



## **REGLAMENTO DE USO DE GARANTÍA DE POSTVENTA INMOBILIARIA TRES PUERTOS LTDA**

Este reglamento tiene por finalidad normar la aplicación de la obligación del propietario primer vendedor de un inmueble que contiene el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, ordenando y facilitando la forma en la que se deben efectuar los reclamos junto con aclarar algunos aspectos.

### **Artículo 1. Forma de generar un reclamo.-**

Si detecta una falla o defecto proveniente de la construcción en su vivienda usted deberá dirigir una Solicitud de Atención de Postventa, en adelante "SAP", al Departamento de Postventa de Inmobiliaria Tres Puertos Ltda. bajo la forma y condiciones explicadas más adelante.

Sólo se recibirán SAP que sean formuladas por escrito y entregadas en las oficinas, sea por mano o enviadas por correo normal, o dirigidas al correo electrónico [postventa@trespuertos.cl](mailto:postventa@trespuertos.cl). También se podrán formular solicitudes desde la página web de la inmobiliaria, [www.trespuertos.cl](http://www.trespuertos.cl).

No se atenderán las solicitudes telefónicas o verbales.

### **Artículo 3. Condiciones y antecedentes a incluir en la solicitud.-**

Las SAP sólo podrán ser formuladas por el propietario de la vivienda. No se acogerán solicitudes hechas por terceros, excepto que adjunten un poder notarial otorgado por el propietario del inmueble para estos efectos cuya vigencia no sea mayor a 60 días.

Para que su SAP sea cursada, deberá indicar necesariamente lo siguiente:

- Fecha de la solicitud
- Referencia "Solicitud de Atención de Postventa"
- Nombre y apellido del solicitante.
- Número de la casa o departamento
- Nombre del condominio y/o loteo según corresponda
- Teléfono de contacto del solicitante en horario hábil.
- Correo electrónico del solicitante / titular.
- Breve descripción de la falla o atención requerida.
- Horario en que dispondrá la inspección del inmueble materia de la solicitud, de lunes a viernes entre las 8.30 y las 17.00 Hrs.

No se cursarán las solicitudes que no incluyan los datos requeridos.



## **REGLAMENTO DE USO DE GARANTÍA DE POSTVENTA INMOBILIARIA TRES PUERTOS LTDA**

### **Artículo 4. Plazos y procedimientos.-**

Luego de formulada la SAP se programará una visita a la vivienda para inspeccionar el reclamo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud. Inmobiliaria Tres Puertos no presta servicios en horario inhábil y/o los fines de semana o feriados, por tanto, en caso de emergencia intente lograr una solución provisoria hasta que sea posible atenderlo.

Luego de la inspección y sólo si la falla estuviera cubierta por la garantía, se le indicará la fecha aproximada en la que se procederá a su reparación. Si la supuesta falla no estuviere cubierta, se le informará por escrito este hecho.

Tanto las inspecciones como las reparaciones se realizarán sólo de lunes a viernes, de 9:00 a 17:30 horas.

La fecha para la ejecución de los trabajos materia de la garantía será determinada por la Inmobiliaria, considerando para ello la disponibilidad de los materiales o productos en plaza, el tipo de reparación necesaria o la disponibilidad de terceros especialistas en determinadas materias, entre varios otros factores.

En general, el plazo máximo para resolver los reclamos será de treinta (30) días, excepto razones de fuerza mayor, en cuyo caso se le avisará oportunamente.

Se informará y acordará por correo electrónico u otra vía al cliente el día y hora en la que se harán los trabajos de inspección y/o reparación con 48 horas de anticipación. En caso que en el horario acordado no hubiere nadie para atender a los empleados de la inmobiliaria, la SAP quedará sin efecto y el cliente deberá comenzar nuevamente el proceso; lo anterior salvo que el cliente hubiere previamente avisado con 24 horas de anticipación, en cuyo caso se coordinará otro día y hora para efectuar las reparaciones solicitadas.

### **Artículo 5. Identificación del personal y las comunicaciones.-**

Todo el personal que atienda las solicitudes de postventa contará con la debida identificación y será de responsabilidad del cliente exigirla.

Sin perjuicio de esto, el personal encargado de las reparaciones no tiene autorización para prestar declaraciones ni comprometerse en nombre de la Inmobiliaria. Las únicas comunicaciones válidas, serán las que la Inmobiliaria dirija por escrito al cliente.



## **REGLAMENTO DE USO DE GARANTÍA DE POSTVENTA INMOBILIARIA TRES PUERTOS LTDA**

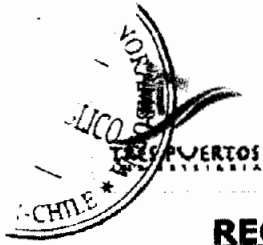
### **Artículo 6. Condiciones y exclusiones de la garantía.-**

En general, y tal como se ha indicado, la inmobiliaria sólo será responsable por los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos de la construcción. Por lo tanto, y sin que la enumeración sea taxativa, la inmobiliaria podrá rehusar a satisfacer o denegar los derechos de garantía en los siguientes casos:

- a. El cliente no haya realizado (o haya realizado demasiado tarde) los trabajos de inspección y/o mantenimiento prescritos por los fabricantes de los respectivos productos, materiales o equipos.
- b. Los trabajos de inspección, mantenimiento y/o reparación se hayan realizado sin tener en cuenta los requisitos técnicos, indicaciones o disposiciones del fabricante o distribuidor autorizado respecto de determinados productos.
- c. La vivienda haya sido transformada o modificada de cualquier forma o que se hayan incorporado elementos que no se condigan con el diseño y/o la estructura de la vivienda.
- d. Se utilice la vivienda en forma contraria a su uso previsto como, por ejemplo, para almacenar materiales pesados, fiestas o bailes con evidente sobrecarga de personas y en general cualquier actividad distinta de lo prevista en su diseño original y las normativas pertinentes.

No estarán cubiertos por la garantía, los siguientes:

- e. Vidrios y/o espejos.
- f. Los trabajos de inspección, ajuste, lubricación y otros trabajos propios del mantenimiento de su vivienda, así como todos los trabajos de limpieza.
- g. Los daños en la pintura, papel mural o puntos corroídos, ocasionados las influencias externas y/o influencias medioambientales. Especialmente están excluidos de los derechos de garantía la aparición de manchas de humedad u hongos en las paredes, debido al uso de estufas a parafina, gas licuado u otras estufas de combustión sin salida exterior o a la falta sistemática y diaria de ventilación de la vivienda.
- h. Daños en los elementos y/o revestimiento debido al uso de productos de limpieza inadecuados.



## **REGLAMENTO DE USO DE GARANTÍA DE POSTVENTA INMOBILIARIA TRES PUERTOS LTDA**

- i. La mantención de los elementos de madera o metálicos que por sus características de exposición al sol u otros factores medioambientales requieren repintado y mantención periódica.
- j. Los posibles fenómenos estéticos o acústicos que pudieren o no mermar mínimamente la utilidad de su vivienda. (Por ejemplo pequeñas imperfecciones menores en las diferentes superficies que componen la vivienda, ruidos normales producto del viento o la lluvia en las ventanas, etc.)
- k. Los síntomas de vejez, como por ejemplo la pérdida de la intensidad del color en las superficies pintadas o barnizadas.
- l. Daños o fallas debido al mal manejo de los componentes de la vivienda, maltrato o uso para un fin distinto de aquel para lo que fueron diseñados.
- m. Daños por intervención de personas sin la debida calificación en la ejecución de la mantención y/o reparación de los elementos que componen la vivienda.
- n. Hechos de la naturaleza o del hombre, casos fortuitos o de fuerza mayor.
- o. Las partes que se gastan o manchan con el uso, tales como la alfombra, las pinturas, pisos de madera, etc.

### **Artículo 7. Plazos de la garantía.-**

Los plazos por la garantía no se extenderán más allá de los legales, esto es:

- a. 3 años, para el caso de fallas o defectos que afecten las terminaciones o acabado de las obras.
- b. 5 años en el caso de fallas o defectos que afecten los elementos constructivos y las instalaciones.
- c. 10 años en el caso de fallas o defectos que afecten la estructura soportante del inmueble.

Los plazos descritos no liberan en modo alguno al propietario o cliente de su responsabilidad por la adecuada mantención que deberá hacer de su vivienda, para validar las aplicación de las respectivas garantías.

Si una misma falla se repite, ello no implica un aumento en el plazo de la garantía.

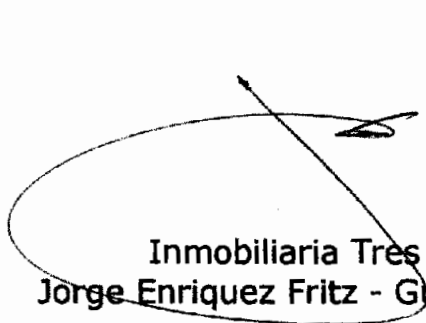


**REGLAMENTO DE USO DE GARANTÍA DE POSTVENTA  
INMOBILIARIA TRES PUERTOS LTDA**

**Artículo 8. Registro de datos.-**

Los datos y registros de postventa serán almacenados en medios electrónicos vía web, con acceso restringido a los propietarios y al personal de la inmobiliaria usando métodos de seguridad y encriptación para evitar su difusión. La inmobiliaria mantendrá, de acuerdo a dichos métodos, la privacidad de todos los antecedentes y datos almacenados respecto de sus clientes. Sin embargo no asumirá responsabilidad alguna en caso de robo o destrucción de dichos antecedentes. El cliente por su parte se obliga a no difundir su clave de acceso y usar los sistemas provistos, exclusivamente para los efectos que fueron diseñados sin tratar de hacer ingeniería inversa o decodificar el software o las condiciones de seguridad provistas en el sitio web de la Inmobiliaria.-

Talcahuano 2 de Marzo de 2012

  
Inmobiliaria Tres Puertos Limitada  
Jorge Enriquez Fritz - Gustavo Enriquez Roeckel

FIRMÓ ANTE MI		
	05 MAR 2012	
NOTARIA VALENZUELA-CONCEPCION		



CERTIFICO: QUE ESTA COPIA ES  
TESTIMONIO FIEL DEL ORIGINAL, QUE  
SE ENCUENTRA AGREGADO AL FINAL  
DEL PRESENTE PROTOCOLO,  
BAJO EL N° 78...../REP. 537-2012.  
CONCEPCIÓN, 05 MAR 2012

