada, debiendo hacerlo el propietario en la oficina jurisdiccional que corresponda al proveedor del servicio. En ese momento deberá adjuntar el Acta de Entrega otorgada por la Empresa Inmobiliaria, en la que indica la fecha en que ha sido entregada su propiedad.

Para efectos de extensiones, el departamento considera un ducto para conectar otro aparato en el dormitorio principal.

### b) Citofonía

Nuestros edificios consideran un citófono de interconexión con la portería del edificio, el cual normalmente se encuentra ubicado en la cocina.

Es recomendable instruir a todos los miembros del grupo familiar sobre la correcta utilización del citófono, ya que es fundamental para atender y autorizar el ingreso de visitas hacia su departamento. Por seguridad para todos, el ingreso al edificio es controlado exclusivamente por el Portero y la reja de acceso no puede ser abierta desde los departamentos, así como tampoco las puertas de acceso a estacionamientos subterráneo.

Recuerde siempre identificarse al momento de comunicarse con la portería.

### c) Alarma

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

## IV.- Marcos, Puertas y Ventanas

### 1.- CONSEJOS GENERALES

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

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

### 2.- MARCOS Y PUERTAS

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

#### a) Humedad

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

#### b) Bisagras

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

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

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

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

### c) Chapas y cerraduras

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

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

## 3.- VENTANAS

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

La falla más común de las ventanas **se produce en los seguros o sistema de cierre, y en general tiene lugar por mala operación.** Para evitar este problema se debe poner especial atención al cerrar las ventanas: el seguro

debe estar de tal manera que no golpee el gancho que está atornillado al marco de la ventana, ya que al golpearlo éste se dobla o el seguro se desregula. En el caso de los ventanales del estar y dormitorio principal, éstos cuentan con una manilla que debe girarse en posición horizontal al momento de deslizar la hoja de corredera, tanto al abrir como al cerrar. Sólo se gira a la posición vertical al momento de bloquear la hoja, que debe estar apoyada contra el marco de aluminio. Recuerde que los problemas generados por una mala operación no corresponden a garantía.

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

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

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

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

## V.- Recubrimientos Interiores

### 1.- ALFOMBRAS

Si quiere que su alfombra se mantenga siempre con su apariencia original es primordial que Ud. sepa mantenerla.

Para el caso de las alfombras tipo bouclé hay que evitar cualquier anclaje o perforación en el pavimento ya que puede tomar y correr una o varias hebras del tejido produciendo un daño irreparable.

Ante todo, combata la suciedad: detenga el avance de la suciedad en todos los posibles accesos de su departamento. Coloque un limpiapiés en la entrada y tenga siempre uno de repuesto. De ser posible reubique sus muebles ocasionalmente, lo que permitirá una mejor distribución del tránsito y de las sendas producidas por éste en su alfombra.

#### a) El Aspirado Diario

El aspirado permite eliminar polvo, suciedad, pelos de animales, pelusas, etc. Por lo general el mayor desgaste de una alfombra es causado por la suciedad y no por el tráfico, por lo tanto pasar la aspiradora a diario y usar un limpiapiés aumenta en forma considerable la vida de la alfombra.

Es conveniente aspirar todos los tipos de alfombra, aún si está recién instalada. Aspire despacio (pasando seis a siete veces por la superficie de la alfombra), absorbiendo así mayor cantidad de suciedad.

#### b) Manchas

Frente a las manchas actúe siempre rápidamente; no deje que las manchas se impregnen o sequen. Mientras más tiempo pase, más difícil será eliminarlas.

Remueva los materiales sólidos hasta donde sea posible con una cuchara o cuidadosamente con el filo de un cuchillo de mesa.

Los derrames líquidos deben ser removidos inmediatamente. Absorba la mayor cantidad de humedad posible con materiales blancos absorbentes, tales como servilletas o cualquier papel absorbente. Las manchas secas deben ser aspiradas antes de tratarlas.

Cuando la mancha haya penetrado en la alfombra, intente sacarla restregando con agua limpia y tibia, usando una esponja o un paño limpio y enjuagándolo frecuentemente. Repita el procedimiento cuantas veces sea necesario. Comience siempre a limpiar desde los bordes de la mancha hacia el centro, con el objeto de que ésta no aumente. NO FROTE. Limpie siempre en el sentido del pelo.

En caso de necesitar agentes limpiadores, use la cantidad mínima necesaria para sacar la mancha, pero siempre siguiendo las instrucciones del producto. Luego de lograr el objetivo, enjuague con agua limpia. De no dar resultado este método, le aconsejamos consultar nuestra tabla de quitamanchas.

### C) TABLA DE QUITAMANCHAS

Válida para todos los tipos de alfombras que sean de lana o fibra sintética.  
 (Información proporcionada por el fabricante de Alfombras)

TIPO DE MANCHA	TRATAMIENTO
Cerveza, Licor, Vómitos, Jugos, Miel, Café, Té, Mermeladas, Sangre, Pegamentos	Disolver en agua (a 30 ó 35°C) 5 gr./lt. de un detergente doméstico. Con un paño humedecido en esta solución, hacer toques sobre la mancha o bien frotar ligeramente.
Aceite, Chicle, Cera, Brea, Mantequilla	Con un paño humedecido en bencina blanca, hacer toques sucesivos sobre la mancha.
Césped, Lápiz de Tinta	Con un paño humedecido en alcohol, hacer toques sobre la mancha o bien frotar ligeramente.
Cremas para piel, Mostaza, Chocolate, Caramelos	Con un paño humedecido en acetona, hacer toques sucesivos sobre la mancha. Luego disolver en agua (a 30 ó 35°C) 5 gr./lt. de un detergente biológico activo (doméstico) y con un paño humedecido en esta solución, frotar hasta que desaparezca la mancha.
Betún	Hacer toques o bien frotar ligeramente la mancha con un paño humedecido en aguarrás. El resto se eliminará con un paño humedecido en alcohol.

---

ADVERTENCIA: NO APLIQUE DETERGENTE A UNA ALFOMBRA SIN ANTES HABER ASPIRADO SU SUPERFICIE; ESTO PRODUCE AUREOLAS NEGRAS POR SUCIEDAD DEL RESTO DE LA ALFOMBRA.

---

#### d) Lavado Profesional:

Es preferible limpiar la alfombra cuando los primeros indicios de suciedad sean aparentes. La limpieza a fondo sólo se puede lograr con servicios profesionales especializados que pueden ser del tipo de cepillo rotativo y champú, espuma seca, limpieza a vapor.

NOTA: No pise la alfombra hasta no estar totalmente seca.

#### e) Algunos Consejos Generales

- Pelusas: Las alfombras nuevas de fibra cortada sueltan un poco de pelusa. No se preocupe: son solamente residuos de fibra que salen a la superficie y que con el tiempo la aspiradora sacará por completo.
- Aplastamiento: Objetos muy pesados como muebles, sillas con ruedas, enseres, o el tránsito intenso aplastan la fibra de la alfombra. En caso de objetos pesados, coloque retazos o sobrantes de alfombra bajo las patas para evitar

hendiduras. Cuando esto suceda, sostenga sobre la hendidura una plancha a vapor caliente **a 10 cm. de altura** para recuperar la fibra.

- **Fibras más altas:** Si en su alfombra aparece una fibra más alta no la corte ni la tire, ya que se dañará irreparablemente. Si la fibra suelta no es producto del desgaste normal de la alfombra consulte con postventa como repararla.
- **Visos Sombreados:** Este no es un defecto, sino una característica inherente de todas las alfombras lujosas y densas de fibra cortada. Esto sucede cuando la fibra (a causa de las pisadas, por muebles que se corren, etc.) cambia de dirección del pelo en ciertas áreas y la luz se refleja desde diferentes ángulos, lo que hace que se vean áreas más claras o más oscuras. Ningún proceso de fabricación puede evitar esta tendencia, la cual también es excluida de la garantía de los fabricantes de USA o Europa. En definitiva es sólo un efecto de luz que no altera el uso ni duración de la alfombra.
- **Alfombras “Que Caminan”:** Al colocar una alfombra sobrepuesta, éstas suelen arrugarse. Esto se produce más en las alfombras nuevas, en las que el pelo aún no se ha compactado, debido al efecto de abatimiento de la fibra al ser pisada. El problema se evita colocando una capa intermedia antideslizante o tiras de velcro en las esquinas de la alfombra sobrepuesta y en la inferior.

## 2.- CERÁMICAS

Los recubrimientos cerámicos normalmente se ubican en pisos y muros de cocinas, loggias y baños y en pisos de terrazas. Este recubrimiento es de gran estética y limpieza, y para mantener estas características es que le entregamos las siguientes sugerencias:

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

## 3.- PINTURAS

Las pinturas que se aplican a los cielos, paredes, puertas y otros elementos de madera y fierro son productos de buena calidad. Sin embargo, tienen una duración definida y que depende del uso del inmueble y su mantención.

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

## MANTENCIÓN DE PINTURAS

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

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

#### 4.- PAPEL MURAL

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

- Mantenga una distancia de unos 2 cms. en los muebles adosados al muro, de tal modo que no deterioren el empapelado.
- Vuelva a pegar de inmediato cualquier esquina o unión suelta; es muy sencillo y para hacerlo no necesita un profesional. Basta preparar una pizca de pegamento en polvo en un vaso o usar aditivo extra Murazel directamente. Deje humedecer el papel 20 a 30 minutos y luego presione. Quite el exceso de pegamento de la superficie con una esponja o paño limpio y húmedo.
- Procure no usar el muro como apoyo de sillas o personas, ya que con el tiempo tiende a ensuciarse y a pelarse.
- Guarde los restos de papel, con ellos puede parchar zonas deterioradas. En los diseños con flores o figuras los parches se disimulan muy bien recortando en torno a las figuras. Si bien la reparación puede no quedar perfecta, mejora enormemente una zona deteriorada.
- En el vano de la ventana suele deteriorarse el papel ya sea por filtración de lluvias o condensación. Al respecto recuerde las recomendaciones que aparecen en el Capítulo II.2, sobre cómo disminuir la humedad.
- El papel mural instalado en su departamento cuenta con una superficie vinílica por lo que algunas manchas superficiales se pueden limpiar. Para realizar un desmanche se debe usar una esponja (de preferencia nueva) levemente humedecida y frotar suavemente la superficie. El papel mural no es lavable, por lo que no se debe aplicar agua de manera excesiva al momento de limpiar.

#### 5.- PISOS FOTOLAMINADOS

Es un pavimento conformado por un centro de madera aglomerada (H.D.F.) recubierto por una reproducción fotográfica de madera, protegido en su cara superior e inferior por resinas melamínicas. Su instalación corresponde a un piso flotante colocado sobre espuma de polietileno expandido o cartón corrugado, dilatado en el perímetro y los encuentros con otros pavimentos.

La dilatación en su lado más largo de cerca de 1 cm., **es necesaria** para absorber los cambios de dimensión producidos por las distintas humedades ambientales.

##### a) Limpieza

Se debe hacer mediante el 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.

##### b) Cuidados

A pesar de la gran resistencia a las rayas y abrasión del producto, se recomienda poner fieltro en todas las patas de los muebles que se puedan desplazar. Asimismo, la humedad afecta al producto, por lo que **se recomienda no mojar el piso bajo ninguna circunstancia**, y en caso de ocurrir un accidente de derrame, éste debe ser retirado y secado con un paño o papel absorbente de inmediato. La superficie, una vez dañada, no es recuperable.

Este tipo de pavimentos, a pesar de ser instalado en forma flotante, tiende a ser más ruidoso que otros tipos de pavimentos, como el caso de las alfombras. En efecto, los pisos fotolaminados, al igual que las cerámicas, transmiten más fácilmente los ruidos hacia sus vecinos del piso inferior, por lo que recomendamos cuidar golpes, saltos y en general el arrastrar objetos en su departamento.

## VI.- Artefactos

### 1.- GRIFERÍA

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

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

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

### 2.- SANITARIOS

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

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

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

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

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

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

### 3.- LAVAMANOS, LAVAPLATOS, VANITORIOS Y CUBIERTAS DE GRANITO

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

#### a) Lavaplatos

En general nuestros departamentos cuentan con lavaplatos de acero inoxidable, con una o dos tazas dependiendo del tipo de producto que Ud. haya adquirido.

Para su limpieza se recomienda usar productos no abrasivos, ya que rayan la superficie dando un feo aspecto. Utilice esponjas o paños para hacer la limpieza; no use virutillas o elementos metálicos que puedan rayar la superficie.

#### b) Cubiertas de Granito

El granito, por ser piedra natural, tiene tonalidades y vetas irregulares, esta se debe limpiar con un paño húmedo y jabón neutro, no dejar líquidos apozados, ya que mancharán la superficie. Tenga especial cuidado con el aceite y la sangre de la carne, ya que en ocasiones dejan manchas permanentes.

Para una limpieza más profunda se puede limpiar con un paño con un limpiador en crema u otro limpiador suave. Es recomendable no limpiar con productos abrasivos o desinfectantes como el cloro.



#### 4.- TINAS

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

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

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

#### 5.- COCINAS, HORNOS, CAMPANAS

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

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

#### 6.- LAVAVAJILLAS

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

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

#### 7.- LAVADORAS Y SECADORAS DE ROPA

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

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

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

## VII.- ¿Qué hacer en caso de?

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

### 1.- HUMEDAD DE CONDENSACIÓN

Las posibilidades de que ocurra condensación aumentan al calefaccionar con gas (licuado o de cañería) o parafina, ya que la combustión libera vapor de agua al ambiente. Los lugares en que es más probable que se produzca este fenómeno son los muros perimetrales del edificio, detrás de muebles, camas y paquetes de cortinas.

La única forma de solucionarlo es una adecuada ventilación de los recintos afectados, abriendo ventanas y distanciando en forma permanente los muebles y cortinas de los muros.

Para mayor información vea el Capítulo II.2.a).

### 2.- HUMEDAD DE LLUVIA

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

#### a) en ventanales

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

#### b) en cielos y muros

- En caso de manifestarse humedad en el cielo o muros avise inmediatamente a postventa, quienes resolverán el

problema en la medida de sus posibilidades, a la brevedad posible.

#### c) en terrazas

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

Para otras recomendaciones vea el Capítulo II.2.b).

### 3.- HUMEDAD DE FILTRACIONES

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

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

Para otras recomendaciones vea el Capítulo II.2.c).

### 4.- PROBLEMAS ELÉCTRICOS

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

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

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

Para mayor información vea el Capítulo III.2.

### 5.- FUGAS DE GAS

Si detecta o sospecha que hay una fuga de gas, proceda de la siguiente manera:

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

Para mayor información vea el Capítulo III.3

### 6.- COLGADO DE CUADROS O LÁMPARAS

Cuando sea necesario colgar algún cuadro u otro elemento en un tabique de Volcanita, se deben utilizar tarugos de expansión especiales para Volcanita (también llamados tarugo paloma); cualquier otro sistema no funciona adecuadamente.

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

## 7.- SEGURIDAD

### a) Prevención de Accidentes

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

#### A continuación le recordamos algunas de ellas:

- Es siempre recomendable utilizar **pisos de goma** en tinajas y baños.
  - También es importante el uso de protectores de enchufes eléctricos, especialmente **cuando hay niños en el departamento**. Nuestros departamentos cuentan con un protector diferencial al cual están conectados los circuitos de enchufes. Este se ubica en el tablero de distribución de alumbrado y su buen funcionamiento debiera probarse periódicamente.
  - Si tiene niños pequeños es recomendable poner **mallas de protección en las ventanas y terrazas** para prevenir que vayan a caer al vacío o puedan lanzar juguetes o cualquier otro objeto, que desde la altura se transforma en un peligroso proyectil.
  - No deje a los niños pequeños sin supervisión de un adulto en áreas de uso común. No olvide que la comunidad no se puede responsabilizar por ello.
- Por lo mismo, no deje que los niños jueguen en las escaleras o ascensores, ni tampoco en las zonas de estacionamiento.
- Tenga siempre cuidado con los artefactos eléctricos o de combustión; preocúpese que su mantención y operación sean hechas por personas idóneas.
  - Una última medida práctica que a veces se olvida es **mantener un duplicado** de cada una de las llaves de la vivienda en un lugar conocido y accesible.

## b) Elementos Contra Incendios

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

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

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

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

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

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

- Un Grupo Generador para alumbrado de emergencia, conectado a uno de los ascensores (siempre es recomendable consultar cuál es), bombas de agua,

sistemas de incendio, citófonos y portones automáticos. Es bueno tener presente que el funcionamiento de este Grupo Generador puede no ser instantáneo. Además, el edificio cuenta en los pasillos con un sistema de lámparas de emergencia autónomas. Estas lámparas se activan en caso de un corte eléctrico y en tanto no se active el grupo electrógeno del Edificio.

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

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

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

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

---

**ATENCIÓN: NUNCA USAR ASCENSORES EN CASO DE INCENDIO O TERREMOTO.**

---

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

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

### c) Prevención de Robos

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

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

Algunas normas a respetar para actuar en este sentido son:

- No entregue llaves de rejas o portones a cualquier persona.
- Avise a la administración acerca de cualquier persona, elemento o suceso extraño que observe, es mejor precaver que lamentar.
- Dé aviso a la administración acerca de la visita de maestros o personal doméstico a su departamento.
- Asegúrese de que las puertas de acceso y rejas quedan cerradas después de su entrada o salida del edificio.
- Recuerde que **usted es quien debe autorizar al portero para el ingreso de sus visitas al edificio**. Cuando lo haga recuerde identificarse por el citófono con el portero,

y señalarle si su visita debe subir a su departamento o esperar en el primer piso.

- En general se recomienda no dejar subir repartidores a los edificios, debiendo bajar el propietario a recibirlo en el primer piso.
- Recuerde siempre dejar con llave el cerrojo de la puerta de entrada de su departamento.
- Active la alarma de robo de su departamento cada vez que éste se encuentre desocupado.
- Se recomienda instalar cerraduras de seguridad y visores, además de la entregada, a las puertas de bodegas y departamentos.

### 8.- 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.

## Consideraciones

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

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

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

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

## Servicio de Atención a Clientes

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

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

**En caso de presentarse un desperfecto atribuible a una falla o error en la construcción, le agradeceremos se comunique con nosotros llamando directamente al 2202 56 31 o 2571 75 45. Si prefiere por correo electrónico a [postventa@siena.cl](mailto:postventa@siena.cl), indicando los desperfectos. Se le recuerda que la ejecutiva que lo atenderá es la Sra. Ximena Palma, por lo que para una mejor atención se recomienda que en el caso de envío de correo electrónico, indique el nombre antes indicado en el documento.**

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

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

En la fecha y hora programada se presentarán en su departamento el personal de nuestra empresa (debidamente identificado) a realizar los trabajos acordados. Concluidos los trabajos, el propietario deberá recibir conforme, 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 los departamentos a realizar las reparaciones.



#### HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de postventa es el siguiente:

- De lunes a viernes de 08:45 a 18:00 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 el departamento mientras se realizan los trabajos.

EDIFICIO  
**VC** VALENZUELA  
CASTILLO

**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