

## CONTENIDO

BIENVENIDO A SU HOGAR .....	2
PLANOS EDIFICIO: .....	2
VIDA EN COMUNIDAD .....	3
MARCO LEGAL: .....	3
ACCESO AL EDIFICIO: .....	3
Vehículos .....	3
Personas .....	3
ESPACIOS COMUNES: .....	3
Equipamiento .....	3
PROGRAMA PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN: .....	4
SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD: .....	4
Circuito Cerrado de Televisión: .....	4
Grupo Electrónico: .....	4
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS: .....	4
Sistema de detección y alarma: .....	4
Sistema de extinción: .....	5
ASCENSORES: .....	5
CUIDADO Y MANTENCIÓN DE SU DEPARTAMENTO .....	6
ASPECTOS GENERALES DE CUIDADO Y MANTENCIÓN: .....	6
MODIFICACIONES AL INMUEBLE: .....	6
HUMEDAD: .....	6
APARICIÓN DE FISURAS: .....	7
INSTALACIONES: .....	7
Medidores y remarcadores .....	7
Instalación de Calefacción: .....	7
Instalación Eléctrica: .....	8
Instalación Sanitaria: .....	8
Agua Potable Caliente: .....	8
Alcantarillado: .....	8
Instalación de Gas: .....	8
Ductos de Ventilación: .....	8
Central de Alarma: .....	9
Instalación de Teléfono y TV Cable: .....	9
Instalación de Citófonos: .....	9
Eliminación de Basura: .....	9
INTERIORES DEPARTAMENTO .....	10
VENTANAS: .....	10
Recomendaciones de Uso: .....	10
Recomendaciones de Mantenimiento: .....	10
PUERTAS: .....	11
ARTEFACTOS DE COCINA: .....	11
ARTEFACTOS SANITARIOS: .....	11
PAVIMENTOS Y REVESTIMIENTOS .....	12
Porcelanatos: .....	12
Piso Flotante Laminado: .....	12
Papel Mural: .....	12
CUBIERTAS EN MUEBLES DE BAÑO Y COCINA .....	12
Mármol y Granito: .....	12
Limpieza y Mantenimiento .....	13
Cubiertas de mármol: .....	13
Cubiertas de Granito: .....	13
TABIQUES INTERIORES .....	13
Aislación Térmica: .....	13
Lampistería: .....	13
PROGRAMA ANUAL DE MANTENCIÓN DEL DEPARTAMENTO .....	14
GARANTÍAS: .....	15
DEPARTAMENTO DE POST VENTA .....	15
SERVICIOS POSTVENTA ANEXOS .....	16

## BIENVENIDO A SU HOGAR

Junto con darles la bienvenida a su nuevo departamento y agradecer su confianza, Inmobiliaria Grupo Hogares, deja en sus manos el Manual del Propietario, documento que servirá de guía para conocer y cuidar su hogar.

La acción del medio ambiente y el uso en el tiempo actúan sobre el inmueble y sus accesorios en forma rápida y nociva si el usuario no se preocupa de su mantención y cuidado.

Este manual pretende ser una ayuda a los nuevos propietarios y/o usuarios del inmueble que acaba de adquirir, en temas que son de relevancia, aspectos generales de la convivencia en comunidad y consejos útiles para resolver problemas comunes, de mantención del inmueble y de seguridad.

Es necesario indicar que la Inmobiliaria cuenta con servicios de post venta, para que, frente a eventualidades posteriores al proceso de entrega, usted reciba solución a sus requerimientos. Si desea solicitar atención de postventa, se encuentra detallado en este manual el procedimiento y contacto con dicho servicio.

Finalmente se incorpora un listado con los proveedores más relevantes, en caso de que usted los requiera.

Estamos confiados que, siguiendo las recomendaciones de uso y las instrucciones de mantención de este manual, podrá aprovechar y mantener en buenas condiciones su departamento.

### PLANOS EDIFICIO:

La administración del edificio cuenta con todos los planos de proyecto:

- Arquitectura
- Ingeniería Estructural
- Instalación Eléctrica
- Instalación de Presurización de Caja escala subterráneos y Extracción general
- Instalación de Gas caldera
- Instalación de Agua Potable
- Instalación de Alcantarillado
- Instalación de Corrientes Débiles
- Ascensores
- Disposición de Residuos.

En la recepción del departamento, a usted se le entregará el manual de uso y garantías del sistema de calefacción el cual es en base a calefactores eléctricos; alarma contra robo y artefactos de la cocina, por lo que, si se presentara algún desperfecto en lo indicado, rogamos comunicarse directamente con el servicio técnico correspondiente.

# VIDA EN COMUNIDAD

## MARCO LEGAL:

El marco legal en el cual está inmersa la vida en comunidad se rige en las normas establecidas en el Reglamento de Copropiedad. Las disposiciones del Reglamento son obligatorias para todos propietarios y ocupantes a cualquier título, todo ello sin perjuicio de las modificaciones adicionales al Reglamento de Copropiedad que en el futuro pueda acordar la Asamblea de Copropietarios.

El Reglamento de Copropiedad tiene por finalidad el logro de la mejor convivencia y calidad de vida de los residentes del edificio, velando además por la conservación de los bienes comunes, el aseo y seguridad. La buena voluntad, el buen trato hacia los vecinos y con el personal, el respeto entre los vecinos constituye un principio esencial para lograr un mejor vivir, por tanto, es responsabilidad de todos y cada uno de los copropietarios el hacer cumplir las normas establecidas en el reglamento.

## ACCESO AL EDIFICIO:

### Vehículos

El acceso de vehículos se hace a través del portón automático, el control remoto de dicho portón se entregará solo al propietario que haya comprado estacionamiento (1 por estacionamiento), al momento de la entrega de su inmueble. Si pierde este control, deberá comprarlo a la administración del edificio.

### Personas

Las personas ingresan al edificio a través de la puerta principal. Desde el exterior se tiene comunicación a través de un citófono con el conserje. La puerta solo se abrirá desde el mesón del conserje, y es éste el que debe comunicarse por citófono a cada departamento.

## ESPACIOS COMUNES:

### Equipamiento

En el primer piso el edificio cuenta con los siguientes recintos:

- Mesón de conserjería
- Baño hall de acceso.
- Sala de lavandería.
- Sauna.
- Cine bar con terraza.
- Gimnasio, con terraza y baños.
- Baños para personal de servicio.
- Comedor personal de servicio.
- Lockers personal de servicio.
- Estacionamiento de visita y para minusválidos.

- Sala de Enfermería.
- Biciletero área común.
- Jardines
- Quincho con parrilla
- Piscina

## PROGRAMA PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN:

El edificio cuenta con un plan de evacuación, en casos de incendios, sismos, personas atrapadas en ascensor, conflictos sociales, asalto, inundaciones o amenaza de bomba o artefacto explosivo, el cual fue aprobado por el departamento de Bomberos de Ñuñoa.

Este plan de evacuación, se encuentra disponible en la Administración del edificio.

## SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD:

### Circuito Cerrado de Televisión:

Para tener un buen control en el edificio, se cuenta con un Circuito Cerrado de Televisión, mediante este sistema se puede tener un adecuado control de los vehículos y personas que circulan por el edificio, este circuito cuenta con 27 cámaras ubicadas desde el 4º subterráneo al 1º piso, distribuidas en el acceso vehicular, acceso peatonal, estacionamiento visitas y reja calle Tte. Montt, todas conectadas a una pantalla en el mesón del conserje.

### Grupo Electrónico:

El edificio cuenta con un equipo Electrónico de transferencia automática para suministrar energía eléctrica en caso de un corte de ésta. Este equipo entrega energía a: 1 cabina ascensores, bombas de impulsión, iluminación de espacios comunes, portón de acceso de vehículos y personas, presurización de caja de escala y alarmas de robo e incendio.

La administración tiene el manual de uso y mantención de este equipo, por lo que ella debe asegurar que el equipo esté siempre en condiciones de funcionar.

## PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS:

Para la eventualidad de un incendio en el edificio, se cuenta con los siguientes elementos:

### Sistema de detección y alarma:

- a) **DETECTORES DE HUMO:** El edificio cuenta con estos elementos en todos los pisos, los que se encuentran ubicados en el pasillo de distribución de los departamentos, bodegas, hall de ascensores, sala de calderas y sala de bombas. Estos detectores son dispositivos que, al captar algún foco de humo, envían una señal al panel de alarmas o central de incendios que se encuentra ubicado en el mesón de recepción del primer piso, indicando el piso y área afectada.

- b) **PULSADORES MANUALES DE ALARMA:** Estos dispositivos se encuentran ubicados en el hall de ascensores de cada piso y en sector estacionamientos de subterráneos. Estos pulsadores se impulsan al ser activados por algún ocupante o usuario del edificio, envía una señal al panel de alarmas o central de incendios, indicando el piso y el área desde donde fue activada.
- c) **BOCINAS DE ALARMA:** Estas bocinas se encuentran asociadas a cada pulsador manual; la activación de este debe alertarle inmediatamente de alguna irregularidad que está sucediendo en algún punto del edificio.
- d) **SENSORES DE TEMPERATURA:** Se encuentran ubicados en los 4 subterráneos sector estacionamientos. Estos detectores son dispositivos que al captar algún foco de calor por sobre los 100°C, envían una señal al panel de alarmas o central de incendios que se encuentra ubicado en el mesón de recepción del primer piso, indicando el piso y área afectada.
- e) **SENSOR DE GAS EN SALA DE CALDERA:** Este dispositivo detecta cualquier emanación de gas, por mínima que sea, enviando una señal al panel de alarmas ubicado en el mesón del Conserje.

#### Sistema de extinción:

- a) **RED HÚMEDA:** En cada pasillo hacia la escala y en cada piso, hay un nicho que contiene la manguera con su pitón. Se debe desenrollar completamente y luego abrir la llave.
- b) **RED SECA:** Para uso exclusivo de bomberos, en cada pasillo de la escala de cada piso.
- c) **RED INERTE DE ELECTRICIDAD:** Para uso exclusivo de bomberos, se encuentra en cada piso, frente a los ascensores. La toma es del tipo IP 67, compatible solo con bomberos.
- d)

#### **ASCENSORES:**

Los ascensores cuentan con luz, alarma y citófono de emergencia ante eventuales fallas. El personal de la Administración tiene instrucciones de cómo actuar en dicho caso, para que en breve minutos puedan salir los pasajeros del ascensor. Si las puertas del ascensor se empiezan a cerrar mientras está ingresando o saliendo gente de la cabina, se acciona una celda fotoeléctrica que las abre. Las puertas no deben forzarse ni con las manos ni con los pies.

En caso de originarse un incendio, los ascensores detienen automáticamente su funcionamiento, bajando al primer piso

# CUIDADO Y MANTENCIÓN DE SU DEPARTAMENTO

## ASPECTOS GENERALES DE CUIDADO Y MANTENCIÓN:

El cuidado y mantenimiento de su departamento depende de usted, toda vivienda para que se conserve, tiene que ser mantenida. Cuando se produzcan fallas, no espere y resuélvalas de inmediato, para así evitar problemas mayores. Es por esto, que a continuación, encontrará algunas consideraciones de aspecto general que le serán de utilidad.

## MODIFICACIONES AL INMUEBLE:

Su departamento está compuesto por elementos estructurales, tabiques no estructurales, redes de: agua, alcantarillado y eléctricas. Si desea hacer modificaciones interiores es siempre recomendable consultar previamente a un profesional calificado para que analice la factibilidad de las modificaciones que usted requiere, ya que de otra forma existe una alta posibilidad de obtener malos resultados que tienen como consecuencia problemas de tipo técnico, estructural, estético, de costo, legales y de ordenanza municipal.

Cada copropietario podrá efectuar en el interior de su departamento, bodega, o local las modificaciones que estime conveniente siempre que no signifiquen cambiar el destino de los mismos ni afecten la estructura ni comprometan las condiciones de seguridad, solidez o salubridad del edificio ni se refieran o afecten las instalaciones de uso común ni a los bienes comunes ni a los otros copropietarios. No se podrá alterar vigas, losas, muros, escaleras, ventanas, ventilaciones o ampliar o ensanchar las mismas y ocupar con muebles y objetos los pasillos, vestíbulos o escaleras comunes del Edificio. Cualquiera de las modificaciones introducidas por el copropietario no podrá afectar las instalaciones de uso común ni podrán afectar los muros colindantes o espacios comunes del edificio. Las modificaciones en las instalaciones de agua potable, alcantarillado, electricidad y corrientes débiles deberán ser ejecutadas por un instalador autorizado previa autorización del Administrador. Cualquier modificación deberá hacerse con autorización previa y escrita del administrador y de la Dirección de Obras Municipales. Para cambiar el destino de una unidad se requerirá que el nuevo uso esté permitido por el instrumento de planificación territorial y que el copropietario obtenga, además del permiso de la Dirección de Obras Municipales, el acuerdo previo de la asamblea de copropietarios.

Recuerde siempre, que al vivir en comunidad un problema que usted produzca puede afectar a uno o más vecinos y es de su responsabilidad responder por los daños en los inmuebles afectados.

## HUMEDAD:

Durante el primer tiempo de ocupado un edificio o casa, es normal que se produzca una humedad ambiental de niveles muy altos. Esta humedad tiende a condensarse en las zonas más frías dentro del departamento, principalmente en vidrios y

en los muros que dan al exterior, produciéndose humedades en las zonas más bajas de dichos muros, viéndose acentuadas en aquellas zonas en que, por no haber circulación de aire, se inhibe la evaporación de agua depositada, como sobre los guardapolvos, tras sillones y muebles o detrás de las cortinas (en la zona que se pliegan), etc.

La principal recomendación para reducir la humedad es **la ventilación**, a objeto de cambiar el aire húmedo del interior por el más seco exterior, se debe extremar la ventilación de su departamento. Recuerde que, al subir la temperatura, la atmosfera es capaz de retener una mayor cantidad de agua en forma de vapor.

## **APARICIÓN DE FISURAS:**

Los departamentos están formados por materiales que tienen una dinámica propia que, en general, se activa con los cambios de temperatura, humedad o movimientos sísmicos, esto puede provocar la aparición de fisuras, las cuales suelen aparecer en las viviendas y se califican de normales afectando en general a: atraques o uniones entre tabiques y elementos de distinto material, prefabricados, cielos, uniones de elementos de madera como marcos de puerta y pilastras. La aparición de estas fisuras no debe preocuparlo, porque está previsto que ocurran.

## **INSTALACIONES:**

### Medidores y remarcadores

<b>Servicio</b>	<b>Tipo Medidor</b>	<b>Cobro</b>	<b>Ubicación</b>
<b>Agua Fría</b>	Remarcador	Aguas Andinas	Closet Técnico de cada piso
<b>Agua Caliente</b>	Remarcador	Administración	Closet Técnico de cada piso
<b>Electricidad</b>	Remarcador	Enel Distribución	Closet Técnico de cada piso

### Instalación de Calefacción:

Los departamentos cuentan con un sistema de acondicionamiento para invierno en base calefactores eléctricos correspondientes a los siguientes productos:

- a) Modelo Galileo de 1500 W, el cual se ubica en los departamentos tipo 4 y tipo 10 el cual funciona a control remoto.
- b) Modelo Newton de 1500 W, el cual se ubica en los departamentos tipo 1, 2,3, 5,6, 7, 8, 9, 11, 12 y 13.

El control de consumo se realiza mediante medidor eléctrico el cual está asociado a su cuenta de Enel Distribución Chile y se encuentra ubicado en los closets técnicos de cada pasillo, para cada departamento.

Este proyecto cuenta con una tarifa especial horaria residencial – THR Flex – La cual contempla un descuento del 30% del valor unitario del consumo en horario nocturno comprendido entre las 22.00 y 08.00 hrs, entre los meses de Enero a Diciembre.

Esta tarifa puede sufrir variación adicional al IPC, de acuerdo a lo establecido en el Decreto tarifario N° 385, del Ministerio de Economía, o el que en el futuro lo reemplace o modifique.



En cada departamento el enchufe del calefactor cuenta con un circuito independiente el cual está asociado a su respectivo calefactor, por ende, se debe enchufar en los puntos debidamente identificados.

#### Instalación Eléctrica:

El departamento cuenta con varios circuitos independientes, los que se encuentran señalizados en el tablero eléctrico, ubicado en la entrada del departamento. Todos los enchufes cuentan con protección diferencial, lo que significa que al mínimo contacto entre las dos fases se produce la caída del interruptor y por seguridad se corta la electricidad.

#### Instalación Sanitaria:

##### AGUA POTABLE FRÍA

El edificio cuenta con dos estanques de acumulación de agua, desde donde el agua es impulsada, mediante de un sistema de bombas.

La administración del edificio deberá contratar el servicio de mantención de las bombas de agua con el fin de asegurar el correcto y normal funcionamiento.

Existe un medidor general, que mide el agua desde la red pública a los estanques de acumulación y en cada piso, en el closet técnico, se encuentran los medidores individuales de cada departamento.

##### AGUA POTABLE CALIENTE:

El edificio cuenta con una red de agua potable caliente proveniente de calderas a gas natural y estanques acumuladores ubicados en la cubierta del edificio. Cada departamento tiene un medidor de agua caliente ubicado en el closet técnico de cada piso.

##### ALCANTARILLADO:

El edificio cuenta con red de alcantarillado de aguas servidas conectada a la red pública, este sistema cuenta con registros en las cañerías que se encuentran en el interior de cada departamento, para facilitar su inspección y limpieza cuando sea necesario.

Para prevenir fallas en esta red es fundamental no arrojar a los lavaplatos, lavamanos, tinas o WC elementos que puedan obstruir los sifones o ductos y, hacer una mantención periódica de sifones de lavaplatos y lavamanos, para evitar la acumulación de elementos que van obstruyendo el paso del desagüe.

#### Instalación de Gas:

El edificio cuenta con suministro de gas natural para satisfacer la demanda de dos calderas de agua caliente.

#### Ductos de Ventilación:

##### SUBTERRÁNEOS

Los subterráneos son ventilados mediante sistema de extracción mecánica, compuesto por ventiladores, red de ductos y rejillas de extracción.

Los extractores se ubican a nivel del primer piso, sector estacionamientos descargando sobre el primer piso en troneras diseñadas por arquitectura.



## BAÑOS

Para los baños mediterráneos se considera sistema general de extracción mecánica, conectado a los ductos verticales, compuesto por extractores centrífugos ubicados en la cubierta del edificio.

### Central de Alarma:

Todos los departamentos tienen un sistema de alarma que controla la puerta principal, además en los departamentos del segundo piso, se instaló un sistema de alarmas en las ventanas. Todas las alarmas están conectadas con el mesón del conserje.

### Instalación de Teléfono y TV Cable:

El departamento cuenta con la canalización para implementar los servicios de telefonía, TV cable y banda ancha, con la empresa VTR.

### Instalación de Citófonos:

Los departamentos cuentan con un sistema de citófonos análogos ubicado en la cocina, el cual se comunica con el conserje. La comunicación desde el exterior solo se realiza a través del conserje.

### Eliminación de Basura:

El sistema de extracción de basura está compuesto por **ductos** verticales metálicos, provisto de tolvas metálicas para vaciado de la basura ubicadas en todos los pisos. Los ductos guían los desechos hasta la sala de basura.

## INTERIORES DEPARTAMENTO

### VENTANAS:

Las ventanas, son fabricadas con perfiles alemanes importados marca Deceuninck, y con vidrios de termopanel.

El proveedor de estos elementos, es la empresa Ventalplastic S.A. quien recomienda, para un adecuado uso y mantención, lo siguiente:

#### Recomendaciones de Uso:

- Se aconseja evitar el cierre violento de las hojas de ventanas y puertas, y manipular con prudencia los elementos de cierre con el fin de asegurar un funcionamiento suave y cómodo;
- Así mismo, los elementos de carpintería de pvc han sido diseñados para resistir las cargas inherentes a su función por lo que no debe aplicarse a este otro tipo de cargas como, elementos de sujeción de andamios, elementos de elevación de cargas, equipos de aire acondicionado sin la supervisión de un técnico competente o cualquier otro tipo de sollicitación mecánica perpendicular al plano del acristalamiento.
- En el caso de trabajos de mantención en la fachada o en el interior de la vivienda (limpieza, pintado, revoco, etc.) es aconsejable proteger el elemento de carpintería y cristal, con algún medio que evite salpicaduras o manchas (cintas de papel engomado, plásticos, etc.)
- Se recomienda una limpieza periódica de los elementos en función de la polución ambiental de la zona en que se encuentra la vivienda. En las zonas de alta polución ambiental, sea esta de origen industrial o de mucho polvo transportado por el viento, se recomienda una limpieza mensual a fin de evitar que el sedimento fino que se deposita en el elemento, cimente dificultando su eliminación.

#### Recomendaciones de Mantenimiento:

- Para la limpieza de los perfiles que componen el elemento sólo se necesita agua y jabón líquido, como el utilizado para lavar la vajilla, aplicándolos con un paño.
- Evitar el uso de productos abrasivos, como detergentes en polvos, estropajos metálicos, etc., que pueden rayar la superficie de los perfiles. En el caso de los cristales, éstos deberán limpiarse con los productos y medios de uso habitual para este fin.
- En ningún caso deberán emplearse disolventes que afecten al PVC como acetona, éter, etc., o productos cáusticos que puedan dañar a los cristales.
- Para el mantenimiento de los herrajes que dan movimiento a la ventana basta, en condiciones de agresividad atmosférica normales, lubricarlos una vez al año a fin de garantizar su conservación. Para ello basta aplicar a las partes móviles del herraje (bisagra, compás, cerraderos y manilla) algunas gotas de aceite lubricantes. Se recomienda el uso de lubricantes para herraje que repelen el polvo.
- En caso de las juntas de estanqueidad, es aconsejable frotarlas suavemente una vez al año con un paño impregnado en lubricante siliconizado para juntas, a fin de mantener limpia su superficie y su elasticidad.

## **PUERTAS:**

La puerta principal de los departamentos es de madera pintada en color Gris, con una resistencia a la acción del fuego de 30 min. (F-30); las puertas interiores son de madera tablereada, pintadas.

Se debe tener el cuidado de no golpear las puertas al cerrarlas ya que éstas se deterioran y dañan el muro o tabique que las soporta. Cuando una puerta presenta dificultad para cerrar, es necesario saber si el problema se debe a la humedad (hinchamiento por exceso de humedad ambiente) o a que está descolgada de las bisagras o riel, para hacer la reparación adecuada.

## **ARTEFACTOS DE COCINA:**

Antes de ocupar cualquiera de los artefactos instalados en su cocina se recomienda leer el manual de uso de cada uno de ellos.

Su cocina está equipada con los siguientes artefactos:

- Campana de Extracción marca FDV, modelo Twin 60 con filtro.
- Horno eléctrico marca FDV, modelo Design.
- Cocina encimera eléctrica, marca FDV modelo Delux Vitro 4 touch 60.
- Lavaplatos marca FDV de una cuba modelo Cubus, se deben mantener en perfecto estado los sellos de silicona del lavaplatos, para evitar el paso de agua que daña el mueble de cocina.
- En los departamentos se dejó espacio para la futura instalación de lavadora y/o lavavajillas, de medidas acorde al espacio.

## **ARTEFACTOS SANITARIOS:**

Se instalaron artefactos sanitarios nacionales, Fanaloza, los cuales se entregan funcionando con sus fitting y accesorios. Algunos detalles de los artefactos instalados:

- En todos los baños de departamentos se instaló WC Fanaloza modelo Malibu.
- En baños principales y secundarios, las tinas son de acero esmaltado con antideslizante.
- En todos los baños de departamentos, los vanitorios bajo las cubiertas de mármol se instaló artefacto sanitario de loza.
- En los baños principales se instaló monomando en vanitorio marca CHC, modelo Lauter.
- En los baños principales se instaló grifería ducha columna marca CHC, modelo Lauter..
- En los baños secundarios se instaló grifería marca Stretto, modelo Carmina, tanto en ducha como en vanitorios.
- En el lavaplatos se instaló grifería marca Stretto, modelo Sienna.

## PAVIMENTOS Y REVESTIMIENTOS

### Porcelanatos:

Para baños muros y pisos de la Marca Atika de 30 x 60 cm, color blanco brillo; este material está contemplado en todos los pisos y muros de baños de los departamentos.

En los muros cocinas está indicado de la Marca MK de 30 x 60 cm, modelo Street color Marfil

En piso terrazas de la Marca MK de 30 x 60 cm, modelo Street color Marfil.

En los sitios más propensos a la suciedad recomendamos hacer una limpieza periódica con detergentes concentrados (que no contengan ácidos). En caso de derrames de productos que puedan causar manchas, limpiar lo antes posible para evitar que el Porcelanato absorba la sustancia y la mancha sea permanente.

### Piso Flotante Laminado:

El piso flotante de 8,3 mm contemplado en los recibos de todos los departamentos es Marca Feltrex, modelo Krono, clic2clic ASH biselado importado por Feltrex S.A. Para limpiar los pisos flotantes siga el siguiente procedimiento:

- Pase un paño seco que permita retirar el polvo y las basuras.
- Pase un paño semi-húmedo, que no deje agua residual en el piso.
- Por último, volver a pasar un paño seco.
- El fabricante de pisos flotantes, no recomienda el uso de detergentes o abrillantadores presente en el comercio, ni de uso industrial.

### Papel Mural:

En los departamentos hemos utilizado papel vinílico de alta calidad, marca Ducasse modelo Arpillera blanco, de un gramaje de 280 grs/m<sup>2</sup>. Para mantenerlo en buenas condiciones le recomendamos tener en cuenta lo siguiente:

- Mantenga una distancia de unos 2 cm. en los muebles adosados al muro, de tal manera que no deterioren el papel.
- Cuando se le despegue cualquier esquina o unión suelta, basta con preparar un poco de pegamento o usar aditivito directamente, luego limpie los restos de pegamento, con esto evitará un deterioro mayor.
- Procura no utilizar el muro como apoyo de sillas, ya que con el tiempo se deteriora
- En el vano de las ventanas, el papel suele soltarse con más facilidad producto de la humedad, es por eso que se necesita una adecuada ventilación y mantener limpios los rieles y antepechos.

## CUBIERTAS EN MUEBLES DE BAÑO Y COCINA

### Mármol y Granito:

Estos materiales se usaron en los departamentos, como cubiertas en baños (mármol) y cocinas (granito), para una adecuada mantención de estos materiales es necesario saber los siguientes puntos:

- **CARACTERÍSTICAS:**

El cuarzo es uno de los componentes principales del mármol y granito, lo que puede dar la apariencia de quebraduras o manchas

El mármol y granito por ser piedras naturales tienen tonalidades y vetas irregulares, por lo que ningún proveedor de mármol y granito puede garantizar que, aún placas del mismo

bloque, sean iguales u homogéneas. Todos los mármoles, lisos o con veta pueden venir con defectos por naturaleza lo cual admite retapes y pegaduras.

- CUIDADOS:

Mármol: NO limpiar su superficie con productos químicos (detergente, cloro, ácidos u otros), ya que estos elementos eliminan el brillo de la piedra. NO usar virutilla gruesa ni elementos metálicos filosos, ya que la piedra se raya. Se recomienda limpiar sólo con paño húmedo y luego secarlo con un paño suave o afranelado.

Granito: por ser una piedra muy dura y resistente no se raya ni se mancha como el mármol.

## Limpieza y Mantención

### Cubiertas de mármol:

Se recomienda limpiar solo con un paño húmedo suave y luego secar con un paño limpio. Mantener la piedra limpia y seca para conservar su brillo.

En caso de manchas superficiales de grasa o suciedad se puede limpiar con un jabón de glicerina o neutro; seguido de un paño húmedo y luego secar.

Agua apozada, ácidos (jugo de naranja/ limón), aceites, cloro, etc. manchan la piedra y quitan brillo. Este daño es irreversible.

### Cubiertas de Granito:

Se limpian con un paño húmedo y jabón neutro, no dejar líquidos apozados.

Para una limpieza más profunda se puede limpiar con un paño con un limpiador suave. Es recomendable NO limpiar con productos abrasivos o desinfectantes como el cloro ya que le quitan brillo a la piedra.

## TABIQUES INTERIORES

Los tabiques interiores de las zonas secas y húmedas, son de planchas de yeso cartón por lo cual se recomienda el uso de fijaciones especiales para este tipo material, al instalar cuadros.

### Aislación Térmica:

Todos los muros que enfrentan el exterior están aislados con una plancha de yeso cartón y Poliestireno expandido, con un espesor de 20 mm.

## LAMPISTERIA:

En las terrazas se instalaron Focos Mini Lavadora Blancos, los que deben usar solo ampolletas de bajo consumo, ya que al ser metálico el foco, con una ampolleta normal puede recalentarse.

## PROGRAMA ANUAL DE MANTENCIÓN DEL DEPARTAMENTO

El siguiente cuadro le podrá ayudar para planificar los trabajos que usted permanentemente debe hacer en su departamento, resumiendo las indicaciones anteriormente indicadas

<b>PINTURAS:</b>	
Muros Exteriores	Cada 3 años
Puertas y marcos	Cada 2 años
Cielos de baños y cocina	Cada 2 años
Cielos de dormitorios	Cada 3 años
<b>LIMPIAR:</b>	
Ventanas, drenajes y rieles	Constantemente, pero especialmente en tiempo de lluvia deben estar limpios y secos
Sifones y aireadores de lavamanos y lavaplatos	Cada seis meses
Extractores y rejillas de ventilación	Por lo menos una vez al año
<b>REEMPLAZAR:</b>	
Flexibles agua potable y agua caliente, de griferías de baños y cocina	Cada año y medio
Flexible y llave de paso (angular) agua potable WCs	Cada año y medio
<b>REVISAR (EN CASO DE ENCONTRAR DESPERFECTO REPARAR):</b>	
Grifería:	Una vez al año
Cerraduras de puertas y ventanas	Una vez al año
Alarma de Robo	Una vez al año
Instalación eléctrica	Una vez al año
Muebles de cocina, vanitorios y closets	Una vez al año
Sellos:	
De silicona en muros, tabiques, puertas, ventanas, artefactos sanitarios, cubiertas y artefactos de cocina	Una vez al año
Fragües:	
De pavimentos y revestimientos cerámicos	Una vez al año
<b>LUBRICAR</b>	
Bisagras y cerraduras	Cada seis meses

## GARANTÍAS:

Para informarse sobre las responsabilidades, plazos, etc. de la Inmobiliaria o primer vendedor en caso de fallas o defectos en la construcción, los propietarios pueden recurrir al Código Civil y a la Ley General de Urbanismo y Construcciones (su texto contiene la llamada “Ley de Calidad de La Vivienda”)

De acuerdo a la Ley N° 20.016, sobre los plazos de prescripción de garantías, los permisos de edificación, que se solicitaron a partir del 25 de agosto del año 2005, son los siguientes:

1. **10 años**, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante, que se cuentan desde la fecha de **Recepción definitiva** (el concepto de “estructura soportante” no está definido en la ley, aunque se podría asimilar al de “elemento de estructura”, que se define como “todo elemento resistente u orgánico de una construcción, como cimientos, muros soportantes, suelos, pilares, techumbres, torres y otros análogos)
2. **5 años**, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, que se cuentan desde la fecha de la **Recepción definitiva**.
3. **3 años**, si hubiesen fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras. Se cuentan desde la fecha de la **Inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces**.
4. **5 años**, en los casos de fallas o defectos que no correspondan a ninguno de los mencionados anteriormente, o que no sean asimilables o equivalentes a estos, contados desde la fecha de **Recepción definitiva**.
5. **1 años, o la del fabricante**, para los artefactos de equipamiento del inmueble, tales como cocinas, hornos, campanas, calefactores, artefactos sanitarios, griferías, etc.

**Nota:** Se entiende por “**Recepción definitiva**”, a la recepción municipal de las obras de construcción del proyecto en cuestión.

## DEPARTAMENTO DE POST VENTA

Inmobiliaria y Constructora Hogares S.A., tiene como objetivo mantener a sus clientes satisfechos con el departamento que han comprado, para eso contamos con un departamento de post venta encargado de atender los posibles desperfectos que se pueden producir en su departamento y que son propios de una vivienda nueva.

En caso de producirse un imprevisto, le recomendamos revisar este manual, en la mayoría de los casos los desperfectos son fáciles de solucionar, incluso por usted mismo.

En el caso de que el desperfecto sea responsabilidad de **Inmobiliaria y Constructora Hogares S.A.**, le agradeceremos se comunique directamente con nosotros, al mail [postventamontt@hogares.cl](mailto:postventamontt@hogares.cl). Una vez recibida su solicitud nos pondremos en contacto con usted para coordinar la visita correspondiente en que se evaluará las observaciones y se definirá el procedimiento a seguir.



Una vez que se realiza la visita de nuestro técnico, para constatar los desperfectos reclamados, éste le indicará los trabajos a realizar y en conjunto con usted coordinará la fecha y hora para realizar los trabajos.

En la fecha y hora programada se presentarán en su departamento el personal de nuestra empresa para realizar los trabajos acordados, una vez solucionados, el propietario o la persona responsable, deberá recibirlos conforme firmando la correspondiente Orden de Trabajo. De acuerdo a lo anterior, agradeceremos el cumplimiento, por parte de los clientes, del día y hora fijada ya que si nuestro personal no puede trabajar usted tendrá que realizar otra vez la solicitud.

Agradecemos no solicitar trabajos adicionales a nuestro personal, ya que nos produce un perjuicio que finalmente lo afectará a usted y a los demás clientes, ya que altera la calidad del servicio.

Con el propósito de llevar un mayor orden y control de trabajo de nuestro personal, de los desperfectos que se producen y para evitar malos entendidos, no se recibirá ningún reclamo en forma verbal, ni en las oficinas, departamentos pilotos o a nuestro personal que concurre a los departamentos a realizar reparaciones, todos los reclamos deberán ser por escrito.

**Inmobiliaria y Constructora Hogares S.A.**, está a su disposición para recibir todas sus consultas y cumplir con la garantía conforme a la ley.

Sin embargo, a aquellos clientes que reiterativamente reclaman desperfectos producto del mal uso, se le cobrará el equivalente a UF 1,5 + IVA, por concepto de visita.

## SERVICIOS POSTVENTA ANEXOS.

- Calefacción y extracción forzada:  
**TODO CLIMA**  
Sr. Marcos Mendoza  
(569) 85001171  
[mendozaclimatizacion@gmail.com](mailto:mendozaclimatizacion@gmail.com)
- Alarmas y Corrientes débiles  
**Grupo Schutz**  
Dpto. Postventa  
(562) 27105000  
[jmonje@gruposchutz.cl](mailto:jmonje@gruposchutz.cl)
- Ventanas  
**VENTALPLASTIC S.A.**  
Srta. Pia Rios  
(562) 27735163  
[rios@ventalplastic.com](mailto:rios@ventalplastic.com)
- Pisos laminados  
**FELTREX S.A.**  
Sr. Gillón Carretier  
(562) 23450500  
[gcarretier@feltrex.cl](mailto:gcarretier@feltrex.cl)
- Equipamiento de cocina  
**FDV- KITCHENCENTER**  
600-4117700  
[postventa@kitchencenter.cl](mailto:postventa@kitchencenter.cl)

- Calefactor Mural Pratil  
**ENEL DISTRIBUCION (EX CHILECTRA)**  
600-6960000

[www.eneldistribucion.cl](http://www.eneldistribucion.cl)

Servicio Técnico Santander Gibson & Cía Ltda.  
Av. Italia N° 1729, Ñuñoa. Santiago  
(562) 23417759 - 23415709