

# Manual

## del Servicio de Postventa



 **PACAL**

Grupo Inmobiliario

## Cobertura de postventa

Su vivienda ha sido construida con materiales que cumplen las especificaciones de calidad de su proyecto, con la participación de profesionales y trabajadores especializados. Todo el trabajo ha sido supervisado con el fin de obtener los mejores resultados, pero eventualmente pueden producirse no conformidades en las obras de terminación debido a fallas en los materiales o a errores en su ejecución. Los componentes de su vivienda ya sean instalaciones, artefactos, materiales de terminación u otros, cuentan con el respaldo de una garantía otorgada por el fabricante según sus propias normas y plazos de vigencia.

El servicio de Postventa cubre las posibles reparaciones que su vivienda pueda requerir producto de fallas o errores en la ejecución de obras que sólo son posibles de advertir en el uso de la misma. Para activar la cobertura de Postventa el propietario de la vivienda debe cumplir ciertos requisitos:

1. Encontrarse dentro del plazo de responsabilidad, conforme la Ley de Calidad de la Construcción.
2. Haber efectuado las mantenciones indicadas en los Manuales de Uso y Mantenimiento de la Vivienda, así como las recomendaciones de los fabricantes o proveedores.
3. Tomar conocimiento y aceptar los alcances, condiciones y exclusiones del Servicio de Postventa indicados más adelante.
4. Realizar el ingreso del requerimiento por el Portal Clientes Pacal o la Aplicación descargable en su teléfono móvil.

Con esto, después de realizada la visita evaluativa, si se verifica que la falla o defecto reportada se ajusta a la cobertura de Postventa, se procederá a coordinar la ejecución de los trabajos.

## Responsabilidad inmobiliaria

La Ley N° 20.016 modificó las normas del Decreto con Fuerza de Ley N° 458 de 1975, Ley General de Urbanismo y Construcción relativo a la Calidad de la Vivienda, entregando un plazo de responsabilidad cuando se presenten fallas o desperfectos en la vivienda, que tengan su origen a un defecto de la construcción. Los plazos de responsabilidad son:

- 3 años desde la inscripción de la propiedad en el C.B.R. respectivo (Conservador de Bienes Raíces), para fallas o defectos que afecten los elementos de terminaciones o de acabado de las obras.
- 5 años desde la fecha de recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras de la Municipalidad respectiva, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o instalaciones.
- 10 años desde la fecha de recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras de la Municipalidad respectiva, para las fallas o defectos que afecten la estructura soportante del inmueble.
- En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, el plazo de responsabilidad será de 5 años contado desde la fecha de recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras de la Municipalidad respectiva.

# Alcances y exclusiones del servicio de postventa

Durante la entrega un profesional lo acompañó y verificó en conjunto con Usted, que los elementos de terminaciones e instalaciones se encontraban en correcto funcionamiento y buen estado, por ello después de la entrega se excluyen piquetes, manchas, rayas, saltaduras, piezas sueltas y/o deterioradas, a menos que consten en el acta de entrega y no se hayan reparado.

Para los trabajos que se ejecuten en su propiedad que apliquen como Cobertura de Postventa, se ajustan a los estándares de calidad de la empresa, a lo indicado en el Manual de Tolerancias de la Corporación de Desarrollo Tecnológico de la Cámara Chilena de la Construcción, así como las especificaciones técnicas y el diseño del proyecto, por ello todas las reparaciones o trabajos que se ejecuten será en conformidad a dichas tolerancias y estándares.

A continuación, se informa de las exclusiones de los elementos de terminación e instalación de su vivienda, posterior a la entrega de ésta:

## ■ **ALFOMBRAS:**

En caso que corresponda realizar reemplazo de un sector, las diferencias de tono se consideran inevitables. Se excluye los cambios de tonos por asolamiento, deshilachamiento y/o el deterioro por el uso en general.

## ■ **REVESTIMIENTOS CERÁMICOS:**

Se excluye piquetes, saltaduras, manchas y/o deterioros por mal uso. Cualquier fisura en revestimiento, adherencia inferior al 30% de la superficie del área de la palmeta, desnivel superior a 2mm, se considerará aprobado para ejecución siempre que el propietario acepte que al efectuar un cambio de material puede existir un cambio de tono.

Elementos metálicos, ventanas, puertas, portones, rejas. Se excluyen rayas, manchas, desgaste y/o deterioro por uso en general. Fallas de funcionamiento no serán atendidas después del primer año.

## ■ **MUROS, PAPELES, PINTURAS Y BARNICES:**

Se excluyen rayas, piquetes, manchas, desgaste y/o deterioro por uso en general. Se excluye las Imperfecciones u ondulaciones en muros vistas bajo condiciones especiales de iluminación, así como fisuras de carácter estético y/o producidos por cambio de materialidad y/o producto de la sobrecarga. Las fisuras se consideran como parte del comportamiento esperado de los materiales en una vivienda y no son un defecto de estos o del proceso constructivo. Por lo anterior, este tipo de observaciones no son Postventa.

## ■ **CALEFONES, HORNOS, CAMPANAS, ENCIMERA Y EQUIPOS EN GENERAL:**

Todos los artefactos de su vivienda están garantizados por un año desde la fecha de entrega, después de ese periodo, será responsabilidad del propietario contratar los servicios de mantenimiento recomendados por el fabricante del artefacto. Antes de asistir a revisar un requerimiento por este ítem, se exigirá acreditar que las mantenciones se encuentren al día con empresas certificadas.

## ■ **ARTEFACTOS, GRIFERÍA, ACCESORIOS Y QUINCALLERÍAS:**

Durante el primer año, todos los artefactos de su vivienda están garantizados por el proveedor, se excluye oxidación, filtración y/o daños por falta de mantención en sellos de artefactos y/o accesorios. Es responsabilidad del propietario contratar los servicios de mantención recomendados por el fabricante del artefacto. Previo a la atención de un desperfecto, se exigirá acreditar que las mantenciones estén al día, con empresas certificadas.

- **PUERTAS, MUEBLES, CLOSET, CUBIERTAS, SELLOS:**

Se excluyen piquetes, manchas, piezas sueltas y/o deterioradas por mal uso, a menos que consten en el acta de entrega y no hayan sido reparados. Queda excluido cualquier desperfecto ocasionado por la falta de mantención de las piezas, falta de apriete tornillos oportunamente, golpes, cargas inadecuadas, deformaciones y/o filtraciones por falta de mantención de sellos, manchas en piedras y/o pérdida de brillo por abrasivos.

- **VENTANAS, VIDRIOS Y ESPEJOS:**

Se excluye cualquier desperfecto ocasionado por rayas, saltaduras y otros daños visibles a una distancia superior a 1.5 metros, así como cualquier desperfecto ocasionado por la falta de mantención de las piezas, manipulación inadecuada y/o oxidación por falta de mantención de sellos.

- **TRABAJOS HECHOS POR PROPIETARIOS O TERCEROS:**

Defectos, fallas o daños producidos a causa de algún trabajo de adecuación, ampliación y/o transformación efectuados en la propiedad, así como los producidos por la intervención de terceros, con posterioridad a la fecha señalada a la escritura de compraventa del inmueble.

- **FALTA DE MANTENCIÓN O USO INCORRECTO:**

Defectos y/o fallas que se presenten por falta de mantención y/o uso incorrecto de algún elemento.

- **CONDENSACIÓN Y HUMEDAD:**

Manchas producto de hongos y/o humedad producto de condensación. Humedad producida por regadores, mangueras, llaves mal instaladas, fumigaciones, fertilizantes, sales, etcétera.

- **FENÓMENOS DE LA NATURALEZA Y DESGASTE:**

Daños por insectos, pájaros, roedores y animales, tanto domésticos como salvajes. Desgaste natural por el paso del tiempo o el uso de instalaciones, revestimientos o terminaciones

- **TONALIDADES:**

Diferencia de tonalidad en revestimientos cuando es de la misma partida, marca y código.

## Consideraciones para el servicio de postventa

El propietario o residente debe leer los correspondiente manuales e instructivos técnicos del proveedor o fabricante en caso de presentar dudas de uso o mantenimiento de algún equipo, artefacto o elemento de la vivienda debiendo realizar las mantenciones recomendadas.

Es responsabilidad de cada propietario realizar las mantenciones de sus equipos y/o artefactos como cocinas, encimeras, calefones u hornos a través de un servicio técnico especializado.

**Antes de ingresar un requerimiento de postventa**, asegúrese de haber realizado las mantenciones indicadas en el Manual de Uso y Mantenimiento de la Vivienda de la **C.Ch.C.** y el Manual de Uso y Mantenimiento de la Vivienda de **Pacal**.

**Siempre realice sus ingresos utilizando los canales formales de comunicación a través del Portal Clientes o con su acceso a la aplicación con el código QR**, así podemos dar seguimiento, agilizar la gestión, contar con la información de su solicitud y ayudarle si es que ha existido demora.

El propietario o residente debe facilitar el acceso al Equipo de Postventa dentro de los horarios hábiles coordinados, despejando la zona a trabajar, retirar, cubrir y/o proteger muebles, ropa u otros objetos, cuando así se requiera. El equipo de Postventa le informará de las condiciones que se necesiten previamente.

Si en la vivienda no reside el propietario, sino un tercero, recomendamos que el ingreso de los requerimientos sea efectuado directamente por el propietario y no comparta sus claves de acceso.

A la visita evaluativa siempre debe estar presente una persona mayor de edad, quien se hace responsable del ingreso del personal y de firmar el documento que acredita la asistencia del equipo de Postventa.

Si a la fecha coordinada de una visita evaluativa o de una ejecución, no se encuentra moradores en la vivienda, se podrá coordinar por única vez, una nueva fecha. De repetirse la inasistencia del propietario o responsable, el requerimiento se cerrará en nuestros registros.

Si presenta una emergencia, que signifique una filtración de gas o problema de falla eléctrica, contacte al servicio respectivo y notifiquenos ingresando su requerimiento. Si presenta una emergencia que signifique una filtración importante de agua, fuera de nuestro horario de atención, contacte a la Mesa Clientes Pacal y deje su mensaje en opción Emergencia, lo contactaremos a la brevedad posible. En caso que su proyecto cuente con un Administrador, contáctelo directamente para que en conjunto tomen las medidas primarias de atención.

Frente a dudas, consultas o inquietud, por favor no dude en contactarse telefónicamente con nosotros a través de nuestra Mesa de Clientes Pacal

#### Mesa de Clientes Pacal

 +56 2 3319 9900

Nuestros días y horarios de atención son:

**Lunes a jueves de 09:00 a 13:30 y de 14:30 a 18:00 horas**  
**Viernes de 09:00 a 16:00 horas.**

# Resumen de mantenencias a realizar por el propietario

## MANTENCIÓN CADA SEIS MESES

PARTIDA	DETALLE	MANTENCIÓN
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Red Agua Potable	Revisar presencia de humedades al interior de la vivienda.
ARTEFACTOS ELÉCTRICOS Y GAS	Calefont	Revisar estado de pilas.
	Campana de cocina	Cambiar filtro y revisar ampolleta.
EXTRACCIÓN FORZADA	Artefacto de extracción	Limpiar rejillas, aspas y celosía móvil.
	Ventilación pasiva	Limpiar superficie y no tapar.
	Celosía de ventilación	Limpiar rejillas.
ARTEFACTOS SANITARIOS	WC	Revisar operatividad de fitting y goma de descarga. Cambiar flapper de estanque. Regular la altura de corte del flotador dentro del estanque WC. Reapretar fijación de tapas, estanque y taza.
	Lavamanos, lavaplatos y lavadero	Limpiar sifones y cambiar gomas. Revisar operatividad del rebalse.
	Tinas o receptáculos de ducha	Revisar operatividad del rebalse.
	Flexibles	Revisar y cambiar en caso de óxido, filtración, sulfatación.
	Griferías y challas de ducha	Limpiar aireadores y verificar operatividad de cierre.
	Llaves de paso	Verificar operatividad de corte.
	Todos los artefactos y espejos	Reponer sellos de silicona, cuando corresponda.
PUERTAS, VENTANAS Y MARCOS	Ventanas**	Reacomodar burletes y felpas. Limpiar sales en vidrios y/o marcos. Limpiar canales inferiores y orificios de drenaje en marcos. Reponer sellos de tornillos, de encuentro de marcos con muro y vidrios en mal estado.
	Quincallería ventanas y espejo	Reapretar y ajustar enganches y tornillos. Lubricar y ajustar de bisagras y rodamientos. Ajustar cerraduras. Reapretar tornillos en manillas. Reapretar fijación del tirador, barra o perillón. Reapretar topes de puerta. Reponer sellos de silicona, cuando corresponda.
MUEBLES: COCINA, BAÑO, CLOSET Y OTROS	Puertas	Reapretar y ajustar bisagras. Reapretar tornillos en tiradores.
	Bandejas, parantes y Cajones	Reapretar y reponer tornillos, soportes y tarugos. Reapretar tornillos en tiradores. Reapretar y ajustar de rieles.
	Todos los muebles	Repegar y/o reponer enchapes en cantos en mal estado.
TECHUMBRES Y CUBIERTAS **	Cubiertas	Eliminar elementos que obstruyan el paso del agua Limpiar limahoyas, canales, cubetas, gárgolas y bajadas de aguas.
	Hojalaterías	Reponer sellos, soldaduras y remaches.
OBRAS	Aguas Lluvia**	Limpiar gárgolas, despiches o similares en terrazas.

\*\* PREVIO INICIO TEMPORADA

## MANTENCIÓN CADA UN AÑO

PARTIDA	DETALLE	MANTENCIÓN
SISTEMA ELÉCTRICO	Sistema Eléctrico	Revisión y reapriete automáticos y diferenciales en tablero de distribución por Servicio Técnico Autorizado (SEC). Revisión y reapriete enchufes e interruptores por Servicio Técnico Autorizado (SEC). Revisión de conexión de neutro a tierra por Servicio Técnico Autorizado (SEC).
CORRIENTES DÉBILES	Sistema de Citofonía	Efectuar mantenimiento con Servicio Técnico Autorizado.
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Red Agua Potable	Controlar la estanqueidad del sistema a través de lectura del medidor.
ARTEFACTOS ELÉCTRICOS Y GAS	Horno*	Realizar mantenimiento con Servicio Técnico autorizado por proveedor. (*cuando corresponda)
	Campana*	
	Calefont	
	Cocina*	
PUERTAS, VENTANAS Y MARCOS	Puertas y Marcos	Revisar y aplicar pintura o barniz en puertas y molduras interiores en recintos húmedos. Revisar y aplicar pintura o barniz en puertas y molduras interiores en recintos secos. Revisar y aplicar pintura o barniz en puertas y molduras exteriores. Reponer sellos de silicona en mal estado (usar silicona tipo neutra).
REVESTIMIENTO MUROS Y CIELOS	Pinturas y Barnices	Reparar fisuras. Repintar superficies. Reimpermeabilizar enchapes, albañilería vista o zonas expuestas a humedad.
TECHUMBRES Y CUBIERTAS **	Cubiertas	Eliminar elementos que obstruyan el paso del agua Limpiar limahoyas, canales, cubetas, gárgolas y bajadas de aguas.
	Hojalaterías	Reponer sellos, soldaduras y remaches.
OBRAS	Aguas Lluvia**	Limpiar gárgolas, despiches o similares en terrazas.

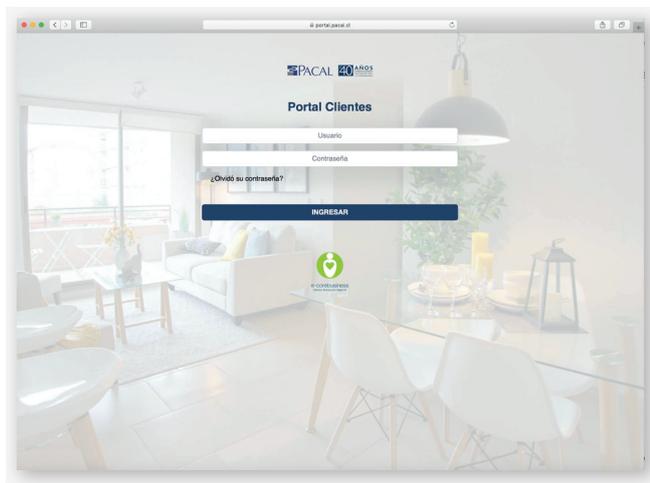
\* CUANDO CORRESPONDA

\*\* PREVIO INICIO TEMPORADA INVERNAL

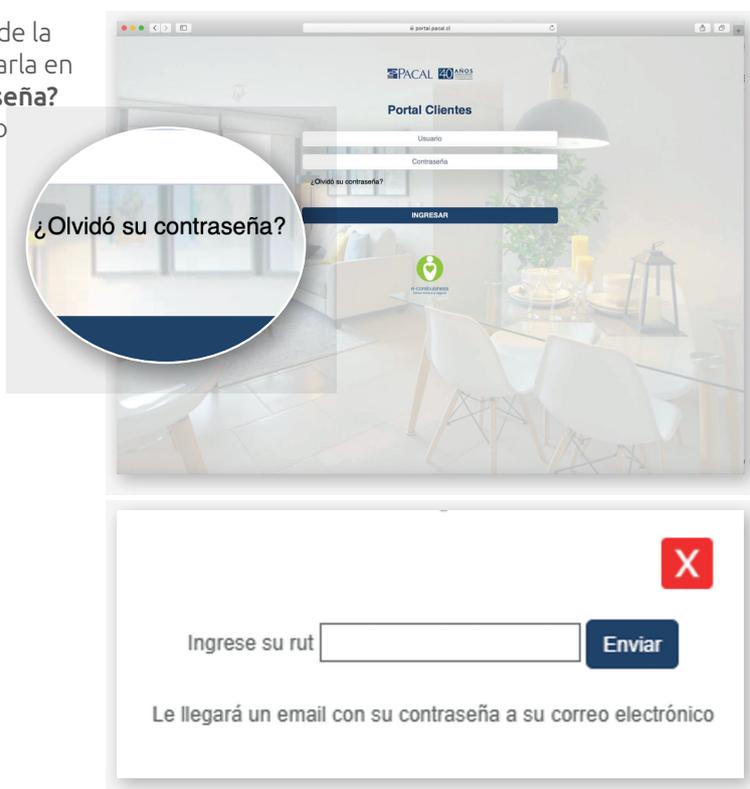
# Proceso de ingreso de requerimientos de postventa

## ¿Como ingresar un requerimiento de postventa?

- 1 Para ingresar al Portal Cliente, debe ingresar en el navegador de su preferencia a:  
<http://portal.pacal.cl>



- 2 En caso de que no recuerde la contraseña, puede solicitarla en botón **¿Olvidó su contraseña?** Ingresando el RUT y luego haciendo clic en el botón **“Enviar”**.

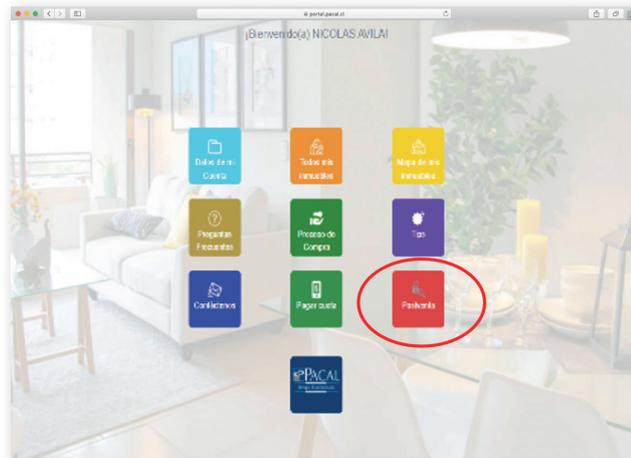


Con esta acción, llegará un correo con las credenciales de acceso al **Portal Cliente**.

3

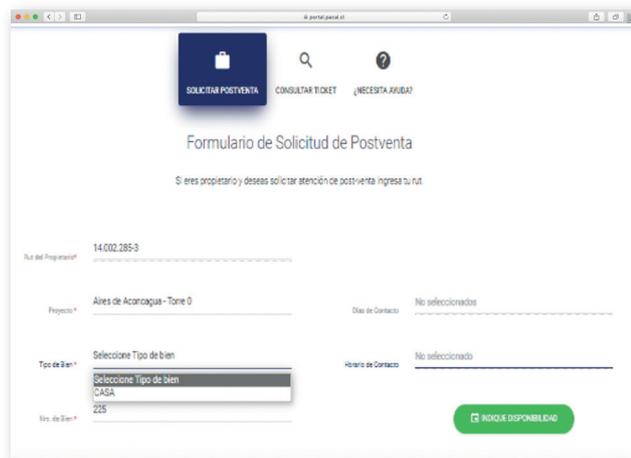
Una vez dentro del **Portal Cliente**, el sistema mostrará el nombre del propietario de la(s) unidad(s). Además, el sistema entrega distintas alternativas y consultas que un propietario puede realizar. En este caso puntual, nos centraremos en las solicitudes de postventa.

Para poder ingresar una solicitud de postventa, tiene que hacer **clic sobre el botón "Postventa"**, y se desplegará el respectivo formulario.



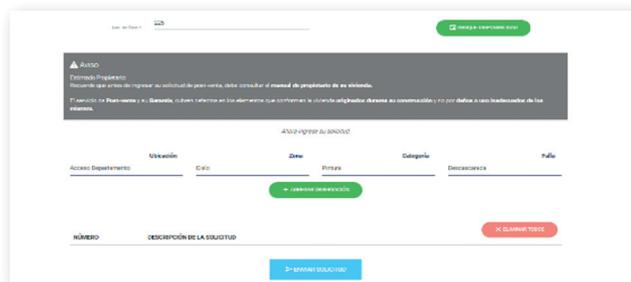
4

En la pantalla, ahora podrá ver el RUT del propietario, y en proyecto, solo se verán los proyectos en los cuales se tengan bienes asociados. En tipo de bien, solo serán visibles los productos que tenga en el proyecto anteriormente seleccionado. **Finalmente, podrá seleccionar el número de bien, en el cual se necesite ingresar un requerimiento.**



5

Si se desplaza hacia abajo en el navegador, se podrá ver el ingreso de solicitudes. Para completar este formulario, se debe seleccionar la ubicación (ejemplo: Acceso departamento), la zona (Ejemplo: cielo), categoría (ejemplo: Pintura) y la falla (ejemplo: descascarada). Una vez completa toda esta información, se debe hacer clic al botón **"Agregar Observación"**.



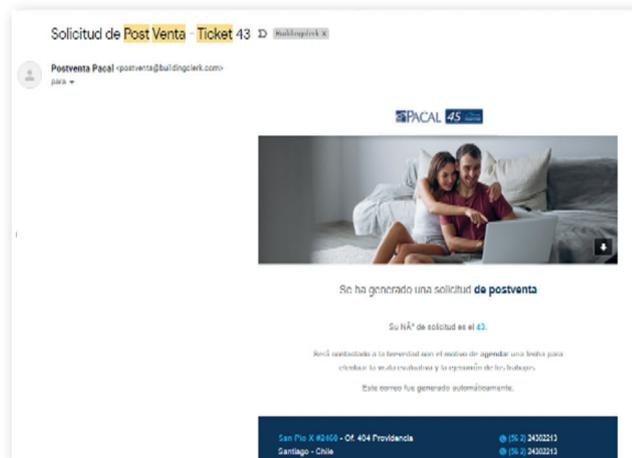
6

Hay que señalar, que se puede ingresar más de una observación por ticket; es decir, se pueden ingresar todas las observaciones que necesite resolver en el mismo ticket, siempre y cuando estas estén en el mismo bien (como se muestra en el ejemplo de la imagen). Una vez ingresadas todos sus requerimientos, pinche el botón “Enviar Solicitud”.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Falla
1	Acceso Departamento - Celso - Pintura - Descoloración	X
2	Corredor - Instalación Eléctrica - Cables - Cortado	X

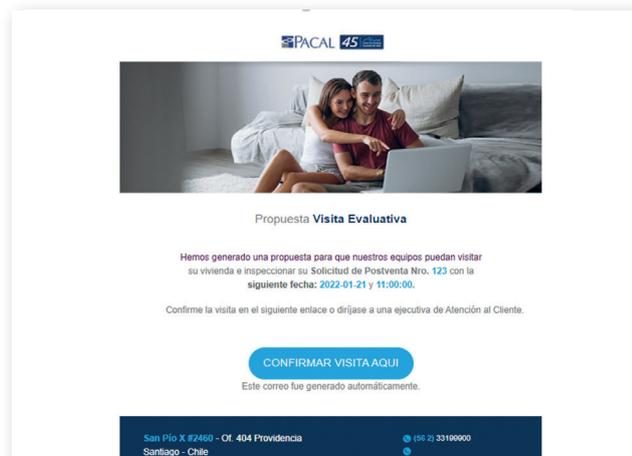
7

Si el ingreso fue realizado de manera correcta, el sistema después de unos segundos, mostrará un mensaje indicando que nuestra solicitud ha sido ingresada de manera exitosa, indicando el número de ticket asignado para la solicitud. **También recibirá un correo de notificación** como se muestra en la imagen, indicando que nuestra solicitud fue ingresada.



8

Una vez la solicitud haya sido revisada, **recibirá un correo electrónico, con una propuesta de fecha y horario para una visita evaluativa**, si Usted confirma, se realizará la visita. Si rechaza, se podrá reagendar por segunda vez.



9

Cuando ya se ha realizado la visita evaluativa, **recibirá un correo con lo revisado en la visita.**



10

Si la solicitud, no fue resuelta en la visita evaluativa, esta pasará a revisión y **se propondrá una fecha y hora para la ejecución de los trabajos que Usted debe confirmar.** Por el contrario, si la solicitud fue reparada en la visita evaluativa, recibirá un correo el acta de cierre de trabajos.



11

Finalmente, cuando se terminen los trabajos, **recibirá un correo con la confirmación del cierre, junto al acta respectiva.**



En caso de tener algún inconveniente en el acceso al Portal Cliente, debe contactarse con nuestros gestores de cliente en nuestra Mesa Clientes Pacal +56 2 3319 9900.



---

Grupo Inmobiliario

---