

# » GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES

---

## ➤ ÍNDICE DE CONTENIDOS

	PÁGINA
1.- GENERALIDADES .....	3.
2.- SISTEMA DE CALEFACCIÓN .....	4.
3.- COCINA .....	4.
4.- BAÑO: .....	4.
5.- CALEFONT: .....	5.
6.- SERVICIOS: .....	5.
7.- OTROS: .....	6-7.

### ➤ 1.- GENERALIDADES

#### ¿Qué servicios se incluyen en Servicio al Cliente?

El área de servicio al Cliente ofrece a los propietarios la posibilidad de reparación o revisión de aquellos elementos e instalaciones que están en Garantía Legal y que presenten algún desperfecto.

Frente a dudas respecto del funcionamiento de su propiedad debe contactarse telefónicamente o vía e-mail con el departamento de Servicio al cliente al Teléfono: 2791132 o al E-mail: [serviciocliente@aitue.cl](mailto:serviciocliente@aitue.cl)

#### ¿En qué consiste la Garantía de la propiedad?

La garantía de las viviendas es la establecida en la Ley General de Urbanismo y Construcciones y es como sigue:

- a) Por el plazo de 10 años, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble. El presente plazo se cuenta desde la fecha de la recepción municipal.
- b) Por el plazo de 5 años, en el caso de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones. El presente plazo se cuenta desde la fecha de la recepción definitiva de la obra otorgada por la Dirección de Obras respectiva.
- c) Por el plazo de 3 años, en el caso de fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras. El presente plazo se cuenta desde la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

En el caso de los artefactos la garantía comienza a operar desde la entrega de la propiedad, por el plazo que determina el fabricante, generalmente un año.

#### ¿Qué criterio se utiliza para determinar si algo está cubierto por la garantía?

Todo aquello que esté intervenido por personas ajenas a la constructora o a contratistas que correspondan, no estará sujeto a garantía.

#### ¿Todo problema que se genera en la propiedad está cubierto por garantía?

Cualquier problema que se genere en la propiedad será evaluado por el Departamento de Servicio Cliente, quién determinará si el problema corresponde a garantía o se genera por no realizar la mantención adecuada a la propiedad.

### ➤ 2.- SISTEMA DE CALEFACCIÓN

Si el radiador no calienta: Antes de contactar a Servicio a Cliente

- 1.- Soltar la válvula del costado superior con un destornillador hasta que bote agua, luego volver a apretar.
- 2.- Verificar si las válvulas de paso están abiertas.
- 3.- Verificar si la caldera tiene agua en el reloj, es decir, verificar si flecha amarilla está sobre el número 1.

¿Cómo agregar agua a la caldera?

Lea el manual de artefacto, antes de solicitar servicios de post venta.

Abrir válvula de bronce ubicada en la parte inferior detrás de los controles de la caldera, no agregar sobre el 1,5, y luego cerrar la válvula.

### ➤ 3.- COCINA

¿Cómo solucionar problema de presión en monomandos?

Debe retirar filtro de agua y limpiar. Además debe revisar que la llave de paso de agua esté abierta.

¿Por qué no llega gas a la cocina? Debe revisar llaves de paso.

¿Qué hacer en caso de que exista fuga de gas? Debe comunicarse al número de Emergencias de Gas Sur 2739999.

¿Qué debo hacer si se tapa el lavaplatos?

Generalmente esto ocurre porque se eliminan residuos sólidos a través de él, esto obstruye el sifón, se recomienda limpiar sifón, y evitar la eliminación de residuos sólidos. La mantención de estos elementos es de responsabilidad del propietario de la vivienda.

### ➤ 4.- BAÑO

¿Qué debo hacer cuando en el estanque de agua de WC no se corta paso de agua?

En esta situación se debe regular el fitting, se regula el flotador con un destornillador. Esto se hace soltando o apretando un tornillo ubicado en la parte superior del fitting.

¿Por qué los flexibles de las duchas y las chayas no son garantía?

Debido a que son muy vulnerables al uso (mal uso).

¿Por qué el techo del baño toma un color negro (hongos)?

Esto se produce por falta de ventilación. Se debe limpiar el hongo y ventilar periódicamente.

### ➤ 5.- CALEFONT

#### ¿Si el calefont no regula temperatura qué se debe hacer?

Se debe revisar perilla de temperatura, luego revisar presión de agua, revisar que llave de paso no esté muy cerrada, y si no es ninguna de esas opciones debe comunicarse con el Servicio Técnico que corresponda, si la entrega de la vivienda ya ha excedido un año, es responsabilidad del propietario realizar mantenimiento al artefacto, de lo contrario este perderá garantía.

Servicio técnico Splendid, Junkers-Neckar: Ingegás Teléfono contacto: 2465087

Servicio técnico Trotter: Tecnogas Teléfono contacto: 2795805

#### ¿Qué hacer cuando calefont no enciende?

Verificar que llave de paso de gas esté abierta, que chispero esté funcionando, si es calefont con pilas, revisarlas o cambiarlas.

#### ¿Qué mantenimiento se debe hacer al calefont?

En el caso de los calefont se debe hacer mantenimiento al menos una vez al año. Se debe hacer limpieza del artefacto y el ducto de ventilación para eliminar el hollín acumulado.

### ➤ 6.- SERVICIOS

#### ¿Si quiero cambiar de compañía de Gas, quién debe solicitar el retiro del medidor, la inmobiliaria o el propietario?

Es el propietario el que debe solicitar retiro de medidor a la compañía de Gas que corresponda dado que después de la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces, la propiedad deja de ser de la inmobiliaria. Si es preciso cliente debe llevar escritura al momento de solicitar el retiro.

#### ¿Qué se debe hacer para que las cuentas de Servicios básicos lleguen a nombre del propietario?

Se debe acercarse a la compañía que corresponda con la escritura de la propiedad y solicitar cambio de nombre en boletas de servicios.

#### ¿Por qué debo pagar gastos comunes?

Al comprar una vivienda perteneciente a un condominio que se rige bajo un reglamento de copropiedad debidamente legalizado, debemos acatar las normas y deberes que se señalan en éste, dentro de ellas está el pago de gastos comunes para solventar los gastos de mantenimiento, conserjería y otros que se generen dentro del condominio.

### ➤ 7.- OTROS

¿En las casas entregadas, se utiliza la misma calidad de la alfombra que se exhibe en la casa piloto?

En la construcción de las casas se utilizan los materiales especificados en el proyecto (o de calidad similar), que corresponden a los exhibidos en los pilotos.

¿Porqué algunas casas no son exactamente iguales que las otras del mismo modelo?

Porque son modificados por el comprador “en verde” es decir se solicita antes de comenzar la construcción de la casa, al departamento de ventas como un “aumento de obras”, lo cual tiene un valor adicional.

**La estufa a gas se apaga ¿Por qué?**

En este caso debe revisar la llave de paso de gas, dado a que puede estar en posición errónea, de lo contrario debe comunicarse con servicio técnico correspondiente. La estufa necesita una mantención (limpieza) al menos una vez al año, por la acumulación de residuos, la cual es responsabilidad del propietario.

Se recomienda leer el manual del artefacto antes de la puesta en marcha.

**Los monomandos se aprietan constantemente ¿A qué se debe?**

Los monomandos se aprietan dado a que los detergentes que se utilizan para su limpieza son incorrectos, se pierde lubricación del artefacto. Es recomendable no utilizar limpiadores en gel o crema ya que al secarse producen efecto de cemento, provocando rigidez en monomando. Para obtener un óptimo funcionamiento de los grifos y más larga vida útil, usted debe realizar cada vez que observe una disminución del flujo de agua.

1.- Sumerja los aireadores de las llaves en vinagre (ácido Acético), en caso de tratarse de grifos monomando (es decir, de palanca), saque los cartuchos cerámicos y también sumérjalos en este líquido. El tiempo de inmersión depende de la cantidad de sarro que Usted detecte en los aireadores y de la frecuencia en que realice esta mantención.

2.- Enjuague posteriormente con abundante agua para eliminar los residuos. Coloque estas piezas en donde corresponda. Verifique que en sus mangos de ducha no estén tapadas las perforaciones, de ser así nunca desarme la ducha sólo sumérjala en vinagre.

**¿Por qué se humedecen los muros?**

Los muros se humedecen debido a la condensación. A mayor temperatura del aire interior y menor temperatura exterior, tendremos muros más fríos que recibirán la condensación de la humedad con mayor facilidad. Esto se produce con mayor frecuencia usando calefacción a base de parafina y gas en exceso. Para evitar esto debe ventilar bien la vivienda y en caso de prender estufas en forma prolongada debe mantener alguna ventana abierta.

**Aparecen manchas negras en papel mural ¿Porqué se producen?** Las manchas negras (hongos) en papel mural aparecen por no tener adecuada ventilación. Se debe limpiar el papel y ventilar periódicamente la habitación.

### ➤ 7.- OTROS

#### ¿Por qué fallan los pestillos de las ventanas de aluminio?

Es probable que fallen si no se cierra en forma suave. Si golpea constantemente los ventanales al cerrarlos se sueltan los mecanismos de cierre. Al soltarse deben ser ajustados (apriete de tornillos) de lo contrario el mecanismo se rompe y deja de estar cubierto por garantía.

#### ¿Por qué se hincha el piso flotante?

Esto sucede dado a la constante acumulación de agua en el piso, no se debe aplicar líquido de limpieza directamente al piso, se venden muchos productos abrillantadores o ceras para piso flotante, la aplicación de éstos resta vida útil al piso.

#### ¿Cómo se limpia el piso flotante?

Se debe limpiar con un paño apenas humedecido. En ningún caso se debe aplicar directo el líquido a las palmetas.

#### ¿Qué se debe hacer en caso de filtración de llave de paso o flexibles?

Se debe cerrar llave de paso que corresponda, y comunicar a servicio post venta.

#### Se moja lavaplatos por dentro ¿A qué se debe?

Falta mantención a los sellos del contorno del lavaplatos. Se debe hacer mantención a estos sellos cada 6 meses. De no sellar es posible que la cubierta se aglomere por falta de mantención.