

Dadelco

MANUAL DE POST-VENTA Y USO DE LA VIVIENDA

Objetivos	2
Post-Venta	2
Canal de envío de la solicitud	2
Horario de atención de post-venta	2
Reclamos no procedentes	2
Respaldo	3
Mantenimiento preventiva y uso	5
Bajadas de agua lluvia	5
Techo	5
Calefón	5
Enchufes e interruptores	5
Red de gas licuado	6
Llaves de agua	6
Lavatorios, lavaplatos y tinajas	6
Sanitorio	6
Ventanas	6
Puertas	7
Pinturas	7
Pisos	7
Colgar cuadros o repisas	7
Modificaciones de la vivienda	8
Ampliaciones	8
Movimiento de tabiques no estructurales	8
Elementos estructurales	8
Fisuras	9
Humedad	10
Humedad del primer año	10
Humedad de condensación	10
Ventilación	11
Riesgos de accidentes prevención de incendios	11
Programa de mantenimiento de la vivienda	13

OBJETIVOS

Mediante este documento le podremos indicar a usted, nuestro cliente, cual es el funcionamiento del Dpto. de Post-venta de nuestra empresa, sus garantías y tiempos de respuesta posteriores a la entrega de su vivienda. Además, le indicaremos cuales son las recomendaciones para la correcta mantención de su hogar.

POST-VENTA

Constructora e Inmobiliaria Dadelco cuenta con un equipo post venta para evaluar y dar curso a la solución de los problemas que puedan aparecer en su vivienda. Ellos responderán el requerimiento dentro de las 48 hrs hábiles siguientes desde que se realiza el requerimiento formalmente, coordinarán la fecha para la visita y posterior reparación requerida. Los horarios de atención definidos a continuación, para una mejor atención y una rápida solución a sus problemas tenga presente el siguiente procedimiento:

Canal de Envío de la Solicitud

Si su problema requiere de la visita y solución por parte de la empresa, haga llegar su requerimiento exclusivamente por las siguientes vías de comunicación: Mail: postventa@dadelco.cl, o a través de nuestro sitio web www.dadelco.cl en sección postventa o directamente al teléfono +56 45 2 318 995. De esta forma queda constancia de su requerimiento y se dará curso de inmediato al procedimiento de post-venta. Otra forma de comunicación no será atendida por el departamento de post-venta.

Horario de Atención de Post-Venta

Este Depto. atiende todos los días hábiles (de lunes a viernes) desde las 09:00 hrs hasta las 18:30 hrs. En este mismo horario se atenderán las urgencias y se harán los trabajos de reparación que se deban realizar.

Reclamos No Precedentes

Constructora e Inmobiliaria Dadelco cuenta con un personal capacitado para evaluar el problema y gestionar la pronta solución de su requerimiento. Sin embargo, si éste fuese improcedente, es decir, no está de acuerdo a los antecedentes y garantías detallados en su Manual de uso de la vivienda, este no será atendido por Dadelco.

Respaldo

Desde que usted recibe su propiedad cuenta con el respaldo de Post-venta, debiendo realizar las mantenciones necesarias para conservar su propiedad en un óptimo estado, realizando las acciones que recomienda el "Manual de uso y Mantención de la vivienda del presente Manual". Según lo dispuesto en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, la responsabilidad legal sobre su propiedad considera la reparación de eventuales fallas o defectos de construcción que pudieran presentarse en las viviendas conforme a las normativas vigentes y especificaciones del proyecto, en los siguientes plazos:

3 años: Desde la fecha de inscripción del inmueble a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. 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.

5 años: Desde la fecha de recepción final de la Municipalidad. 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 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.

10 años: Desde la fecha de recepción final de la Municipalidad. 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.

Es indispensable que como usuario y/o dueño de una propiedad, cumpla con la debida conservación de los componentes de su vivienda y que el propietario haya efectuado las mantenciones y/o servicios técnicos especificados en el presente "Manual de uso y Mantención de la vivienda".

Igualmente es obligación del propietario leer 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 vivienda. Por lo mismo, deberá archivar en su carpeta los comprobantes que confirmen los servicios de mantenimiento contratados, pues le serán solicitados en la visita a su inmueble de Post-venta.

Constructora e Inmobiliaria Dadelco no se hará responsable por reparaciones o modificaciones que se hagan a la vivienda por personal no autorizado por la Constructora. Para ello Ud. debe exigir la entrega de una copia de la ficha de atención cada vez que lo visite personal de nuestra constructora para hacer reparaciones o modificaciones a su vivienda.

En el caso de arrendamiento del inmueble, Constructora e Inmobiliaria Dadelco, se entenderá exclusivamente con el propietario para realizar las inspecciones, visitas técnicas o trabajos dentro de los plazos de responsabilidad legal. Los trabajos no podrán ser recibidos por los arrendatarios de los inmuebles.

Se encuentran excluidos de nuestra Asistencia Postventa, los daños causados directa o indirectamente a los componentes de la propiedad por las siguientes circunstancias, entre otras:

- Observaciones no indicadas en el acta de la recepción de la vivienda que pudieran haberse producido con posterioridad a la entrega material del inmueble.
- Desgaste por uso normal de la vivienda.
- Uso inadecuado.
- Mantenimiento indebido o falta de éste.
- Accidentes propios o causados por terceros que dañen la vivienda.
- Adecuaciones, alteraciones y/o Modificaciones en la vivienda, ya sea en sus instalaciones como en las materialidades constructivas.
- Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o contravención a las instrucciones indicadas en el manual de uso de la vivienda, de los servicios técnicos autorizados, o falta del adecuado cuidado que como usuario del inmueble debe procurar.
- Desgaste de elementos o revestimientos, provenientes del uso normal de la vivienda tales como: Alfombras, pinturas, sellos, ajuste de puertas, ajuste de llaves, rotura de vidrios, fisuras o daños superficiales con posterioridad a la recepción conforme de la propiedad.

MANTENCIÓN PREVENTIVA Y USO

Bajadas de agua lluvia

Al principio y al final de cada otoño se deben limpiar las canales y bajadas de agua lluvia de forma de que queden libres de cualquier elemento extraño tales como: ramas, hojas, nidos, etc. Si las canales y bajadas no están limpias, éstas no podrán cumplir su función de aislar su vivienda de las aguas lluvias.

Techo

Las personas que suban a los techos (por ejemplo a colocar antenas de televisión), deben cuidar de no dañar las planchas del techo, tejas y canales de aguas lluvias al caminar sobre ellas. De romperse alguna plancha del techo o canal, se debe llamar a Constructora e Inmobiliaria Dadelco, para que proceda a cambiarla o repararla a costo del cliente.

Calefón

Una vez al año este artefacto debe ser limpiado en su interior y debe verificarse el buen funcionamiento de la membrana. También es necesario revisar si se han presentado filtraciones. Esta revisión la debe hacer un especialista. Recuerde que la ley dispone una revisión obligatoria bianual de toda la instalación de gas por Inspectores certificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. La garantía del producto será otorgada por el fabricante.

Enchufes e Interruptores

Tenga cuidado al "desenchufar" sus artefactos. No "tire" los cables ya que de esa forma daña y hasta puede romper los enchufes de la vivienda. No recargue los enchufes con muchos artefactos ni ponga extensiones hechizas, esto puede producir recalentamiento de las líneas y de los enchufes con el consiguiente peligro de incendio. No modifique la instalación original sin consultar a un especialista.

Red de Gas Licuado

En caso de detectar una filtración de gas dentro de su vivienda, proceda inmediatamente a evacuar la vivienda, cierre las llaves de paso de los dos balones de gas que se encuentran en el exterior de su casa.

Posteriormente proceda a abrir todas las puertas y ventanas que dan al exterior de forma que la casa se ventile y el gas salga de ella.

Durante la emergencia no debe encender ni apagar ninguna luz de la casa, ya que la sola chispa que produce un interruptor de luz puede causar una explosión. Luego que tenga controlada la situación debe llamar a un especialista, para que efectúe la reparación requerida. Si su vivienda tiene menos de 5 años, debe llamar a Constructora e Inmobiliaria Dadelco.

Llaves de Agua

Cada vez que detecte una filtración o el cierre de una llave se haga difícil (requiera mayor apriete), significa que la goma está gastada y es necesario cambiarla. Para una mayor duración de las gomas evite apretar innecesariamente las llaves al cerrarlas, con ello evita también el desgaste prematuro de los hilos del cuerpo de la llave, recuerde que estos cambios son de su costo.

Sanitario

Para evitar las infecciones es recomendable limpiar diariamente el sanitario con un líquido desinfectante. En los supermercados se puede encontrar una gran variedad de este tipo de productos.

Es importante que Ud. y su familia sepan que los desagües no están diseñados para evacuar elementos como algodón, toallas higiénicas, papeles desechables o similares. Si se introducen este tipo de elementos al alcantarillado, es probable que éste se tape.

En el caso de que se tape algún artefacto sanitario, debe utilizar un sopapo. Si no logra que se destape, debe llamar a un especialista para que solucione el problema. Por ningún motivo debe introducir líquidos al sanitario para destaparlo, ya que esto puede causar la rotura de las cañerías de desagüe.

Ventanas

Deben limpiarse y lubricarse regularmente los perfiles inferiores evitando así que se dañen. De esta forma también se logra mantener despejados los desagües del marco de la ventana por donde sale el agua que se junta por condensación o por lluvia. Antes de la época de lluvias, es aconsejable revisar el sellado de los marcos, si es necesario corregir algún defecto, use sellante de silicona o similar.

Puertas

Lubrique bisagras y cerraduras una vez al año. Con ello evita el desgaste prematuro y logra un funcionamiento ideal. Prefiera los sprays que son de fácil aplicación y de óptima penetración como el WD-40.

Pinturas

Elementos barnizados de madera: repasar todos los años, previa limpieza de polvo y manchas.

- Cielos de zonas húmedas como baños y cocina: repintar cada 1 a 2 años.
- Otras pinturas interiores: repintar o repasar cada 2 años.
- Elementos metálicos: revisar periódicamente si aparecen manchas de óxido. En ese caso repintar luego de limpiar con un anticorrosivo.
- Pintura exterior: pintar con dos manos de pintura hidrorrepelente cada dos años.
- Pintura interior (óleo): limpiar manchas con un paño húmedo con agua.
- Pintura interior (látex): al mancharse se puede limpiar con un paño húmedo con agua, pero la mancha no saldrá por completo.

Pisos

Sobre los pisos no se deben deslizar muebles, sino que es necesario levantarlos. Lo contrario significará un deterioro y además se dañará el piso.

Los pisos son de cerámica; no se enceran y se debe utilizar un trapo húmedo para su limpieza.

Colgar cuadros o repisas

Para hacerlo en tabiques no estructurales se deben utilizar tarugos especiales (tipo "Paloma" en el caso de planchas de yeso-cartón), en caso contrario se puede producir la caída del elemento colgado y el tabique puede sufrir daño.

Para hacerlo en muros estructurales, los cuales son de albañilería u hormigón, se deben utilizar clavos de acero. En el caso de albañilería, se clavan en la cantería de los ladrillos (mezcla de cemento entre los ladrillos).

MODIFICACIONES DE LA VIVIENDA

En general para realizar cualquier modificación a la vivienda, hay que consultar con Constructora e Inmobiliaria Dadelco sobre el cambio, para poder dar las recomendaciones necesarias, ya que, por ejemplo, el sólo hecho de mover un tabique no estructural puede significar tener que mover redes de agua potable o electricidad.

Ampliaciones

Para ampliar su vivienda, Ud. debe solicitar un permiso a la municipalidad y hacer los proyectos de instalaciones que sean necesarios, como arquitectura, cálculo estructural, electricidad, agua potable, alcantarillado y gas. En caso de no hacerlo así, su vivienda podrá perder su característica antisísmica y/o quedar sin capacidad suficiente en las instalaciones interiores.

Movimiento de tabiques no estructurales

En general los tabiques no estructurales se pueden mover o eliminar, claro que hay que tener en consideración que las redes de electricidad, agua potable, alcantarillado y gas pueden encontrarse dentro de dicho tabique, y en tal caso un experto deberá encargarse de mover dichas redes.

Adicionalmente y previo al desplazamiento o eliminación de un tabique no estructural, se debe consultar a Constructora e Inmobiliaria Dadelco, si este tabique cumple funciones de "cortafuego". Si es así la modificación deberá aprobarse por un Ingeniero para que la vivienda no pierda sus características de resistencia al fuego.

Para mover las redes que van al interior de los tabiques, es necesario que Constructora e Inmobiliaria Dadelco, apruebe los cambios propuestos, esto tendrá un costo de aprobación por cada plano.

Elementos estructurales

Los elementos estructurales de la vivienda no pueden ser modificados por los habitantes sin el previo consentimiento de Constructora e Inmobiliaria Dadelco. La sola modificación de algún elemento estructural puede significar que la vivienda pierda sus características antisísmicas o de resistencia al fuego.

Los elementos estructurales de la vivienda comprenden las fundaciones, los muros de albañilería, todos los elementos de hormigón, radier (piso del primer piso), cerchas de la techumbre, cubierta del techo, y otros señalados en los planos de estructura de la vivienda.

FISURAS

Las fisuras que suelen aparecer en las viviendas, en general, se pueden calificar de normales y no son signos de mala construcción sino del comportamiento propio que tienen los materiales empleados, por ello que con mayor frecuencia se producen en los encuentros de materiales distintos.

En efecto, en una vivienda hay muros de ladrillo generalmente recubiertos con estucos en base a morteros de cemento y revoques de yeso. En los primeros dos a tres años de terminada la vivienda aparecen fisuras en los muros antes señalados producto de la retracción de fraguado del hormigón y de los morteros. Ayuda además a la aparición de las fisuras el hecho de que continuamente la vivienda está sometida a sismos muchas veces no perceptibles y a bruscos cambios de temperatura que favorecen la formación de fisuras.

En general estas fisuras no son motivo de preocupación y no hay riesgo de daños estructurales en la edificación. En caso de que la fisura tenga un efecto estético muy importante, se puede solicitar su reparación.

HUMEDAD

Humedad del primer año

En la construcción de su vivienda, se han empleado materiales que dificultan en general el paso del agua desde el exterior. Sin embargo, así como no es fácil que entre agua desde afuera, tampoco es fácil que salga el agua o la humedad interna.

Durante la construcción se ocupa hormigón, morteros, ladrillos, etc. los que emplean gran cantidad de agua en la ejecución. Inicialmente estos elementos quedan saturados de agua y demora largo tiempo en eliminarse en un 100%. Por lo tanto, es fundamental, durante el primer año, favorecer el secado de los muros y otros elementos de humedad incorporada en su construcción. Para ello debe ventilar su vivienda diariamente y en forma generosa, igualmente debe procurar emplear calefacción seca y si esto no es posible, no exagerar el uso de estufas a parafina y gas.

Humedad de condensación

Con seguridad, en los meses de otoño-invierno, usted verá que las paredes "chorrean" agua, en especial en la mañana y con mayor frecuencia en los días de baja temperatura exterior. Esa agua que ve, se debe a lo que se llama "Condensación". Esta se produce en el interior de la vivienda, debido a que el vapor de agua que significa la humedad del aire en el interior se condensa al contacto con las superficies frías de los muros y vidrios de las ventanas.

Usted verá que este problema es incluso más acentuado en los muros que enfrentan el sur. A mayor temperatura del aire interior y menor temperatura exterior, tendremos muros perimetrales más fríos donde la humedad se condensará con mayor facilidad.

Se favorece la humedad del aire interior cuando se usa calefacción a base de parafina y gas en exceso, ocupando artefactos que produzcan vapor de agua en forma poco controlada y teniendo abiertas llaves de agua caliente en forma prolongada.

El problema que se produce con la condensación en general tiene consecuencias graves ya que suelta y mancha la pintura, daña los papeles murales y se favorece la formación de zonas con hongos que pueden incluso ser dañinos para la salud.

Ese problema no es consecuencia de una mala construcción o diseño. Normalmente es un problema generado por el uso de la vivienda y prácticas comunes de calefacción y ventilación poco adecuadas.

Está en usted eliminar o disminuir al mínimo este problema. Para ello le recomendamos lo siguiente:

- a. No use calefacción a parafina y gas en exceso, no prenda estufas en la noche mientras duerme.
- b. Seque a primera hora de la mañana todos los vidrios que amanecen mojados.
- c. Ventile, abriendo ventanas que produzcan alguna corriente leve de aire, en forma diaria y por varias horas.
- d. No tape celosías de ventilación en cielos, puertas y ventanas.
- e. Mantenga limpios los canales de desagüe que hay en la parte interior de los marcos de las ventanas.
- f. En lo posible durante el día, si tiene alguna estufa encendida mantenga en la casa una o más ventanas entreabiertas para permitir la circulación de aire.
- g. No colocar teteras o recipientes con agua sobre las estufas ya que producen mucho vapor de agua. Las cocinas sin campana de humo o extractor deben ventilarse al exterior cuando se produce vapor de agua por algún motivo.
- h. Ventile los baños, sobre todo después de haber tomado duchas calientes muy largas.
- i. No riegue en exceso plantas de interior.
- j. Trate de no secar ropa en el interior de la vivienda y si tiene que hacerlo tenga la pieza ventilada.
- k. Si le es posible utilice calefacción seca producida por todo tipo de estufas eléctricas y por calefactores de gas o parafina que botan los productos de la combustión hacia el exterior de la vivienda mediante una chimenea.
- l. Si le es posible instale en su cocina una campana con extracción hacia el exterior siguiendo las instrucciones del fabricante.
- m. No selle la apertura que se deja entre las puertas y el piso.

Recuerde además que los puntos de ventilación que tiene su vivienda corresponden a los necesarios para no tener accidentes por escapes de gas, por presencia de gases de combustión o por falta de oxígeno. Si los tapa o los elimina además de aumentar la condensación está poniendo en riesgo su seguridad y la de su familia.

Ventilación

Tanto para evitar todo tipo de olores como para mantener seca su casa es fundamental una ventilación prolongada. Abra las ventanas diariamente y así podrá recibir el sol de la mañana que mata todo tipo de bacterias (el vidrio no deja pasar los rayos ultravioletas). Esto junto a una calefacción seca es el mejor modo de evitar o eliminar cualquier tipo de humedad, así se secan muros y vidrios y se evita la condensación. Tenga presente que los hongos se desarrollan cuando aparecen ambientes propicios: Humedad y oscuridad.

RIESGOS DE ACCIDENTES PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Es conveniente contar con un extintor de polvo químico (para incendios por problemas eléctricos) el que debe colocarse en la zona de cocina o servicios o ubicarlo convenientemente en un lugar de fácil acceso.

Se recomienda instruir a todo el grupo familiar en el manejo del extintor. También recomendamos revisar la carga del extintor una vez al año. Como medidas generales, se recomienda el uso de piso de goma en ducha y el uso de protectores de enchufes eléctricos,

PROGRAMA DE MANTENCION DE LA VIVIENDA

Para realizar una correcta mantención a su vivienda y que las garantías anteriormente expuestas tengan validez, le aconsejamos seguir el siguiente programa.

Partida	Frecuencia	Acción	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Humedad														
Vivienda en general	Después de cada lluvia	Revisar												
Sectores afectados por riego	Cada 3 meses	Revisar	x			x			x			x		
Techumbres y Recolección de agua lluvia														
Cubiertas	Cada año	Revisar			x									
Bajadas de agua	Cada año	Limpiar			x									
Sumideros y rejillas	Después de lluvias o viento	Limpiar												
Puertas y Ventanas (Elemento)														
Ajuste	Cada 2 años	Revisar			x									
Quincallería	Cada 2 años	Lubricar			x									
Instalaciones														
Red de Agua Potable	Cada 2 años	Revisar											x	
Red de Alcantarillado	Cada 2 años	Revisar											x	
Artefactos, estado y sellos	Cada 2 años	Revisar											x	
Grifería	Cada año	Revisar											x	
Sifones	Cada 6 meses	Limpiar				x							x	
Red de Gas	Cada 2 años	Revisar											x	
Red eléctrica, enchufes	Cada año	Revisar												x
Calefacción	Cada año	Mantención				x								
Citofonía	Cada 2 años	Revisar												x
Alarma de robo	Cada año	Revisar												x
Extracción forzada de baños	Cada año	Limpiar												x
Portón automático	Cada 6 meses	Mantención					x							x

Pinturas, barnices, papel mural

Exteriores	Cada 3 años	Pintar
Maderas	Cada 2 años	Pintar
Elementos metálicos	Cada 2 años	Pintar
Papel mural	Cada año	Revisar

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
									x		
									x		
									x		
								x			

Cerámicas

Cerámicas sopladas o quebradas	Cada año	Revisar
Fragüe	Cada 2 años	Reparar

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		x									
		x									

Muebles de Closet, baños y cocina

Puertas	Cada 2 años	Ajustar
Enchapes	Cada 2 años	Revisar

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		x									
		x									

Artefactos a gas

Calefón o calderas individuales	Cada año	Revisar
Cocina , hornos	Cada año	Revisar
Estufas	Cada año	Revisar

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		x									
		x									
		x									

Jardínes

Riego automático		Mantenición
Jardín (plantas, césped, árboles)	Mensual	Mantenición

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		x		x					x		x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Prevención incendio

Extintores	Cada año	Recarga
Jardín (plantas, césped, árboles)	Mensual	Mantenición

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		x		x					x		x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

NOTA: Este manual ha sido confeccionado utilizando como base el "Manual de uso y Mantenición de la vivienda 8va Edición", elaborado por la Cámara Chilena de la Construcción.