

# **MANUAL DE USO, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>6</b>
<b>3. OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO</b>	<b>7</b>
<b>4. CARPINTERÍA AGLOMERADOS.</b>	<b>8</b>
4.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	8
4.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	8
4.3 PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	9
4.4 PÉRDIDA DE GARANTÍA	9
<b>5. CARPINTERÍA ALUMINIO Y VIDRIO</b>	<b>10</b>
5.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	10
5.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	10
5.3 PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	11
5.4 PÉRDIDA DE GARANTÍA:	11
<b>6. CARPINTERÍA METÁLICA</b>	<b>12</b>
6.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	12
6.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	12
6.3 PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	12
6.4 PÉRDIDA DE GARANTÍA:	13
<b>7. INSTALACIONES</b>	<b>14</b>
7.1 INDICACIONES GENERALES:	14
7.2 INSTALACIONES Y PIEZAS SANITARIAS	15
7.2.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	15
7.2.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	16
7.2.3 PÉRDIDA DE GARANTÍA:	17
7.3 INSTALACIONES DE AGUA POTABLE Y GRIFERÍA.	18
7.3.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	18
7.3.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	19
7.3.3 PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	19
7.3.4 PÉRDIDA DE GARANTÍA:	20
7.4 INSTALACIONES ELÉCTRICAS-	21
BAJA TENSIÓN	21

7.4.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	21
7.4.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	22
7.4.3.	PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	22
7.4.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	23
<b>8.</b>	<b>CUBIERTA</b>	<b>24</b>
8.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	24
8.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	24
8.3.	PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	24
8.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	24
<b>9.</b>	<b>REVESTIMIENTO</b>	<b>26</b>
9.1.	REVESTIMIENTO PORCELANATO Y CERÁMICA	26
9.1.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	26
9.1.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	27
9.1.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	27
9.2.	REVESTIMIENTO GRANITO	27
9.2.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	27
9.2.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	28
9.2.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	29
9.3.	REVESTIMIENTO PINTURA	29
9.3.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	29
9.3.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	30
9.3.3.	PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	30
9.3.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	30
<b>10.</b>	<b>TUMBADO</b>	<b>32</b>
10.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	32
10.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	32
10.3.	PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:	32
10.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	33
<b>11.</b>	<b>EXTERIOR</b>	<b>34</b>
11.1.	JARDINERÍA	34
11.1.1.	RECOMENDACIONES DE CUIDADO:	34
11.1.2.	MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:	34
11.1.3.	PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES	35
11.1.4.	PÉRDIDA DE GARANTÍA:	35
<b>12.</b>	<b>PERIODOS DE COBERTURA DE GARANTÍA</b>	<b>36</b>
12.1.	CANALES DE ATENCIÓN:	36

<b>12.2.</b>	<b>PROCESO DE REPORTE DE CONTINGENCIAS:</b>	<b>36</b>
<b>13.</b>	<b>PERIODOS DE GARANTÍA</b>	<b>38</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

¡Felicitaciones a usted y su familia por su nueva casa!

Si está leyendo este manual, es porque ya dispone de una vivienda fruto de su esfuerzo, diseñada y construida para satisfacer las necesidades de su familia y ofrecer comodidad durante muchos años.

Este documento contiene recomendaciones esenciales sobre el uso, conservación y mantenimiento de todos los elementos e instalaciones de su casa. Aquí encontrará también la frecuencia recomendada para la planificación de trabajos y descripciones de tareas simples que ayudarán a mantener su hogar funcional y en buen estado.

Seguir correctamente estas recomendaciones asegurará la conservación de la garantía de cada parte de su vivienda, respaldada por los proveedores y los periodos de garantía especificados en este manual.

Como dueños y responsables de su hogar, usted y su familia seguramente desean vivir en un ambiente saludable, seguro y visualmente atractivo. Este manual ofrece consejos para disfrutar de su hogar sin mayores gastos. Es más fácil prevenir situaciones inseguras, insalubres y daños estructurales, que costear reparaciones después de que ocurran. Los expertos en vivienda recomiendan reservar anualmente al menos el 1% del valor actual de su vivienda para cubrir costos de mantenimiento y reparación.

La información contenida en este manual entra en vigor con la firma del acta de entrega de su propiedad. Constructora Thalía Victoria se reserva el derecho de introducir cambios para continuar con nuestra política de mejoras sin previo aviso.

Cualquier elemento o situación que no esté expresamente estipulado en este manual, no está cubierto por la garantía ofrecida. La empresa no se hace responsable por reclamaciones relacionadas con aspectos no mencionados en este documento.

Para consultar siempre la última versión de este Manual, escanea el siguiente QR:



## 2. RECOMENDACIONES GENERALES

- Después de la entrega de su vivienda, recomendamos cambiar la cerradura principal por productos del mercado que ofrezcan mayores beneficios en términos de seguridad.
- Mantenga dos juegos de llaves para todas las puertas de la vivienda: uno para usar en su hogar y otro en un lugar cercano y seguro, como la casa de un familiar, que pueda ser útil en caso de emergencia.
- Guarde en un lugar seguro un juego completo de planos que será útil para futuras instalaciones (eléctricas, gas, agua potable) y remodelaciones. Tenga en cuenta que los planos eléctricos proporcionados por la promotora son referenciales según el proyecto aprobado por CNEL EP y pueden variar. Los planos de agua potable y sanitarios también son referenciales, mostrando los esquemas de los recorridos de tuberías y pueden estar sujetos a cambios.
- Conserva este manual a mano y consúltelo cada vez que tenga dudas sobre el tratamiento de algún elemento, frecuencias de mantenimiento o para verificar la cobertura de garantía. Siempre puede escanear el QR y consultar la versión online para la información más actualizada.
- Este manual le introducirá a las características y operación de su nueva vivienda. Le sugerimos leer cuidadosamente las instrucciones contenidas aquí, ya que contribuirán enormemente a la satisfacción de su nueva casa.
- Este manual es aplicable a todos los propietarios una vez entregada la vivienda. La falta de ocupación no exime al propietario de la responsabilidad de realizar el mantenimiento y cuidado adecuado de la casa, condiciones necesarias para la aplicación de la garantía.

### 3. OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO

- Es obligación legal de los propietarios leer detenidamente el Manual de uso, conservación y mantenimiento de la vivienda y consultar las inquietudes que se deriven de este.
- La garantía sólo se podrá hacer efectiva dentro de su vigencia detallada dentro de este manual. Vencido este plazo no se atenderán reclamos por parte de la constructora. La constructora, en ningún caso se compromete a plazos superiores descritos en el presente manual. En caso de que los contratistas o proveedores ofrezcan un término superior, en ningún caso compromete a la constructora.
- La intervención, reparación o mantenimiento de los elementos de los inmuebles y de las zonas comunes debe hacerse con personal idóneo y capacitado para tal labor, según la constructora, si no, no habrá garantía sobre estos bienes.

## 4. CARPINTERÍA AGLOMERADOS.

Referente a muebles de cocina, closet, muebles de baño, puertas internas y puerta principal. Las puertas internas y principal forman un marco y contramarco que se pegan en el boquete de las puertas, con una abertura mínima entre la pared y los elementos mencionados. Estos elementos han sido revisados a satisfacción por el cliente durante la entrega.

### 4.1 RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- **Eliminación de Polvo:** Utilice un paño suave y ligeramente húmedo para retirar el polvo acumulado. Evite el uso de esponjas de metal o cepillos que pueden rayar la superficie.
- **Limpieza Regular:** Para la limpieza cotidiana, prepare una solución de agua tibia con jabón líquido suave. Humedezca un paño de microfibra en la solución, exprima el exceso de agua y pase el paño suavemente sobre la superficie. No es necesario frotar con fuerza.
- **Manejo de Manchas Difíciles:** Las manchas que no se pueden eliminar con agua (como laca, pegante o grasa) se pueden eliminar sin problema con limpiadores comunes que no contengan disolventes. Compruebe las instrucciones y advertencias de estos limpiadores antes de usarlos por primera vez sobre los muebles.

### 4.2 MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### Cada 3 meses:

- Lubrique los accesorios de movimiento, como bisagras, extensores, chapas y rodachines, para asegurar un funcionamiento suave y evitar el desgaste.

#### Cada 6 meses:

- Verifique el estado de los elementos de melamina para detectar y corregir posibles daños.

#### Cada año:

- Examine los elementos de melamina y repare cualquier deterioro.
- Realice una revisión y engrase de los herrajes de cierre y de seguridad para garantizar su correcto funcionamiento.
- Realice una inspección en los marcos de las puertas para visualizar el estado del silicón en la abertura entre estos elementos y la pared. En caso de requerirlo reaplique este producto.



**Cada 5 años:**

- Verifique la estabilidad y firmeza de la estructura de soporte de la carpintería.
- Renueve los elementos que lo requieran y aplique tratamientos contra insectos y hongos en los marcos y puertas de madera para preservar su integridad.

**4.3 PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:**

- No use productos abrasivos como esponjas de metal o cepillos.
- Evite limpiadores que contengan disolventes de resina artificial o nitratos.
- No utilice máquinas de limpieza a vapor.
- No almacene utensilios húmedos en anaqueles y estanterías; la humedad puede causar olores y deformación del material.
- Evite que líquidos permanezcan largos periodos sobre la carpintería, para prevenir olores y deformaciones.
- Asegúrese de que las bases y zócalos de los muebles estén sellados contra la humedad, permitiendo el trapeado, pero evitando el uso excesivo de agua (baldeo).
- Mantenga selladas las instalaciones de agua potable y otras similares para evitar filtraciones.
- No sobrecargue la carpintería, ni modifique su estructura ni coloque elementos que puedan dañarla.
- Evite forzar manivelas, agarraderas o mecanismos, y no someta las puertas a esfuerzos excesivos.
- No abra los anaqueles más de 90 grados.
- No utilice productos abrasivos para limpiar la madera y evite rayaduras o golpes en la lámina de PVC.

**4.4 PÉRDIDA DE GARANTÍA**

- La garantía de la carpintería de aglomerado de esta vivienda finaliza al momento de realizar la firma del Acta De Entrega - Recepción Definitiva firmada a entera satisfacción del cliente.
- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica. El mal uso o uso incorrecto de la carpintería de aglomerado anula automáticamente cualquier cobertura de garantía proporcionada por el fabricante o el constructor.

## 5. CARPINTERÍA ALUMINIO Y VIDRIO

Referente a las ventanas y puertas - ventanas instaladas en la vivienda.

### 5.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- *Vidrios:* Utilice agua o limpiavidrios y séquelos con un trapo de microfibra. No emplee productos abrasivos ni alcalinos para evitar daños en el vidrio.
- *Correderas y Rieles:* Aplique aceite lubricante en los cojinetes (ruedas) y en los herrajes de cierre para asegurar su correcto funcionamiento.

### 5.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### Cada 3 meses:

- Aplique lubricantes en los accesorios de movimiento, apertura y cierre, como, chapas, rodachines o bisagras.
- Limpie las superficies metálicas expuestas con un paño húmedo y séquelas para evitar la acumulación de polvo y residuos que puedan afectar el funcionamiento.
- Realice una limpieza en el perfil inferior de las puertas y ventanas, de manera que no existan obstáculos que impidan el deslizamiento de las hojas de vidrio o mallas.

#### Cada 6 meses:

- Retire y limpie las mallas antimosquitos con agua, cepillo y detergente suave. Deje secar completamente antes de reinstalar.
- Inspeccione sellos y juntas de las ventanas y puertas para verificar la ausencia de fugas de aire o agua. Realice las reparaciones necesarias.

#### Cada año:

- Realice una inspección visual de los vidrios para detectar posibles roturas, deterioro del vinil o perfiles, y el estado de los anclajes. Se recomienda el recambio de rodachines.
- Limpie los rieles metálicos con agua jabonosa o detergente no alcalino, usando trapos que no rayen las superficies.
- Revise el estado de la pintura o acabado de los marcos y retoque cualquier área desgastada para evitar corrosión o daños mayores.

**Cada 10 años:**

- Realice una revisión de la visibilidad de los vidrios y la integridad estructural de los marcos.
- Considere contratar un servicio profesional para el mantenimiento de las partes móviles y estructurales.

**5.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:**

- No fuerce los herrajes de cierre ni realice aperturas bruscas.
- Evite el contacto de los vidrios con otros vidrios, metales, piedras y hormigón para prevenir rayaduras.
- No coloque objetos o muebles en la trayectoria de apertura de los rieles.
- Mantenga los vidrios alejados de fuentes de calor elevado para evitar daños.
- No derrame productos cáusticos sobre el acristalamiento.
- Evite usar mangueras a presión cerca de los vidrios y no aplique fuerza sobre las mallas antimosquitos ni las hojas de las ventanas.

**5.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La garantía de la carpintería de aluminio y vidrio de esta vivienda finaliza al momento de realizar la firma del Acta De Entrega - Recepción Definitiva a entera satisfacción del cliente.
- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica en accesorios de carpintería de aluminio y vidrio. El mal uso o uso incorrecto de la carpintería de aglomerado anula automáticamente cualquier cobertura de garantía.

## 6. CARPINTERÍA METÁLICA

Referente a partes y piezas de muebles de cocina, puertas metálicas de interiores y exteriores, ménsulas, balcones y pasamanos metálico.

### 6.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- *Limpieza Diaria:* Utilice un trapo húmedo para la limpieza regular. Para manchas aisladas, agregue un poco de polvo de limpieza a su solución jabonosa.
- *Mantenimiento de la Pintura:* Repinte los perfiles cuando sea necesario para mantener la apariencia y prevenir la oxidación o corrosión.
- *Instalación de Topes:* Coloque topes en las puertas metálicas para limitar su apertura y proteger la estructura.
- *Protección Durante Otros Trabajos:* Utilice cinta adhesiva o tratamientos reversibles para proteger la carpintería durante trabajos de pintura o limpieza intensiva.
- *Cuidado en Casas no Habitadas:* Si la propiedad va a estar deshabitada por un período prolongado, recurra a personal especializado para lubricar los mecanismos de cierre y maniobra con aceite ligero.

### 6.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### Cada 3 meses:

- Limpie con un trapo seco o ligeramente humedecido para eliminar el polvo. Posteriormente, use un paño húmedo con agua y jabón neutro.
- Aplique lubricante en accesorios de movimiento como bisagras y chapas.

#### Cada año:

- Verifique y ajuste los tornillos y anclajes para asegurar la estabilidad de la carpintería.
- Realice una inspección visual para detectar roturas, fallos en la sujeción de la carpintería metálica y deterioro o desprendimiento de la pintura.
- Repinte los perfiles si es necesario para recuperar la apariencia y evitar la corrosión, especialmente en climas agresivos y sulfatados.
- Revise los anclajes y el estado de la soldadura en las uniones de los perfiles metálicos.

### 6.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:

- No use abrasivos, disolventes, acetona, alcohol, ni productos que puedan dañar o manchar la carpintería.
- No coloque franelas o trapos en la parte inferior de las puertas para bloquear el paso del agua dado que producir corrosión en el borde inferior.
- Evite colocar las estructuras metálicas cerca de fuentes de calor intenso.
- No derrame productos cáusticos sobre la carpintería metálica.
- No apoye objetos sobre la carpintería que puedan causar sobrecargas o daños.
- No utilice la carpintería como soporte para andamios o para elevar muebles y cargas.
- No fuerce las cerraduras ni los mecanismos de cierre.
- No cuelgue pesos en las puertas ni las someta a esfuerzos incontrolados.
- No realice modificaciones estructurales o perforaciones en los elementos metálicos.

#### **6.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La garantía de la carpintería metálica de esta vivienda finaliza al momento de realizar firma del Acta De Entrega - Recepción Definitiva a entera satisfacción del cliente.
- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica en los accesorios instalados en los anaqueles altos, medios y bajos o accesorios de carpintería metálica. El mal uso o uso incorrecto de la carpintería de aglomerado anula automáticamente cualquier cobertura de garantía proporcionada por el fabricante o el constructor.

# 7. INSTALACIONES

## 7.1. INDICACIONES GENERALES:

- **Recomendación sobre Manipulación de Instalaciones:** Se aconseja evitar la manipulación directa de las instalaciones. Si hay que hacer cambios en las instalaciones, se sugiere revisar los planos entregados durante la entrega de su propiedad.
- **Asesoramiento de instalaciones entregadas:** Si requiere asesoría sobre la codificación e identificación de cada línea de instalación, localización de las cajas de registro e indicación de todas las características principales de la instalación, puede consultar con el área de servicio al cliente y el personal solventará las dudas al respecto.
- **Restricción de Modificaciones a los Sistemas:** Toda modificación realizada por un proveedor externo a los sistemas diseñados, resultará automáticamente en la pérdida de garantía.

## 7.2. INSTALACIONES Y PIEZAS SANITARIAS

Referente a sistemas de conducción (tuberías) para evacuación de aguas servidas-residuales. Estos sistemas están formados por tuberías y bajantes de diferentes diámetros.

En las viviendas se han utilizado diferentes mecanismos de ventilación. En las viviendas de 1 y 2 plantas se han instalado ventanas para la correcta circulación de aire. Además, en las viviendas de 2 plantas se han instalado rejillas de ventilación en las bajantes de las tuberías de aguas servidas para minimizar la acumulación de gases. El tipo de material a utilizar será a criterio técnico de la promotora.

Las obras de infraestructura sanitaria son fiscalizadas y aprobadas por la entidad competente.

### 7.2.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- *Evitar Obstrucciones:*
  - No arroje desechos plásticos, metálicos, papel, ni sólidos dentro del sistema que puedan obstruir o dañar el sistema de evacuación.
  - Limpie los sifones regularmente para mantener un buen flujo de evacuación.
  - En caso de obstrucción, desenrosque y limpie los sifones.
  
- *Evite olores:*
  - Si en su vivienda hay baños poco frecuentes, se recomienda realizar al menos 1 descarga a la semana y una correcta ventilación del área.
  - En baños que no cuenten con ventilación natural, se recomienda la instalación de extractor de olores.
  
- *Vertido de Sustancias:*
  - Evite verter aceites, agentes no biodegradables, colorantes permanentes o cualquier producto que no esté indicado para la limpieza de este rubro y puedan dañar u obstruir el sistema.
  - Diluya residuos agresivos con agua para minimizar el impacto en la red.
  
- *Reparaciones:*

- Utilice repuestos originales de la misma marca del producto para asegurar compatibilidad y funcionamiento óptimo.
- Si detecta fugas, localícelas y contacte al servicio al cliente para una inspección. La manipulación indebida de las conexiones por parte del cliente o terceros anula la garantía.
- *Conexiones*
  - No conecte las tuberías de aguas lluvias a las cajas de aguas servidas ubicadas en el patio posterior y pasillos laterales. Realizar este tipo de actividad provocaría la saturación del sistema de drenaje, generando el retorno de aguas servidas y malos olores en las tuberías.

### **7.2.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:**

#### **Cada 6 meses:**

- Revise y limpie los sifones de los lavabos, lavaplatos y lavaderos para evitar obstrucciones.
- Inspeccione el flapper (sapito) y la boya del inodoro para asegurarse de que no haya fugas de agua.
- Realice una inspección visual del estado de las juntas y sellos en la red de tuberías para prevenir posibles filtraciones.
- Realice una inspección a las cajas de registros ubicadas en el exterior de la vivienda para prevenir posibles obstrucciones por residuos sólidos o grasas.

#### **Cada año:**

- Ajuste y apriete, si es necesario, los tornillos de anclaje del inodoro para mantenerlo firmemente en su lugar.
- Realice una inspección visual para detectar posibles daños o desgaste en las conexiones y tuberías, con el objetivo de evitar filtraciones.
- Limpie los sifones y revise los desagües para asegurarse de que estén libres de obstrucciones.

#### **Cada 2 años:**

- Inspeccione los sistemas de desagüe y válvulas para verificar su funcionamiento.
- Realice mantenimiento preventivo de las conexiones de agua y saneamiento.



### 7.2.3. PÉRDIDA DE GARANTÍA:

- La garantía del sistema hidrosanitario no será aplicable en caso de evidenciarse:
  - *Obstrucciones:* La garantía no cubrirá daños causados por la obstrucción del sistema sanitario debido al vertido de objetos o sustancias no permitidas.
  - *Falta de limpieza:* La garantía no cubrirá obstrucción de las cajas de registro y sifones por la falta de limpieza periódica.
  - *Modificaciones:* Cualquier modificación o ampliación de las condiciones de uso y trazado de la instalación existente realizada por proveedores externos anulará automáticamente la garantía.
  - *Sustancias no permitidas:* Verter aguas que contengan aceites, ácidos fuertes, sustancias tóxicas, detergentes no biodegradables, plásticos, elementos duros, productos químicos agresivos o solventes que puedan corroer las tuberías, resultará en la pérdida de la garantía debido a daños u obstrucciones causadas.
  - *Manipulación Incorrecta:* La manipulación indebida de las conexiones y componentes del sistema sanitario por parte del cliente o terceros invalida la garantía.

## 7.3. INSTALACIONES DE AGUA POTABLE Y GRIFERÍA.

Referente a sistemas de conducción para provisión, alimentación y distribución de agua potable dentro de la vivienda, incluyendo equipamiento de llaves de lavabos, duchas, llaves angulares y otros accesorios.

Las obras de infraestructura de Agua Potable son fiscalizadas y aprobadas por la Empresa Pública INTERAGUA.

### 7.3.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

#### LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO REGULAR:

- Griferías: Limpiar con agua y jabón líquido usando un paño suave. Evitar el uso de productos que contengan cloro.
- Filtros de Grifería: Limpiar los filtros en las griferías de lavabos y lavaplatos con agua y un cepillo de cerdas finas cuando detecte obstrucciones o partículas de arena acumuladas.

#### REPARACIONES Y SUSTITUCIONES:

- Aparatos y Griferías: Realizar reparaciones o sustituciones cerrando primero la llave general de paso del área húmeda afectada.
- Llaves de Corte: Operar las llaves de corte suavemente para evitar daños por presión excesiva.

#### MANEJO Y USO ADECUADO:

- No manipular elementos duros y pesados sobre sanitarios y lavamanos para evitar dañar el esmalte.
- Manejar con cuidado los rociadores de ducha para evitar golpes contra superficies duras.
- No girar el volante de las llaves más allá de su rango permitido para prevenir desgaste y fugas.
- Inspeccionar regularmente la grifería para mantenerla libre de suciedad.

**USO RESPONSABLE:**

- Seguir las recomendaciones del fabricante para el uso correcto de los aparatos sanitarios y fregaderos.
- Evitar descongelar alimentos directamente sobre la superficie del fregadero.
- Usar las llaves de corte solo cuando sea necesario para reducir el desgaste de las juntas.
- Cambiar las juntas de las llaves de corte si no cierran adecuadamente para evitar goteos.
- Cerrar la llave de paso de la vivienda si se ausenta por periodos prolongados para prevenir averías.
- En caso de ausentarse de su vivienda, es recomendable cerrar la llave de paso general. La promotora no se responsabiliza por posibles fugas de agua luego de la fecha de entrega de la vivienda y los valores que se facturen en la planilla del servicio público.

**7.3.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:****Cada 6 meses:**

- Revise y reemplace, si es necesario, el sellador de silicón en los encuentros entre los aparatos sanitarios y las paredes para asegurar la protección contra el agua.
- En caso de tener cisterna, se recomienda realizar una limpieza y mantener la tapa metálica en correcta posición para evitar el ingreso de agentes contaminantes.

**Cada 5 años:**

- Resellado de las bases de los accesorios.

**7.3.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:**

- No usar productos abrasivos o que contengan cloro en la limpieza de griferías y filtros.
- Evitar el uso excesivo de las llaves de corte para minimizar el desgaste.
- Prohibido realizar desmontajes o modificaciones en las instalaciones sin supervisión profesional.
- No someter las griferías ni las instalaciones a cargas excesivas o uso indebido.

#### **7.3.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La garantía de los inodoros, lavamanos y duchas de baño instalados en la vivienda finaliza al entregar la recepción firmada a satisfacción del cliente.
- La garantía de los fregaderos, llaves de riego o llave de lavarropas instalados en la vivienda termina al realizar la entrega de recepción firmada a satisfacción del cliente.
- La garantía se perderá por el uso indebido de las instalaciones, como sobrecargar estructuras no diseñadas para ello, usar productos abrasivos, o dejar las llaves de corte parcialmente abiertas.
- La promotora no se responsabiliza por los cambios de presión que se generen en la red principal de distribución dado que INTERAGUA es el proveedor directo del servicio.
- En caso de instalarse bombas para la distribución de agua, la garantía no cubrirá desperfectos que puedan ocasionarse en los accesorios del sistema de agua potable, por la posible variación de presión que pueda generarse.

## 7.4. INSTALACIONES ELÉCTRICAS- BAJA TENSIÓN

Referente a sistemas de conducción para provisión, alimentación y distribución de energía eléctrica.

Es importante resaltar que las obras de infraestructura eléctrica de la urbanización son fiscalizadas y recibidas por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica, Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

### 7.4.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

#### SEGURIDAD AL MANIPULAR EQUIPOS ELÉCTRICOS:

- Mantenga libre el área alrededor del tablero eléctrico para facilitar operaciones futuras.
- Antes de perforar paredes, verifique que no haya canalizaciones eléctricas ocultas para evitar accidentes.
- Asegúrese de que todos los aparatos se conecten con enchufes adecuados y seguros.
- Siempre maneje aparatos eléctricos con las manos secas y evite estar descalzo o con los pies húmedos.
- Verifique que la tensión de los aparatos nuevos coincida con la de la red antes de su uso.
- Si siente corriente al tocar un aparato, desenchúfelo de inmediato y consulte a un profesional capacitado.
- Se recomienda no exceder la carga eléctrica estipulada en su diseño eléctrico entregado.

#### MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS:

- Revise el interruptor de corte, los fusibles de protección y la continuidad del conductor de puesta a tierra después de cualquier incidente.
- Mantenga un plano actualizado de la instalación eléctrica, incluyendo el cuadro general de distribución y puntos de luz.
- Desconecte los aparatos eléctricos cuidadosamente para evitar daños en los cables.

- Evite el uso prolongado de extensiones eléctricas para prevenir recalentamientos y riesgos de incendio.
- Asegúrese de solicitar a un técnico eléctrico la protección de la base socket durante el periodo que tramite el medidor de luz con la empresa eléctrica CNEL.
- Debido a posibles cortes o apagones que se puedan suscitar a nivel nacional, se recomienda proteger sus electrodomésticos o equipos con la instalación de reguladores de voltaje.

#### **7.4.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:**

##### **Cada año:**

- Inspección visual para comprobar el buen estado de los interruptores y enchufes.
- Limpieza superficial de los enchufes con un trapo seco.
- Comprobación del funcionamiento de todos los interruptores del tablero de distribución, verificando que son estables en sus posiciones de abierto y cerrado.

##### **Cada 5 años:**

- Limpieza superficial de los enchufes y receptores eléctricos, siempre con paño seco y en estado de desconexión.

#### **7.4.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:**

- No toque el tablero de control ni maneje ningún mecanismo con las manos mojadas.
- Evite manipular directamente los cables eléctricos o abrir cajas de conexión.
- No utilice aparatos eléctricos mientras esté en la ducha.
- No fuerce los enchufes en tomas no adecuadas o use clavijas múltiples sin protección adecuada.

#### **7.4.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La garantía de las instalaciones eléctricas de esta vivienda se invalida en caso de que se utilicen de manera inapropiada o para fines distintos a aquellos para los que fueron diseñadas. Esto incluye, pero no se limita a, la conexión de dispositivos no autorizados, la modificación de la instalación por proveedores externos, o cualquier otra acción que comprometa su integridad o funcionamiento. El mal uso o uso incorrecto de las instalaciones eléctricas anula automáticamente cualquier cobertura de garantía proporcionada por el fabricante o el constructor.
- La garantía de la base socket instalada en el exterior de la vivienda se invalida en caso de que no se haya realizado el requerimiento inmediato de la instalación del medidor de luz por parte de CNEL una vez realizada la entrega de la propiedad.

## 8. CUBIERTA

Referente a la cubierta de galvalume instalada en las viviendas.

### 8.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- *Daños o Filtraciones:* Si el material de sellado entre las planchas que conforman la cubierta se daña o se desplaza causando filtraciones, notifique inmediatamente a Servicio al Cliente para programar una inspección con el personal de obra.
- *Remates Incompletos:* En caso de detectar remates incompletos en la cubierta de la vivienda o el porch, contacte a Servicio al Cliente para coordinar una inspección.

### 8.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### **Cada año:**

- Elimine cualquier tipo de vegetación y materiales acumulados por el viento.
- Retire periódicamente los sedimentos formados en la cubierta debido a retenciones ocasionales de agua. En caso de realizarlo se recomienda utilizar un tablón sobre la cubierta para caminar sobre la misma y evitar hundimientos.
- Se recomienda realizar la limpieza con un técnico especializado.

#### **Cada 5 años:**

- Revise las planchas que conforman la cubierta para identificar y reparar posibles defectos.
- Repinte la estructura de la cubierta para mantener su integridad y estética.

### 8.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:

- No instale ni manipule elementos que requieran sujeción al material de la cubierta, como antenas, mástiles, equipos de climatización, o paneles solares, sin la supervisión y ejecución de un técnico especializado.

### 8.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:

La garantía ofrecida por la promotora quedará sin efecto si se realiza cualquier instalación o manipulación indebida de los elementos que conforman la cubierta, incluyendo, pero no limitado a instalaciones de antenas, mástiles, equipo de



climatización, extractores eólicos y paneles solares. Esto se debe a la intervención de terceros y la metodología constructiva de instalación que podrían comprometer la integridad de la cubierta.

La garantía de la promotora no cubrirá la exterminación de plagas en el área de la cubierta, considerándose ésta, responsabilidad exclusiva del propietario. Se recomienda la fumigación periódica del interior de la cubierta para evitar la presencia de plagas como cucarachas, grillos, termitas, murciélagos, u otros animales.

## 9. REVESTIMIENTO

### 9.1. REVESTIMIENTO PORCELANATO Y CERÁMICA

Referencia: El revestimiento consiste en los materiales utilizados en el recubrimiento de pisos y paredes de baños principales y secundarios.

#### 9.1.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

##### LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO:

- Utilice productos limpiadores que no sean a base de aceite, grasa animal o jabón para evitar residuos que atrapen suciedad. Siempre enjuague con agua limpia después de limpiar.
- Para eliminar residuos de pegamento, lacas y pinturas, use un poco de alcohol.
- Limpie inmediatamente las manchas para evitar que sean absorbidas por la porosidad de las piezas.
- Evite golpear el revestimiento con objetos contundentes y arrastrar objetos o muebles pesados. Utilice bases o gomas en las patas de los muebles para prevenir rayaduras o despostillamientos.

##### SELLADO Y PROTECCIÓN:

- Asegúrese de que las juntas del revestimiento estén bien selladas para prevenir la penetración de agua y humedad, lo cual puede deteriorar el material de agarre.
- Si aparecen manchas negras o verdosas por humedad, identifique y elimine las causas de la humedad lo antes posible.
- Utilice lejía doméstica para eliminar manchas negras causadas por humedad, asegurándose de que no dañe el revestimiento.

##### REPARACIÓN:

Realice reparaciones utilizando los mismos materiales con los que fue hecho originalmente el revestimiento.

### **9.1.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:**

#### **Cada año:**

- Inspección de los revestimientos para detectar en las piezas cerámicas anomalías o desperfectos, como roturas o manchas diversas.
- Inspección del estado de las juntas entre las placas de porcelanato, comprobando su estanqueidad al agua y reponiendo, cuando sea necesario, los correspondientes sellados.

### **9.1.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:**

- No use productos de limpieza abrasivos o inadecuados que puedan dañar el porcelanato.
- Evite el uso de herramientas o técnicas que puedan golpear o perforar el revestimiento durante la instalación o el mantenimiento.

### **9.1.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La garantía del revestimiento del porcelanato/ cerámica de esta vivienda finaliza al momento de realizar la entrega de recepción firmada a entera satisfacción del cliente.
- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica del porcelanato/ cerámica o en caso de presentarse placas fofas o alzadas. El mal uso o uso incorrecto del porcelanato/ cerámica anula automáticamente cualquier cobertura de garantía.

## **9.2. REVESTIMIENTO GRANITO**

### **9.2.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:**

#### **LIMPIEZA PERIÓDICA**

- Utilice un paño suave y limpio, espuma, o un cepillo de cerdas suaves plásticas para la limpieza de mesones de granito.
- Emplee limpiadores de pH neutro diseñados específicamente para piedras naturales.

- Aplique productos impermeabilizantes hidro y oleo repelentes para proteger el mesón.
- Evite el uso de jabones o detergentes fuertes, ácidos, limón, vinagre o solventes corrosivos que pueden deteriorar el tratamiento de sellado y causar pérdida de brillo.
- Si se derraman líquidos que puedan manchar, seque inmediatamente con servilleta o papel absorbente para evitar que penetren en la superficie.

#### **PREVENCIÓN DE DAÑOS:**

- No coloque objetos calientes directamente sobre el granito para evitar choques térmicos que puedan deteriorar la superficie. Utilice protectores como esteras o porta-calientes.
- Evite subirse, pararse, sentarse o golpear los mesones, así como arrastrar objetos pesados o punzantes sobre ellos para prevenir rayas profundas.
- Utilice una superficie de madera o similar al cortar directamente sobre el mesón para preservar su brillo.

### **9.2.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:**

#### **Cada 6 meses:**

- Verifique el estado del sellador aplicado en el mesón de granito y reaplique si es necesario, especialmente en áreas de uso frecuente o expuestas a líquidos. Esto ayudará a mantener la superficie protegida contra manchas y daños.
- Realice una limpieza profunda del mesón utilizando un limpiador de pH neutro específico para piedras naturales. Asegúrese de limpiar bien las juntas y áreas difíciles de alcanzar para evitar la acumulación de residuos y manchas.

#### **Cada 1 año:**

- Realice una inspección detallada de toda la superficie del mesón en busca de rayaduras, manchas persistentes o desgaste. Si encuentra áreas dañadas, considere pulir y reparar la superficie para mantener el granito en su mejor estado.

#### **Cada 3 años:**

- Inspeccione el estado de las juntas entre las piezas de granito. Reemplace y renueve los sellados para garantizar la estanqueidad al agua y prevenir la entrada de humedad que pueda causar daños a largo plazo.

- Contrate a un profesional para realizar un pulido completo del mesón de granito. Este proceso restaurará el brillo natural de la piedra, eliminará las rayaduras superficiales y devolverá la apariencia original del granito.

### 9.2.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:

- No use productos de limpieza abrasivos o inadecuados que puedan dañar el granito.
- Evite el contacto con productos de maquillaje y otras sustancias que puedan causar manchas permanentes.

### 9.2.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:

- La garantía del revestimiento del granito instalado en la vivienda termina al realizar la entrega de recepción firmada a satisfacción del cliente.
- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica del granito instalado. El mal uso o uso incorrecto del granito anula automáticamente cualquier cobertura de garantía

## 9.3. REVESTIMIENTO PINTURA

### 9.3.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- **Ventilación:** Mantenga una ventilación constante de la vivienda para contrarrestar las variaciones térmicas y el aumento gradual de la temperatura. Ventile las habitaciones entre 2 a 5 veces al día para evitar la condensación y formaciones de hongos y manchas de humedad.
- **Cuidado de la Pintura:** Evite golpes, rayaduras y el contacto con químicos o disolventes que puedan dañar la pintura. Revise periódicamente la impermeabilización de paredes que colindan con jardines. Se recomienda el uso de macetas plásticas dentro de las jardineras.
- **Limpieza:** Para manchas comunes, use un paño blanco humedecido con agua y jabón delicado. Para manchas de grasa, polvo o smog, utilice agua jabonosa con un jabón no abrasivo y un paño de algodón o fibras suaves.
- **Control de Humedades:** Si observa humedades, identifique su origen (freática, ambiental, o filtraciones) rápidamente para evitar deterioro. En caso necesario, contacte a servicio al cliente para una inspección.

- **Fisuras:** La aparición de fisuras en las paredes y enlucido, es un comportamiento normal y se producen por efectos de asentamientos naturales de la vivienda (consolidación del suelo), por diferencia térmica o por movimientos de la superficie terrestre, provocados por sismos o temblores, lo cual no implica una mala construcción de las paredes o daño en la estructura.
- **Resanes:** Toda perforación en la pared exterior de la vivienda necesaria para la instalación de unidades de A/C debe ser resanada y sellada con mezcla y posteriormente impermeabilidad para evitar filtración. En caso de no hacerlo, queda exento de la garantía.

### 9.3.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### Cada 6 meses:

- Inspeccione las paredes pintadas en busca de fisuras, desprendimientos, humedades y manchas. Realice las reparaciones necesarias para mantener la integridad de la pintura.
- La pintura exterior es lavable, por lo tanto, se recomienda que sus paredes exteriores sean lavadas cuando se detecte la acumulación de polvo.

#### Cada año:

- Debido a los cambios de temperatura se recomienda realizar retoques de pintura exterior, siguiendo las especificaciones y reglamentos de la urbanización.

### 9.3.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:

- No utilice productos químicos que puedan alterar las propiedades de la pintura.
- Evite realizar múltiples perforaciones o instalaciones inadecuadas que puedan dañar la pintura y estructura de las paredes.

### 9.3.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:

- La garantía del revestimiento de pintura aplicada en la vivienda termina al realizar la entrega de recepción firmada a satisfacción del cliente.

- En el caso excepcional, la garantía será aplicable cuando se evidencie un desperfecto de fábrica de la pintura aplicada.

# 10. TUMBADO

El tumbado está conformado por plancha de gypsum que recubren totalmente el área de la losa y de cubierta.

## 10.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- **Limpieza:** Realice la limpieza del material utilizando un escobillón para evitar daños.
- **Protección contra Daños:** Evite golpes y rayaduras con elementos pesados o rígidos que puedan deteriorar las planchas.
- **Pintura:** Si decide pintar las planchas de gypsum, asegúrese de que la pintura sea compatible con las características del material.
- **Consulta en Caso de Anomalías:** Si observa alguna anomalía en las placas, consulte con el servicio al cliente dentro del periodo de garantía. Un técnico competente evaluará la situación para determinar la importancia de los daños y si son reflejo de fallos estructurales o de instalación.

## 10.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

### Cada 6 meses:

- Revisión del estado de conservación para detectar anomalías o desperfectos como rayados, punzonamientos, desprendimientos del soporte base o manchas diversas.

## 10.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES:

- Evite la instalación directa de lámparas u objetos pesados en el tumbado. En su lugar, utilice una estructura adicional anclada a la estructura metálica de la cubierta o a la estructura de la losa para evitar daños.
- No perforo el tumbado en áreas donde se encuentren ubicados los omegas que sirven de estructura de soporte. Realizar esta acción podría comprometer la continuidad y la estabilidad de la estructura.



#### **10.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

- La instalación de lámparas y/u objetos pesados no deben realizarla con sujeción directa al tumbado. Se recomienda anclarse mediante a una estructura adicional a la estructura metálica de la cubierta o a la estructura de la losa. En caso de no realizarlo así, queda sin efecto la garantía que ofrece la promotora, por la intervención de terceros y la metodología constructiva de instalación.
- En caso de realizar trabajos de instalación de luminaria adicional a los puntos de luz entregados en el tumbado, se recomienda perforar en áreas donde no se comprometa la continuidad y la estabilidad de la estructura de soporte del tumbado. En caso de no realizarlo así, queda sin efecto la garantía que ofrece la promotora, por la intervención de terceros y la metodología constructiva de instalación.
- La garantía no será aplicable si se comprueba que la vivienda no ha sido ventilada de manera constante; ya sea, mediante ventilación natural o la instalación y funcionamiento de aires acondicionados con la potencia recomendada en las distintas áreas. Esto es porque, por las altas temperaturas y humedad en la ciudad, la falta de ventilación en el interior de la vivienda afecta a los materiales de acabados y equipamiento.

# 11.EXTERIOR

## 11.1. JARDINERÍA

Referente a los espacios destinados para jardinería y ornato en el área de la fachada frontal.

### 11.1.1. RECOMENDACIONES DE CUIDADO:

- Las especies vegetales deben ser colocadas en macetas dentro de la jardinera.
- En el fondo de la jardinera se debe colocar piedra  $\frac{3}{4}$ , sobre la cual se ubicarán las macetas. Estas deben alcanzar el nivel donde se haya aplicado el producto impermeabilizante Igol-Denso o similar.
- Si las macetas se sitúan por encima de este nivel impermeabilizado, es necesario consultar a un técnico capacitado para implementar las precauciones y materiales adecuados que aseguren la correcta impermeabilización de las paredes internas de la jardinera.
- Se debe garantizar que las macetas no sobresalgan ni sean visibles desde el exterior, evitando así comprometer la fachada de la vivienda.
- Como medida de precaución, cualquier sistema de riego instalado en la jardinera debe diseñarse de manera que no moje ni afecte ningún elemento de mampostería.

### 11.1.2. MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y ANUAL:

#### Cada 6 meses:

- Limpia la superficie de la mampostería con agua y un cepillo suave para eliminar suciedad o musgo. Evita el uso de limpiadores químicos agresivos.

#### Cada año:

- Verifica que no haya acumulación de humedad en la mampostería que pueda indicar problemas de drenaje o impermeabilización. Si detectas filtraciones, repare la capa impermeable siguiendo las recomendaciones del fabricante del material. Esto puede incluir la aplicación de parches o la replicación de la capa impermeable en áreas dañadas.
- Realice una inspección visual en las paredes en busca de grietas o desprendimientos de pintura. En caso de presentar grietas usa un sellador adecuado para mampostería para reparar grietas pequeñas.

### **11.1.3. PRECAUCIONES Y PROHIBICIONES**

- Evite el uso directo de tierra de siembra u otro tipo de sustrato dentro de la jardinera.
- Evite exceder la zona impermeabilizada para prevenir la filtración de agua hacia el interior de la pared de la fachada.

### **11.1.4. PÉRDIDA DE GARANTÍA:**

La garantía se perderá si se realiza cualquier instalación o manipulación indebida en las jardineras que colindan con la fachada o si se determina que no se han seguido las recomendaciones de cuidado y precauciones.

# 12. PERIODOS DE COBERTURA DE GARANTÍA

La promotora ofrece periodos de garantía para los elementos de acabados, estructuras de equipamiento y elementos estructurales de su vivienda. Los periodos que se enlistan a continuación varían entre 3 meses y 10 años desde la fecha de entrega de su bien.

## 12.1. CANALES DE ATENCIÓN:

- **Horarios de atención:** Servicio al cliente atenderá a los propietarios de lunes a viernes, desde las 8h00 hasta las 17h00.
- **Coordinación de trabajos:** El Dpto. de Servicio al cliente coordinará el inicio de los trabajos solicitados por el cliente y aprobados por la promotora, contando con la presencia de una persona autorizada por el cliente, bajo ningún concepto se recibirán llaves o se realizarán trabajos en viviendas donde no se cuente con la presencia del propietario o un representante.
- **Vías de contacto:** Usted puede contactarse al Dpto. de Servicio al cliente por los siguientes medios:
  - Correo: [servicioalcliente@thaliavictoria.com.ec](mailto:servicioalcliente@thaliavictoria.com.ec)
  - WhatsApp: +593 98 874 0000

## 12.2. PROCESO DE REPORTE DE CONTINGENCIAS:

1. **Reporte de Incidencias:** Si ocurre una contingencia en su vivienda, debe reportarla únicamente a través de los canales oficiales de comunicación del servicio al cliente detallados en el apartado anterior. No se receptorán solicitudes de reporte si las mismas han sido notificadas por algún medio distinto al indicado por la promotora.
2. **Coordinación de inspección:** La promotora coordinará una inspección con el equipo de obra para determinar si el daño fue causado por un factor constructivo, si se han seguido las recomendaciones de uso de cada material y si la garantía será aplicable.
3. **Coordinación de Reparaciones:** Una vez reportada la contingencia y realizada la inspección, la reparación se coordinará para ejecutarse en 30 días, dependiendo del tipo de contingencia. Este periodo podría extenderse si se requiere la adquisición de material, dependiendo de la disponibilidad del

proveedor. En caso de atender las reparaciones en las contingencias reportadas, dichas reparaciones no extienden ni cambian el periodo de garantía otorgado al entregar la vivienda.

- 4. Aceptación de los trabajos:** Una vez finalizado los trabajos de reparación se llevará a cabo la suscripción del documento FORMATO DE CONTINGENCIA POST ENTREGA DE VIVIENDA. La firma del documento en mención será un respaldo para ambas partes que validará que el trabajo ha sido realizado a entera satisfacción del cliente.

Si existiere algún daño o defecto encontrado al momento de la fecha de la firma, el cliente se compromete a firmar y a notificar la nueva observación inmediatamente, con el objetivo de que el personal de Servicio al Cliente pueda incluir este detalle dentro de las observaciones del FORMATO DE CONTINGENCIA POST ENTREGA DE VIVIENDA y de esta manera poder considerarlo como un nuevo reporte de contingencia para evaluación, conforme el proceso de reporte de contingencia.

- 5. Cumplimiento de Horarios:** La garantía no será aplicable si el cliente no permite el acceso para atender su contingencia dentro del periodo de garantía.
- 6. Plazo para Reporte:** Toda solicitud de contingencia será válida sólo si se realiza a través de los canales oficiales y dentro del periodo de garantía. Las contingencias deben reportarse hasta 15 días antes del vencimiento de la garantía para poder coordinar los trabajos de reparación de manera oportuna.
- 7. Fin del periodo de garantía:** Una vez que los periodos de garantía indicados en la sección 13 se hayan concluido, se enviará una notificación al cliente para que considere la finalización de esos rubros.

Al concluir el tiempo de garantía, es decir, el primer año, el Departamento de Servicio al Cliente enviará por correo electrónico al propietario un resumen con los trabajos realizados durante el año y los pendientes, si los hubiera, que se hayan reportado dentro de ese periodo. Además, se adjuntará el Acta de finiquito de garantía. Si el cliente no presenta una objeción respondiendo al mismo correo en un plazo de 48 horas, se considerará como aceptación de lo mencionado.

- 8. Exclusión Post-Garantía:** Toda contingencia reportada fuera del periodo de garantía establecido no será aplicable.

# 13. PERIODOS DE GARANTÍA

## **i. PERIODO DE GARANTÍA: 3 MESES.**

- Instalación de grifería y accesorios.
- Cerradura principal de ingreso.
- Cerradura de dormitorios y baños de pomo con y sin llave.
- Accesorios instalados en los anaqueles altos, medios y bajos.
- Accesorios instalados en la puerta principal, dormitorios y baños.
- Accesorios de carpintería metálica y de aluminio.
- Tomacorrientes e interruptores en general.

## **ii. PERIODO DE GARANTÍA: 6 MESES.**

- Red domiciliaria hidrosanitaria.

## **iii. PERIODO DE GARANTÍA: 1 AÑO.**

- Accesorios de grifería en caso de comprobarse un defecto de fábrica.
- Mampostería interior. Para efecto de aplicación de garantía, la fisura en la mampostería será considerada a partir de una abertura de 1.5mm o 0.06 pulgadas.
- Jardineras.
- Circuitos eléctricos domiciliarios.
- Tumbado de gypsum en caso de que se compruebe un desperfecto involuntario constructivo.
- Los cerramientos de villas y solares si no han sido manipulados por el cliente con revestimiento, extensión o trabajos intrusivos.
- Cubierta: La garantía será aplicable durante el primer invierno presentado en la zona desde la fecha de entrega, como se indica a continuación:

*\*Si la fecha de entrega es en el periodo entre 15 de enero al 15 de abril, la garantía de la cubierta correrá sólo hasta ese periodo invernal.*

*\*Si la entrega tiene fecha entre el 16 de abril al 14 de enero, la garantía de la cubierta será hasta el próximo periodo invernal.*

Es decir, la garantía será aplicado durante 1 año o el primer invierno, lo ocurra primero.

#### **iv. PERIODO DE GARANTÍA: 10 AÑOS.**

- Elementos estructurales de la vivienda.

#### **v. EXCLUYENTE DE LA GARANTÍA:**

- Elementos revisados y aceptados por el cliente al momento de la entrega de la propiedad y que no aplica garantía alguna post entrega:

- **Revestimientos:**

- Placas de porcelanato/cerámica de piso (excepto placas fofas reportados dentro del periodo de 6 meses a partir de la fecha de la firma del acta de entrega- recepción de la propiedad)
- Placas de porcelanato/cerámica de paredes de 6 meses a partir de la fecha de la firma del acta de entrega- recepción de la propiedad).
- Planchas de mesones de cocina y baños.

- **Carpintería y Puertas:**

- Puertas interiores (incluidas puertas de closets y otros mobiliarios).
- Puerta principal de fachada.
- Puertas metálicas interiores y exteriores.

- **Plomería y Sanitarios:**

- Inodoros.
- Lavamanos.
- Fregadero.
- Llave de Riego.
- Llave de Lavarropas.

- **Ventanas y Ventilación:**

- Ventanas de aluminio y vidrio.
- Malla mosquitero.
- Rejillas de ventilación (si aplica).

- **Iluminación y Accesorios Exteriores:**

- Faroles e iluminación de fachada.
- Boquillas colgantes interiores y exteriores.

- **Elementos de Almacenamiento y Apoyo:**

- Anaqueles altos, medios y bajos.
- Pasamanos.

- **Componentes Eléctricos:**

- Placas Ciegas.
- Panel de Breakers con tapa.

▪ **Pintura interior y exterior.**

(Excepto desperfectos en la calidad de la pintura por parte del proveedor dentro del periodo de 6 meses a partir de la fecha de la firma del acta de entrega- recepción de la propiedad)

- Cuando haya un evento sísmico, de fuerza mayor o caso fortuito que ocasione un daño en la propiedad e instalaciones. No habrá cobertura de la garantía por parte de la empresa constructora. Se recomienda que el propietario asegure su propiedad contra todo riesgo, ante una compañía de seguros legalmente constituida.
- La garantía que ofrece la promotora no será aplicable si el daño generado en algún elemento de su vivienda no es el resultado directo de un defecto de fábrica o falla de construcción, sino que es ocasionado por una manipulación directa o indirecta de terceros, esto debido a que la constructora no conoce los materiales suministrados, desconoce su procedencia y su proceso de instalación.
- Se perderán las garantías cuando el propietario no atienda las recomendaciones e instrucciones de cuidado y mantenimiento indicadas en el presente manual.
- En caso de realizar modificaciones arquitectónicas o estructurales, la garantía no cubrirá los daños provocados por terceros debido a los cambios ejecutados.
- Todo daño reportado luego del periodo de garantía no será aplicable.