



Garantía de Posventa Masterplan

Tal como lo contempla la Ley General de Urbanismo y Construcciones en su artículo 18, el servicio de posventa es una obligación que las empresas constructoras contraen con los propietarios. Se establece un período de garantía y una responsabilidad por fallas, errores o defectos de la construcción, observados posterior a la entrega del inmueble. Los plazos de responsabilidad son los siguientes:

1. 3 años:

Si hubiese fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras, tales como cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

2. 5 años:

Cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, redes de instalaciones tales como eléctricas, de corrientes débiles, de calefacción, de climatización, de gas, sanitarias, redes húmedas y secas de incendio, sistemas de evacuación de basuras, instalaciones y equipos eléctricos mayores tales como ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos.

3. 10 años:

En el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble, tales como cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres, y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.

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, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años.

Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción del señalado en el número 1, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble, a nombre del comprador, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

Se encuentran excluidos de la Asistencia Posventa Masterplan todos los daños causados directa o indirectamente a los componentes de la propiedad por las siguientes circunstancias, entre otras:

- Desgaste por uso normal de la vivienda.
- Uso inadecuado.
- Mantenimiento indebido o falta de éste.
- Accidentes propios o causados por terceros que dañen la vivienda.
- Adecuaciones o modificaciones en la vivienda hechas por el propietario.
- Empleo de materiales o productos no autorizados por el fabricante, proveedor o en contravención a las instrucciones indicadas en el manual de uso de la vivienda, de los servicios técnicos autorizados, o falta del adecuado cuidado que como usuario del inmueble debe observar.

La Asistencia de Posventa Masterplan no cubre:

- Trabajos y/o servicios de mantenimiento o reparaciones habituales en una vivienda.
- Desgaste de elementos o revestimientos, provenientes del uso normal de la vivienda tales como: Alfombras, pinturas, sellos, ajuste de puertas, ajuste de llaves, rotura de vidrios, fisuras o daños superficiales con posterioridad a la recepción conforme de la propiedad.
- Gastos indirectos con ocasión de reparaciones tales como: Traslados, viajes, hospedaje, reembolso de cuentas de servicios asociados a fugas, mayores consumos, uso de energía y agua para las reparaciones, artículos dañados a causa del evento y similares.
- Las plagas no forman parte de la responsabilidad de Posventa Masterplan, ya que no constituyen una falla o defecto del inmueble propiamente tal. Sugerimos contactarse con la entidad sanitaria de la comuna para gestionar este problema.

Por último, el propietario, arrendatario o subarrendatario, tiene la obligación de leer el Manual Del Propietario para hacer valer las garantías de los artefactos, en el plazo que corresponda.