

TERMINOS Y CONDICIONES DE LA ATENCIÓN POSTVENTA Y SERVICIO AL CLIENTE

1. Introducción

Estos términos y condiciones de atenciones de postventa establecen las políticas y procedimientos para la gestión de servicios postventa proporcionados por **CONDOMINIO CASAPARQ**. ("Inmobiliaria") a los Propietarios que han adquirido propiedades a través de nosotros ("Propietario/a" o "Propietarios").

2. Alcance de los Servicios de Postventa

2.1 Reparaciones y Mantenimiento

Cobertura: Las reparaciones serán proporcionados para defectos o problemas de acabados y/o estructurales que se presenten dentro del período de garantía especificado en el contrato de venta y manual del propietario. El Propietario/a tiene la obligación de presentar las observaciones por los canales oficiales indicados por la inmobiliaria.

Exclusiones: No se cubrirán daños causados por el uso indebido, negligencia, alteraciones no autorizadas, desastres naturales o cualquier otra causa no atribuible a defectos de construcción y/o que no se encuentren dentro del periodo de garantías. Observaciones por falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado de los componentes de los inmuebles.

Para la Inmobiliaria es importante la seguridad y bienestar integral tanto de nuestros propietarios como de nuestros colaboradores. Es por este motivo que se solicita a ambas partes mantener el respeto durante todas las interacciones dentro del proceso de atención. En caso se presente una falta de respeto, la cual puede ser considerada, insultos, gritos, agresiones verbales y/o físicas. El personal tiene la potestad de retirarse, se procederá con el envío de un correo al cliente indicando que la atención no podrá proseguir si las actitudes presentadas persisten.

2.2 Atención a Consultas

- La Inmobiliaria ofrecerá un servicio de atención al cliente para responder consultas relacionadas con la propiedad, sus instalaciones y servicios asociados. Los cuales se encuentran indicados en el documento titulado **"GUÍA PARA SOLICITAR ATENCIÓN A CONSULTAS Y OBSERVACIONES A DESARROLLADORA VISTA NEVADO S.A.C."** y volvemos a detallar a continuación.

3. Procedimiento para Solicitar Servicios de Postventa

3.1. Solicitud de Servicio

- Las solicitudes de servicio de postventa deben ser presentadas por escrito a través de servicioalcliente@cissac.com, postventa.lima3@cissac.com y/o al whatsapp +51 936 305 752
- La solicitud debe incluir una descripción detallada del problema y cualquier evidencia relevante (fotos, documentos, etc.).

3.2. Evaluación de la Solicitud

- La Inmobiliaria evaluará la solicitud y determinará si el problema está cubierto por la garantía.
- Se programará una inspección si es necesario para evaluar el problema in situ.

- En el proceso de inspección, el supervisor a cargo podrá ingresar a la propiedad con herramientas básicas y podrá registrar fotografías y/o videos de la inspección y/o la ejecución de los trabajos.

3.3. Resolución

- Si el problema no está cubierto por la garantía, se enviará una respuesta vía correo electrónico a la dirección indicada por el Propietario al momento de la compra.
- Si el problema está cubierto por la garantía, la Inmobiliaria coordinará las reparaciones necesarias.

En caso la observación se encuentre cubierta, tener en consideración lo siguiente:

- El personal de postventa **no** tiene autorización de recibir las llaves del departamento y/o cualquier unidad inmobiliaria una vez que la/s misma/s haya/n sido entregada/s.
- El Propietario deberá dar las facilidades de acceso a los trabajadores para realizar sus labores dentro de los horarios de atención establecidos.
 - Lunes a Sábados de 9:00 am. a 12:00 pm.
 - Lunes a Viernes de 01:00 pm. a 04:00 pm
- Durante las inspecciones y ejecuciones de trabajos debe estar presente una persona responsable en el predio, esta persona debe ser mayor de edad. El personal asignado por la inmobiliaria no podrá ingresar a la unidad inmobiliaria si no se cumplen esta condición.
- El área que será intervenida deberá estar libre para que el personal pueda iniciar con los trabajos. Es decir, el propietario debe retirar objetos personales, mobiliario, etc. para poder dar inicio a los trabajos.
- Al culminar cada trabajo, el propietario y/o contacto autorizado deberá firmar el acta de conformidad y/o avance por dicho trabajo, sin esta firma no se podrá continuar con trabajos que se puedan tener en otros ítem.
- De no brindar en dos oportunidades las facilidades para ingresar a su departamento, ejecutar los trabajos y/o se solicite en más de dos oportunidades una reprogramación de trabajos, se dará por cerrado su requerimiento de atención en nuestro sistema y se le enviará una comunicación indicando el motivo.

4. Plazos

4.1. Tiempo de Respuesta

- La Inmobiliaria se compromete a responder a las solicitudes de servicio de postventa dentro de los dos días hábiles siguientes de haber recibido la observación.

4.2. Tiempo de Resolución

- Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo de la naturaleza del problema y la disponibilidad de recursos y disponibilidad de los Propietarios. Se informará al Propietario de los plazos estimados vía correo electrónico una vez realizada la inspección.

5. Limitaciones de Responsabilidad

5.1. Garantía

- La garantía de la Inmobiliaria cubre únicamente los defectos de acabados y/o estructurales y de construcción especificados en el contrato de venta, en el capítulo “Garantías” del manual del propietario, así como lo estipulado por ley.
- Ningún ejecutivo de ventas es un interlocutor válido para lo que concierne a garantías. Tampoco lo es el personal técnico que concurre a los departamentos a realizar inspecciones y/o reparaciones. No resultando oponible ningún tipo de comunicación con un agente externo al área de servicio al cliente.

5.2. Exclusión de Daños Indirectos

- La Inmobiliaria no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes que resulten del uso de la Propiedad.
- El servicio de atención postventa no realiza trabajos de mantenimiento, limpieza o desatoro en los inmuebles entregados por ser parte del mantenimiento requerido de cada unidad inmobiliaria.
- El servicio de atención postventa no atiende observaciones fuera de los alcances indicado en el capítulo de “Garantías” y/o lo requerido por ley.
- En caso la observación no sea presentada al momento de ser identificada, la Inmobiliaria no se responsabilizara por daños mayores que puedan presentarse en la unidad inmobiliaria.

6. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Inmobiliaria se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas a partir del correspondiente aviso a los Propietarios a través del correo electrónico indicado al momento de la compra. Estos términos y condiciones aseguran que tanto **DESARROLLADORA VISTA NEVADO S.A.C**, la Inmobiliaria, como los Propietarios tengan claro el alcance y las limitaciones de los servicios postventa, estableciendo un marco claro para la resolución de problemas que puedan surgir después de la compra de una propiedad.

Agradecemos la confianza que ha depositado en **DESARROLLADORA VISTA NEVADO S.A.C** y reiteramos nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad en la atención de cualquier observación o consulta que surja en relación con su inmueble. Nuestra prioridad es asegurar su satisfacción y ofrecerle la tranquilidad de contar con una edificación respaldada por las garantías que le corresponden. Para cualquier consulta adicional, no dude en contactarnos.



JULIO CESAR DIAZ COSTA
GERENTE GENERAL

DECLARACIÓN JURADA DE TRANSFERENCIA DE PREDIO Y PAGO DE TRIBUTOS MUNICIPALES

Estimado/a Propietario/a;

Es importante que usted como propietario de un nuevo inmueble, tenga en cuenta lo siguiente.

Según el artículo 14 de la Ley de Tributación Municipal (D. Leg. 776); indica lo siguiente:

“Los contribuyentes están obligados a presentar Declaración Jurada:

- a) Anualmente, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el Municipio establezca una prórroga.
- b) Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio o se transfieran a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo Nº 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado, así como cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen al valor de cinco (5) UIT. En estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos “

Tomando en cuenta lo indicado por Ley, usted como EL COMPRADOR y contribuyente es el único responsable de presentar ante la Municipalidad del distrito donde se encuentra ubicada su unidad inmobiliaria, la Declaración Jurada de su(s) inmueble(s); y, tiene como plazo hasta el último día hábil del mes siguiente a la fecha en que la inmobiliaria le hace entrega de los mismos.

Para realizar la declaración de predio(s), EL COMPRADOR deberá presentarse a la municipalidad, y solicitar los requisitos para su realización, los que pueden variar según el TUPA (Texto único de procedimientos administrativos) de cada distrito y cumplir con ellos. La Municipalidad no debe solicitarle la presentación de documentos que no están indicados en el TUPA.

ES IMPORTANTE QUE TOME EN CUENTA QUE:

- Si EL COMPRADOR incumple con presentar la declaración de predio(s) ante la Municipalidad dentro del plazo indicado, tendrá como consecuencia la imposición a EL COMPRADOR de una multa por parte de la municipalidad, la que puede incrementarse de no cancelarse dentro de los plazos establecidos por la propia municipalidad.
- Ante el incumplimiento de pago de sus tributos y multas, la Municipalidad de su distrito puede ejecutar medidas de cobranza coactivas que son preferibles de evitar, por lo que se recomienda pagar oportunamente sus obligaciones tributarias.
- Si la Municipalidad por alguna razón no recibe su declaración, es muy recomendable que tenga usted una constancia de la negativa de la Municipalidad a recibirla, para lo que se recomienda presentar una carta indicándolo y que conserve el cargo correspondiente.

- La presentación de la Declaración Jurada de EL COMPRADOR ante la municipalidad, **NO** está sujeta a ningún procedimiento o trámite regular previo de parte de la Inmobiliaria. Para efectuar la Declaración Jurada **NO** es necesario que la inmobiliaria efectúe la descarga del bien ante la municipalidad.
- Si la Municipalidad por alguna razón le ha impuesto una multa que usted considera no le corresponde conforme al marco legal existente, probablemente sea mejor cancelarla primero y luego reclamar, para evitar que se incremente su deuda rápidamente; así en caso de que su reclamo sea desestimado no tendrá una deuda mayor.
- La Inmobiliaria **DESARROLLADORA VISTA NEVADO S.A.C.** es responsable de ejecutar los siguientes trámites:
 - ✓ Independización Municipal y Registral.
 - ✓ Inscripción de la propiedad que ostenta el cliente ante Registros Públicos.
 - ✓ Levantamiento de la Hipoteca Matriz que recae sobre el predio matriz. (En caso aplique)
 - ✓ Cambio de titularidad de unidades inmobiliarias a nombre del propietario, sólo para las compras realizadas por intermedio de un crédito hipotecario. En el caso de las compras al contado o por intermedio de un crédito directo a través de la Inmobiliaria, EL COMPRADOR o propietario final es el único encargado de este trámite.
- **Impuesto Predial y Arbitrios.** –
Es importante recordarle que el pago de los arbitrios municipales debe ser asumido por EL COMPRADOR a partir del siguiente mes de recibir el departamento y el impuesto predial a partir del año posterior a la entrega, según se establece en el contrato de compraventa suscrito.

Sin otro particular y esperando que la información brindada le sea de utilidad.

Atentamente.



JULIO CESAR DIAZ COSTA
GERENTE GENERAL

Check List de Cumplimiento de Procedimiento de Entrega

Recepción

- ☐ El Supervisor de Atención al cliente (SPV); lo recibe puntualmente en el lugar y zona indicados para la entrega de su inmueble.
- ☐ Le da una breve explicación de cómo se realizará la entrega.

Recorrido por las áreas comunes

- ☐ Le muestran los ingresos peatonales y vehiculares del condominio.
- ☐ Le explican que cuenta con medidores generales tanto de agua como de electricidad y su ubicación.
- ☐ Le hacen un recorrido por las principales áreas y ambientes comunes habilitadas del condominio y las áreas de seguridad en caso de sismo.
- ☐ Se enseña ubicación de cuarto de acopio y de corresponder se muestra estacionamiento y/o depósito.
- ☐ Le explican donde se encuentran las montantes de: agua, electricidad , comunicaciones.
- ☐ Se le explica la función de la válvula general de agua y de los contómetros; se recomienda tener las válvulas cerradas hasta el momento del uso de su dpto. y durante ausencias prolongadas.
- ☐ Le indican la ubicación de su departamento.
- ☐ Le muestra la ruta de evacuación y la ubicación de escalera contra incendio.

Recorrido por su departamento

- ☐ El supervisor abre la puerta de su departamento y le hace un recorrido por el mismo, ambiente por ambiente, empezando por la cocina, registrando las observaciones que usted pudiera tener sobre el departamento teniendo en consideración las tolerancias aplicables.
- ☐ Le invitan a tocar el timbre de su departamento para constatar su funcionamiento.
- ☐ Le muestra la ubicación del tablero general eléctrico, indicando cada función de los interruptores.
Llave general: Cuando se produce una sobrecarga o un cortocircuito, la llave corta inmediatamente el suministro de electricidad para evitar cualquier tipo de incidente.
Llave diferencial: se antepone a cualquier fuga de energía desactivándose automáticamente.
Los demás interruptores o llaves: controlan cada punto de energía sea luminaria, tomacorriente, terma, etc.
- ☐ Le muestra la apertura y cierre de las puertas y cajones de los muebles bajos y altos de cocina (en caso corresponda).

- ☐ Durante el recorrido le muestra el funcionamiento de las luminarias de los ambientes (en caso corresponda) y de los tomacorrientes; conectando un artefacto eléctrico.(piloto o similar).
- ☐ Durante el recorrido se hace apertura y cierre de las ventanas y mamparas para mostrarle su correcto funcionamiento.
- ☐ Le muestra la apertura de las puertas de los closets (en caso corresponda)
- ☐ En el recorrido le muestran el funcionamiento de las llaves de los ambientes, que se hallan colocadas en las cerraduras. No en los baños porque sus cerraduras no tienen llave.
- ☐ Le muestran el funcionamiento de las griferías instaladas en sus baños y cocina.
- ☐ Se le indica que el funcionamiento de las llaves de control en los baños es de la siguiente manera: Llave con manija color azul controla el recorrido de agua fría y la llave con manija color roja controla el recorrido de agua caliente. Estas se cerrarán cuando se realice alguna reparación.
- ☐ Le indica la ubicación de los sensores de humo y se comprueba que estén activos (luz parpadeante) y sin sus protectores instalados.
- ☐ Se le hace conocimiento sobre los puntos de comunicaciones ubicados en las tapas ciegas.
- ☐ Se le indica que los muros de su vivienda tienen un acabado de papel mural, el cual interiormente cuenta con solaqueo.
- ☐ Le ofrece tomarle una foto de recuerdo del día de entrega.
- ☐ Le consultará si desea que su foto pueda ser utilizada para promocionar el proyecto. De estar de acuerdo le hará firmar un documento de consentimiento.

Entrega del departamento – Firma de Acta de Entrega

Se hace apertura del Kit de entrega. Se presentan y explican los siguientes documentos:

Le solicita los documentos para iniciar la entrega. (DNI. de todos los propietarios y/o Poder Legalizado).	Si ()	No ()
Carta de Bienvenida al condominio.	Si ()	No ()
Carta de la Empresa Administradora del Condominio.	Si ()	No ()
Certificado de Garantía.	Si ()	No ()
Guía para solicitar atención a consultas y observaciones.	Si ()	No ()
Términos y condiciones de la atención postventa y servicio al cliente	Si ()	No ()
Carta informativa sobre entrega e instalación de terma.	Si ()	No ()

Documento explicando trámites municipales y registrales. “Declaración jurada de transferencia de predio y pago de tributos municipales”	Si ()	No ()
Poder para realizar cambio de titularidad de servicios (3 juegos).	Si ()	No ()
Acta de Entrega. (3 juegos).	Si ()	No ()
Acta de observaciones de entrega. (3 juegos).	Si ()	No ()
Acta de entrega de promociones, que incluye entrega de terma y otros artefactos indicados en anexo B del contrato. (3 juegos).	Si ()	No ()
USB con: Planos del condominio. Manual del Propietario.	Si ()	No ()
Regalos varios de la inmobiliaria	Si ()	No ()

Se le hace firmar las actas de entrega, y se le otorga los documentos y obsequios mencionados.

En señal de conformidad por el cumplimiento del procedimiento y entrega indicados en el presente documento suscriben:

PROPIETARIO (S)

Dpto.:

SERVICIO AL CLIENTE