GARANTÍA

de calidad

CISS

Y PROCEDIMIENTO

DE POSTVENTA

Ciss.cl/proyectos

CissProyectos

Plazos de Garantía

CISS es una empresa que tiene como norte proyectar y vender propiedades que satisfagan plenamente las necesidades de nuestros clientes, razón por la cual, nuestra empresa trabaja con los más altos estándares de calidad, de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada proyecto, con materiales de marcas reconocidas en el mercado y con mano de obra calificada. Por esto, es muy importante que usted dé un adecuado uso a su vivienda y preste permanentemente atención a su desempeño, en especial durante el primer año luego de su entrega.

En cualquiera de estos casos, CISS efectuará las reparaciones necesarias por intermedio de su departamento de postventa, tanto si los defectos y fallas se presentan al momento de la entrega de la vivienda o si estos se producen con posterioridad, estableciendo para estos efectos las condiciones de garantía de su vivienda, como así mismo el otorgamiento de los siguientes plazos y garantías específicas, que se establecen en la Ley de Calidad de la Construcción vigente en el país:

1. Estructuras soportantes: 10 años.

2. Instalaciones: 5 años.

3. Elementos de terminaciones o acabado: 3 años.

4. Garantías especiales de cada proveedor: Los artefactos que forman parte del equipamiento de la vivienda (cuando corresponda), tales como calefón , caldera, campana, campana extractora, lavavajillas y cocina, entre otros, se regirán por la garantía de cada fabricante, la que se entregará junto con la vivienda.

5. Servicios: El suministro de servicios tales como agua, electricidad, gas, telefonía, TV cable, recolección de basura, iluminación pública, mantenimiento de áreas verdes y otros afines, son de exclusiva responsabilidad de las empresas u organismos distribuidores de servicios.

Consideraciones

- Los plazos de prescripción de cada tipo de garantía comienzan a regir desde la fecha de Recepción Municipal de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales respectiva, con excepción de cuando se trate de fallas en los elementos de terminaciones o acabado de las obras antes descritas, en que el plazo se encuentra a partir de la fecha de inscripción del inmueble a nombre del primer comprador en el Conservador de Bienes raíces respectivo.
- Las garantías antes descritas no cubren desperfectos y fallas cuyo origen sea producto de un uso inadecuado de la vivienda propiamente tal, mantenimientos no realizados o hechos a destiempo, según lo que indica el Manual de Uso de la Vivienda, en el cual forma parte integrante de la garantía CISS. De igual forma, no será aplicable la garantía si el requerimiento formulado corresponde a una zona de la vivienda que se encuentra afectada por trabajos efectuados por terceros.
- Los plazos de prescripción se han establecido conforme a lo indicado en la ley número 20.016 de fecha 27 de mayo de 2005 sobre la Calidad de la Vivienda.
- La garantía CISS en cuestión, no reemplaza en ningún caso la póliza de seguro general o específico sobre su vivienda, y no cubre fallas producto de fuerzas de la naturaleza que escapen a criterios de diseño presente en las especificaciones técnicas y proyectos respectivos.
- En los plazos de garantía, se entiende y asume que existe un deterioro normal, producto del uso legítimo y paso del tiempo. Es decir, a modo de ejemplo, la decoloración de las pinturas es un fenómeno normal y no representa una falla en la calidad o proceso constructivo, como tampoco la denominada variación dimensional (trabajo) de las maderas y otros materiales debido a los cambios de humedad y temperatura del ambiente; así también, existe un desgaste normal de las alfombras, pisos y papeles murales producto del uso, lo que tampoco constituye falla.
- No será aplicable la Garantía de Calidad y Postventa si el requerimiento

Procedimiento y servicio de Postventa

Con el objetivo de entregar un buen servicio a nuestros clientes, le detallamos a continuación el procedimiento a seguir cuando algún problema sujeto a garantía se presente en su vivienda después de ser entregada.

- Ante la presencia de un problema de postventa, el propietario debe ingresar a nuestro portal www.ciss.cl, luego la pestaña "POSTVENTA" y seleccionar finalmente “INGRESAR” en la sección “Ingresa a la Plataforma”. Al ingresar a la plataforma indicada, el sistema te solicitará el RUT del propietario del departamento y una contraseña de acceso, la cual corresponde al mismo número de RUT. En este sistema podrás formular tus requerimientos y agendar directamente el día que deseas ser atendido, dentro de los horarios asignados a tu condominio.
- Este sistema permitirá llevar un registro certero de todas las solicitudes de postventa que realices, de modo de mejorar nuestra comunicación y atención, por ello, la siguiente vez que necesites una atención de postventa, debes ingresar a nuestro portal.
- Al formular su requerimiento de atención de postventa, usted recibirá un mail con la orden de atención, el cual, indicará el día y hora de la atención con la cual se presentará el personal que concurra para la atención correspondiente.
- El personal de postventa irá en el horario prefijado a revisar y evaluar el requerimiento atención de Garantía de Calidad y Postventa formulado por el propietario. En caso de corresponder su solución, de ser posible, se resolverá el requerimiento en forma inmediata. De lo contrario se coordinará con la persona responsable designada por el propietario, la oportunidad en la cual se resolverá el requerimiento formulado.
- Sólo se realizaran los trabajos de Postventa en viviendas en las cuales esté presente la persona señalada como responsable para atender al personal de Postventa y recibir u observar los trabajos que se realicen.
- Si la persona señalada como responsable para atender al personal de postventa y recibir u observar los trabajos que se realicen, no se encuentra en su vivienda en la oportunidad programada para revisar y evaluar su requerimiento, se dejará una notificación de este hecho en la vivienda, luego de lo cual dejará constancia del hecho en el libro de novedades del Condominio.
- En este caso, corresponderá al propietario formular su requerimiento nuevamente, de la forma ya indicada.

Procedimiento y servicio de Postventa

- Previo al ingreso del personal de Postventa a su propiedad, por su seguridad, la persona responsable de recibir u observar los trabajos de postventa, deberá verificar que ellos lleven el original del Formulario de Atención de Garantía de Calidad y Postventa, en él se encuentre debidamente individualizado el personal que realizará la labor respectiva, a quienes deberá requerir su identificación.
- En el caso de que el requerimiento atención de Garantía de Calidad y Postventa, no corresponda ser atendido, a juicio del personal de postventa, se indicará este hecho por escrito al propietario (al correo electrónico antes indicado), en un plazo no superior a los 10 días siguientes a la visita. Esta comunicación, entregará la explicación de la razón por la cual su requerimiento no será atendido por como Garantía de Calidad y Postventa, así como, las recomendaciones pertinentes para enfrentar el problema de su vivienda.
- Una vez atendido el requerimiento de Garantía de Calidad y Postventa, la persona indicada por el propietario deberá firmar el Formulario correspondiente.
- Todas las atenciones de Garantía de Calidad y Postventa se realizarán de lunes a viernes entre las 8:30 y 17:00 horas, en los días y horarios previamente programados para cada Condominio.
- En casos de emergencia (fuga de gas, fuga de agua que no pueda ser contenida y sea un riesgo de inundación de la propiedad, o falla eléctrica generalizada), esta debe ser informada inmediatamente al Mayordomo del Condominio (o al personal de portería si éste último no se encuentra), así como a su ejecutivo de postventa (según sea su proyecto Inmobiliario).
- Las emergencias serán atendidas al siguiente día hábil de su formulación mediante medidas contingentes, para ser resueltas definitivamente en el plazo más corto posible, dentro de los horarios de postventa antes establecidos.
- En los casos de emergencia, corresponde al propietario tomar de forma inmediata, todas las medidas contingentes del caso evitar daños colaterales mayores producto de la emergencia. Los daños causados por no tomar en forma inmediata las medidas contingentes en caso de urgencia, no serán responsabilidad de la Inmobiliaria.

Procedimiento y servicio de Postventa

A continuación se listan las acciones o deberes del propietario durante el proceso de postventa antes descrito:

- En Aplicar todas las recomendaciones del Manual del Propietario y de las Recomendaciones de Uso, Cuidado y Mantención su vivienda, entregados previamente en el Proceso de Pre Entrega de la vivienda.
- Respetar y someterse a lo establecido en el presente documento de Garantía de Calidad y Postventa.
- Solicitar al equipo de Postventa su identificación, previo al ingreso a su propiedad, conforme a lo señalado previamente.
- Facilitar en los horarios establecidos, el acceso a la intervención de los trabajadores del equipo de postventa, para la reparación de los desperfectos solicitados.
- Cuidar de sus bienes durante la ejecución de los trabajos de Postventa.
- Luego de ejecutados los trabajos y estando conforme con estos, dar visto bueno y firmar la respectiva ficha de postventa. Debe tenerse presente que, la no firma de la ficha respectiva, una vez terminados los trabajos por parte de CISS, imposibilitará la atención de nuevas observaciones.
- En el caso de que el propietario deje desocupada su propiedad por más de 24 horas, es necesario que pueda cortar los servicios de agua y gas de su departamento. Esto a fin de evitar emergencias que se puedan originar por problemas en estos servicios que tengan lugar durante su ausencia y que puedan afectar a su propiedad y/o bienes o de terceros. Queda expresamente establecido que la Inmobiliaria no es responsable por los daños colaterales que puedan sufrir la propiedad y/o los bienes del propietario y/o de terceros.
- Ante una emergencia, tomar en forma inmediata todas las medidas contingentes necesarias (como cortar los servicios correspondientes, u otros), a fin de evitar daños colaterales en su propiedad, sus bien es y/o de terceros.

CISS

VENTAS E INFORMACIÓN

Escanea con tu celular
y contáctanos

Ciss.cl/proyectos

cissproyectos@ciss.cl

CissProyectos