



SERVICIO DE **POST VENTA**

stanza.cl

STANZA
INMOBILIARIA

SERVICIO DE POST VENTA

La misión que tiene definida nuestra inmobiliaria es: lograr la felicidad de sus clientes. Para ello debe entregarles productos que satisfagan plenamente los requisitos de calidad considerados en cada proyecto.

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

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





“Nuestros inmuebles se construyen con tolerancias de construcción de acuerdo con lo señalado en el “Manual de Tolerancias para Edificaciones” elaborado por la Cámara Chilena de la Construcción, el cual puede ser consultado en su página web www.cchc.cl y en la página web www.stanza.cl.”

GARANTÍAS DE LA PROPIEDAD

Todas las propiedades nuevas, de acuerdo a la Ley N° 20.016 sobre Calidad de la Vivienda, tienen una garantía que considera la reparación de eventuales fallas o defectos de construcción que pudieran presentar conforme a las normativas vigentes y especificaciones del proyecto, en los siguientes plazos:

3 años, para 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. Este plazo comienza a regir desde la fecha de inscripción de la compraventa de la casa a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

5 años, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como:

Cubiertas de techumbres, instalación de ventanas, estructuras no soportantes de muro y de cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones 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 como, ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos. Este plazo comienza a regir desde la fecha de recepción final de la propiedad que otorga la Municipalidad correspondiente;

10 años en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble tales como:

Cimientos, sobre cimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres y entramados horizontales o verticales de carácter estructural. Este plazo comienza a regir desde la fecha de recepción final de la propiedad que otorga la Municipalidad correspondiente.



Nuestra inmobiliaria cuenta con un Departamento de Posventa, el cual tiene un equipo de profesionales destinados , exclusivamente a atender las solicitudes que requieran nuestros clientes.

ANTES DE SOLICITAR LA VISITA DE POST VENTA A LA PROPIEDAD, EL CLIENTE DEBE CONSIDERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

I - El servicio de Post Venta cubre solamente problemas que tienen origen en el proceso constructivo como terminaciones, instalaciones u obra gruesa.

Es muy importante tener cabal conocimiento del Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda que se deben realizar en la propiedad para evitar problemas futuros. No se consideran como defectos o fallas constructivas aquellos problemas generados por el uso cotidiano o desgaste natural de esta, o bien por la falta de mantenimiento del inmueble.

II - Es recomendable que el propietario lea los correspondientes manuales e instructivos técnicos del proveedor o fabricante en caso de presentar dudas de uso o mantenimiento de algún artefacto o elemento de la propiedad

III - Es de responsabilidad de cada Propietario realizar la mantención de sus artefactos (como cocinas u hornos, calefón) a través de un servicio técnico autorizado, según indicaciones del fabricante. Las fallas de estos corresponden ser reparadas por personal del servicio técnico de los equipos, y no por el área de Post Venta.

IV - La asistencia de Post Venta es exclusiva para el Propietario de la unidad. En caso de ser arrendatario, la solicitud de Post Venta debe realizarla el propietario del inmueble. Se encuentran excluidas de la garantía de Post Venta antes detalladas, aquellas situaciones en la cuales las fallas o desperfectos se deban:

Al desgaste natural por el tiempo o el uso inadecuado.

Mantenimiento indebido o falta de éste.

Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o contravención a las instrucciones indicadas en el **Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda**, de los servicios técnicos autorizados, o falta del adecuado cuidado que como usuario del inmueble debe procurar.

Fallas o defectos producidos por intervención del Propietario por ampliaciones, adecuaciones o modificaciones efectuadas en la casa.



Si estima que su observación está cubierta por la garantía en los términos señalados, deberá proceder de la siguiente manera:

SOLICITUD DE ATENCIÓN DE POST VENTA

El Cliente deberá comunicarse por correo electrónico con el Área de Post Venta donde deberá detallar lo siguiente:

- **Nombre y Apellidos.**
- **Proyecto .**
- **Números de Contacto. (fijo y celular)**
- **Recinto donde se presenta problema.**
- **Descripción de la observación.**
- **Fotografía de la observación.**

Haremos todo lo posible para que, en un plazo máximo de 72 horas hábiles luego de recibido su requerimiento, una persona del departamento de Post Venta contacte y coordine con el Cliente una visita inspectiva, según sea la disponibilidad del Cliente.

La Inmobiliaria procederá a hacer un diagnóstico de los desperfectos o fallas informadas por el Cliente y se le informará vía mail al Cliente, si estas corresponden o no a garantía.

• En caso de no corresponder, la Inmobiliaria le informará vía email una breve explicación las razones de no corresponder.

A continuación, y siempre coordinados con el Cliente, se le enviará por correo electrónico, un diagnóstico de los desperfectos o fallas y una propuesta de fecha para realizar los trabajos pertinentes.

Una vez que los arreglos hayan terminado, se le solicitará al Cliente su aprobación y conformidad al trabajo realizado. En el caso que, durante la inspección, alguna observación o requerimiento se refiera al uso o mantenimiento de la propiedad, repasaremos con el Cliente las sugerencias de mantenimiento descritas en **Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda** y lo guiaremos con toda la información necesaria y le ofreceremos toda la ayuda que podamos entregar en forma de información para que pueda hacer la mantención que corresponda.

REPARACIONES

Posteriormente a la visita de diagnóstico, al Cliente Post Venta coordinará la fecha en la cual se realizarán los trabajos de reparaciones de los desperfectos que corresponda de acuerdo con la garantía.

Haremos todo lo posible para que las reparaciones queden realizadas en el menor plazo posible, tratando de que el plazo no supere los 30 días hábiles, siempre y cuando no se requieran repuestos y materiales que no estén disponibles en el mercado.

El día de los trabajos, es necesario que la zona a trabajar esté despejada, libre de muebles, cortinas, cuadros u otros objetos que puedan resultar dañados.

Una vez realizados los trabajos de reparaciones, la Inmobiliaria solicitará a al Cliente su conformidad con respecto a éstos, debiendo firmarse un Acta de Conformidad.



EMERGENCIAS



En los casos de EMERGENCIA (filtración de agua inundación, fuga de gas, problemas eléctricos), se recomienda dar aviso de inmediato y cerciorarse mediante un llamado telefónico a nuestro encargado de Post Venta con el fin de evitar la ocurrencia de daños mayores.

Le recordamos que nuestro horario de atención es de Lunes a Jueves de 9:00 a 18:00 hrs. Viernes de 9:00 a 15:00 hrs. En caso de que la emergencia se produzca dentro de dicha franja horaria, se procederá a contactar al Cliente en el menor plazo posible, para coordinar los trabajos de emergencia a realizar.

En caso de presentarse una emergencia fuera del horario antes señalado, se recomienda al Cliente buscar una solución temporal hasta que la Inmobiliaria pueda asistirle.



RECOMENDACIONES

Recomendaciones mientras se estén ejecutando los trabajos en su propiedad.

Se recomienda que todos los objetos de valor que estén en la casa sean guardados para evitar daños o pérdidas que pueden ocasionar malentendidos.

En caso de que el Cliente vea que un trabajador tiene comportamientos no adecuados o circula por lugares de su propiedad donde no corresponde hacer trabajos, deberá de informar esta anomalía de inmediato al encargado Post Venta de la Inmobiliaria, para que se tomen las medidas del caso.

Le recomendamos al Cliente leer atentamente el Manual de Uso y Mantenimiento de Vivienda. Esperamos disfrute su propiedad.

¡Gracias por su confianza!

STANZA

I N M O B I L I A R I A



Bucarest 150, of 702,
Providencia, Santiago



Escríbanos a:
postventa@stanza.cl