

Políticas de Garantía de Viviendas



AGOSTO 2024

Ochagavía 10.060

El Bosque

Santiago de Chile

Objetivo:

Esta política tiene como objetivo, establecer los estándares de calidad de la postventa en caso de defectos o incumplimientos con la venta de los productos comercializados por Fundación Vivienda y como estos se pueden subsanar para bienestar del Cliente.

Alcance:

Esta política aplica a todos los Clientes que durante el proceso de cotización aceptaron la venta de los productos de Fundación Vivienda.

A. TIPO DE SERVICIOS ENTREGADOS

1. Viviendas con instalación

En caso de adquirir una de nuestras viviendas con instalación, le ofrecemos garantías de cada uno de los materiales y elementos prefabricados por 6 meses, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Al recibir la vivienda, debe revisar cada uno de los paneles y elementos adicionales, tanto en cantidad como en calidad. Si tiene alguna duda o consulta debe aclararlas inmediatamente con el encargado de la construcción para que pueda resolverlo en el momento y sobre todo antes de firmar el acta de recepción, ya que ésta da conformidad y veracidad de que los paneles y elementos adicionales fueron entregados en condiciones óptimas de calidad frente al cliente.
- La vivienda debe haber sido construida completamente por nuestro equipo de construcción autorizado.
- Dispone de 6 meses de garantía, desde la finalización de la construcción de la vivienda y haya sido debidamente recepcionada, para poder generar cualquier reclamo. Es necesario que para ello debe cumplir con los siguientes aspectos:
 - No haber tenido modificación alguna al producto, ya sea remodelaciones estructurales, ampliaciones, refuerzos, instalaciones de cargas adicionales en el techo, aberturas en placas o cortes en materiales o estructuras.
 - Debe estar ubicada en el mismo espacio y orientación, donde se instaló la vivienda original.
 - El Cliente no entró/usó la vivienda antes de la recepción conforme.

2. Viviendas con baño y con instalación

En caso de adquirir una de nuestras viviendas con instalación y con baño, le ofrecemos garantías de cada uno de los materiales y elementos prefabricados por 6 meses, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Al recibir la vivienda con baño, debe revisar cada uno de los paneles y elementos adicionales, tanto en cantidad como en calidad. Si tiene alguna duda o consulta debe aclararlas inmediatamente con el encargado de la construcción para que pueda resolverlo

en el momento y sobre todo antes de firmar el acta de recepción, ya que ésta da conformidad y veracidad de que los paneles y elementos adicionales fueron entregados en condiciones óptimas de calidad frente al cliente.

- La vivienda con baño debe haber sido construida completamente por nuestro equipo de construcción autorizado.
- Dispone de 6 meses de garantía, desde la finalización de la construcción de la vivienda con baño y haya sido debidamente recepcionada, para poder generar cualquier reclamo. Es necesario que para ello debe cumplir con los siguientes aspectos:
 - No haber tenido modificación alguna al producto, ya sea remodelaciones estructurales, ampliaciones, refuerzos, instalaciones de cargas adicionales en el techo, aberturas en placas o cortes en materiales o estructuras y artefactos de baño.
 - Debe estar ubicada en el mismo espacio y orientación, donde se instaló la vivienda original.
 - El Cliente no entró/usó la vivienda antes de la recepción conforme.

3. Viviendas con baño y sin instalación

En caso de adquirir una de nuestras viviendas con baño y sin instalación, le ofrecemos garantías de cada uno de los materiales y elementos prefabricados por 6 meses, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Al recibir la vivienda, debe revisar cada uno de los paneles y elementos adicionales, tanto en cantidad como en calidad, antes de firmar la guía de despacho o retiro.
- En caso de notar que falta algún elemento y/o haya algún problema en la calidad como fractura, fisura o cualquiera otra imperfección, debe comunicarse inmediatamente con el Jefe de Proyectos a través del celular +56 9 4409 9913.
- Dispone de 48 hrs continuas adicionales, desde que recibió los productos para poder hacer algún reclamo con respaldos técnicos como fotos y videos.
- Es responsabilidad del cliente el cuidado tanto de los paneles como los materiales adicionales, ya que éstos no deben estar a la intemperie y protegidos de la humedad.

4. Viviendas sin baño sin instalación

En caso de adquirir una de nuestras viviendas sin baño y sin instalación, le ofrecemos garantías de cada uno de los materiales y elementos prefabricados por 6 meses, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Al recibir la vivienda, debe revisar cada uno de los paneles y elementos adicionales, tanto en cantidad como en calidad, antes de firmar la guía de despacho o retiro.

- En caso de notar que falta algún elemento y/o haya algún problema en la calidad como fractura, fisura o cualquiera otra imperfección, debe comunicarse inmediatamente con el Jefe de Proyectos al +56 9 4409 9913.
- Dispone de 48 hrs continuas adicionales, desde que recibió los productos para poder hacer algún reclamo con respaldos técnicos como fotos y videos.
- Es responsabilidad del cliente el cuidado tanto de los paneles como los materiales adicionales, ya que estos no deben estar a la intemperie y mucho menos mojarse.

B. SOLUCIONES A ENTREGAR AL CLIENTE¹

En caso de presentar algún inconveniente con los paneles y/o elementos adicionales, Fundación Vivienda puede entregar 3 soluciones para garantizar la satisfacción de la entrega del producto como postventa:

1. **Reparación de producto y/o Material:** En caso que la Fundación haya sido responsable de algún problema de los paneles y/o elementos adicionales, se programará la visita de un maestro para dar solución al reclamo presentado. En caso de tratarse de reparaciones por temas de instalación, al ser responsabilidad de la constructora, Fundación Vivienda coordinará con ella los trabajos, asegurando la completa coordinación y supervisión.
2. **Cambio de producto y/o Material:** En caso de que el problema sea de provisión del material, se programará el retiro del panel y/o elementos adicionales defectuosos y se entregará su reemplazo.
3. **Devolución de la Compra:** Esta opción es válida **sólo si** el producto no es una vivienda especial que requiera de su fabricación exclusiva o al ser una vivienda con stock, siempre y cuando no haya sido despachada (salido) desde la bodega de la Fábrica o de su centro de distribución.

¹ Estas Políticas de Garantía están establecidas en base a las Garantías legales estipuladas por el Servicio Nacional del Consumidor <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html>