

Garantía de Calidad CISS



CISS 
LA EXPERIENCIA DE VIVIR

Plazos de Garantía

CISS es una empresa que tiene como norte proyectar y vender propiedades de alta calidad, libres de defectos constructivos. Al encomendar la construcción de los distintos proyectos a empresas licitadoras es posible que algunas viviendas presenten detalles, ya sea por defecto de materia prima o del proceso constructivo.

En cualquiera de estos casos, CISS efectuará las reparaciones necesarias por intermedio de su departamento de Post Venta, 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 entrega de su vivienda, como asimismo el otorgamiento de los siguientes plazos y garantías específicas.

- 1 **Estructuras Soportantes:** 10 años.
- 2 **Estructuras no soportantes e instalaciones:** 5 años.
- 3 **Estructuras 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. También se encuentran afectos a garantías especiales, los equipos o maquinarias de condominios de casas o departamentos pertenecientes a los Bienes Comunes, tales como: ascensores, compactadores de basura, hidropacks de agua potable, grupos electrógenos, sistemas de bombeo de piscinas, etc. En todos estos casos, es obligación de los propietarios contratar la mantención periódica de los equipos con un servicio técnico autorizado de acuerdo a lo indicado en los manuales de uso respectivos.
- 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.

Procedimiento y servicio de post venta

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.

- El usuario de la Vivienda o Departamento deberá dirigirse a la oficina de ventas más cercana a su domicilio, y junto a una Ejecutiva, completar en forma clara y precisa el formato de Ficha de Reparación. Para su mejor atención se ha dispuesto sólo atender los problemas de Post Venta por escrito. Rogamos entender esta formalidad y evitar informar sus observaciones por teléfono u otro medio.
- El horario de solicitud de post Venta es el siguiente: Lunes a viernes de 10:00 a 14:00 hrs. y de 15:30 a 19:00 hrs. Cabe señalar que no se atenderán solicitudes de Post Venta en otros horarios.
- Registrado el ingreso de las observaciones se procederá, dentro de los dos días hábiles siguientes, a verificar el problema y entregar la orden de trabajo al equipo de Post Venta, el cual coordinará con el propietario la fecha de su ejecución si correspondiera.
- Si en la visita de verificación de las observaciones se determina que todo o alguno de los inconvenientes no son de responsabilidad del CISS, se le enviará por escrito nuestra opinión.
- Si el ítem en cuestión correspondiera a una falta de mantenimiento de la vivienda, CISS por intermedio de su equipo de Post Venta, revisará con Ud. los procedimientos de mantención y le ofrecerá la información necesaria para que usted pueda efectuarla.
- Si en el proceso de verificación de las observaciones, la persona no se encuentra en su domicilio, se dejará un formulario de constancia de nuestra visita, para posteriormente realizar una nueva cita.
- Las citas para reparación de los desperfectos, se realizarán de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Procedimiento y servicio de post venta

- El equipo de Post Venta subsanará sólo los items indicados en la solicitud escrita y tendrá un plazo máximo de 30 días para superar las observaciones.
- Cabe señalar que el plazo de las reparaciones acordados rige a contar de la fecha en que el cliente autoriza la entrada a su domicilio del equipo de Post Venta.
- Cuando corresponda, será necesario esperar algún tiempo para efectuar algunos trabajos por razones de clima, de secado de los elementos reparar, tiempo de respuesta de los proveedores. En dichos casos se informará al cliente del procedimiento y plazos extraordinarios de ejecución.
- Todos los empleados del equipo de Post Venta deben identificarse previamente al ingreso del domicilio del cliente.
- Las urgencias se tendrán como tal. Se entiende como urgencia las fallas relacionadas con las instalaciones domiciliarias de agua potable, alcantarillado, electricidad y gas.

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

- Aplicar el manual de uso de la vivienda que le fue entregado junto a su vivienda y que además se encuentra disponible en el sitio web www.ciss.cl
- Presentar sus eventuales observaciones en la Oficina de Ventas más cercana a su domicilio en los horarios indicados.
- Llenar en forma adecuada y precisa la ficha de postventa indicada.
- Facilitar en los horarios establecidos, el acceso y la intervención de trabajadores del equipo de Post Venta, para la reparación de los desperfectos solicitados.
- Luego de ejecutados los trabajos y estando conforme con estos, dar visto bueno y firmar la respectiva ficha de Post Venta. 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.

Consideraciones

- Los plazos de prescripción de cada tipo de garantía comienza 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 del 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 cual forma parte integrante de la garantía CISS.
- 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 a la póliza de seguro general o específica sobre la 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, productos 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, productos de 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.



Oficina Central

Calle B #442, Lomas de San Sebastián, Concepción.

Teléfono

41 210 92 92