

## POLITICA GARANTIAS CONARING S.A.S.

En el momento de la entrega del inmueble, usted podrá dejar constancia escrita de los detalles que sean pertinentes, en el anexo del acta de entrega destinado para ello. Estos detalles serán corregidos en un plazo no mayor a 10 días, salvo casos de elementos especiales que requieran de un tiempo mayor, lo cual le será notificado oportunamente.

Pese a las pruebas realizadas previo a la entrega, es posible que su inmueble presente algunos inconvenientes sólo detectables con el uso constante, los cuales serán atendidos por nosotros de acuerdo las garantías ofrecidas y al procedimiento establecido, que relacionamos a continuación y para el que es indispensable contar con su valiosa colaboración.

### **GARANTÍA LEGAL DE LA EDIFICACIÓN, ZONAS COMUNES Y PRIVADAS.**

Corresponde a la establecida en la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto de Consumidor) y comprende las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de las diferentes partes o elementos que conforman el inmueble, dentro de los términos que se indican, así:

**Para la Estabilidad de la Estructura:** Por un término de diez (10) años, contados a partir de la fecha de entrega del inmueble.

**Para los acabados arquitectónicos y líneas vitales:** Por un término de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del inmueble, en los acabados, en las redes vitales en general, demás elementos no estructurales y partes del inmueble entregado por el constructor y/o vendedor.

Cualquier intervención, reparación o mantenimiento de los diferentes elementos que componen la edificación debe realizarse por personal idóneo y capacitado para tal fin. Verifique antes esta circunstancia.

Es obligación del copropietario inicial a quien se le entrega la edificación, suministrar este manual al usuario y/o copropietarios posteriores.

**No son objeto de garantía, los reclamos sobre los elementos cuya apariencia y funcionamiento hayan sido correctos al momento de la entrega, sin dar lugar a observaciones especiales y sí al recibir el inmueble EL PROPIETARIO no los reporta en el Acta de Entrega: rayones, manchas, despícados, fisuras, desbordados, quebrados, rotos, desprendimientos, en elementos tales como:**

- Pintura de muros, cielos, techos y puertas.
- Acabado Carpintería metálica,
- marcos y ventanería en general.
- Acabado Carpintería de madera, alas, closet, cielos, muebles y guarda- escobas
- Acabado de muebles de cocina, mueble ubicado debajo del lavadero y del lavamanos. Filetes en general (bordes de muros).

- Todo tipo de pisos, cerámicas y tapetes.
- Enchapes (cerámica instalada en muros y pisos) Aparatos sanitarios, lavamanos y accesorios Plafones Acrílicos y vidrios, tanto en cabinas de baños como en los lugares del inmueble donde se instalen.
- Espejos.
- Lavaplatos.
- Acabados de mesones
- Ajuste y cerramientos en hojas de las puertas.
- Ajuste y cerramientos en puertas y vidrieras.
- Ajuste y cerramientos en ventanas corredizas y celosías.
- Chapas y picaportes.
- Llaves de lavamanos y lavaplatos.
- Aparatos eléctricos y electrónicos externos (tomas, interruptores, rosetas, breakers).

CONARING S.A.S no otorga ningún tipo de garantías sobre materiales suministrados directamente por el propietario o usuario del inmueble, para reformas, por no haber participado en su selección y desconocen su procedencia, ni sobre cualquier tipo de trabajo, reforma u Obra blanca diferente a la entregada. Tampoco se otorgan garantías sobre los sistemas, materiales o insumos intervenidos o por reformas o acabado final del inmueble realizado por parte del propietario.

La garantías que se señalan en este documento no cubren deterioros debidos al uso normal del inmueble y se perderán cuando se haga mal uso del mismo o se le hagan modificaciones o reparaciones que puedan ocasionarle daños que den lugar a reclamaciones posteriores o cuando no hayan atendido las instrucciones y advertencias suministradas en el Manual del usuario y no cumplan con la rutina de mantenimiento en él señalada o las indicadas por los proveedores de los materiales o elementos instalados. Por esta razón y a fin de que el propietario o el usuario puedan informarse adecuadamente en cuanto a las instrucciones y recomendaciones que se establezcan sobre el adecuado uso y mantenimiento que deba darse al inmueble, para su perfecto funcionamiento, se le hace entrega del Manual de Mantenimiento para los apartamentos y las zonas comunes, el cual debe ser objeto de permanente consulta. Este MANUAL debe darse a conocer a sus ocupantes o a quienes se determine serán los encargados de su cuidado. Es obligación de la administración, de los propietarios y de los usuarios, leer detenidamente los Manuales y consultar las inquietudes que de él se deriven, deber que por ley les compete.

**El procedimiento para hacer efectivas las garantías debe presentarse la respectiva reclamación dentro del término de su vigencia, VENCIDO EL TERMINO NO SE ATENDERÁ NINGUNA PETICION.**

La responsabilidad de CONARING S.A.S. se limita a las garantías estipuladas en este MANUAL, siempre y cuando no se efectúen reparaciones, cambios o reformas por cuenta del propietario que afecten los elementos que conforman el inmueble o que no se presenten las situaciones indicadas en este MANUAL en cuanto a exoneración o pérdida de garantía.

CONARING S.A.S. no responde por la falta de mantenimiento del inmueble ni por las partes, elementos o materiales, del inmueble fabricados o ensamblados por los proveedores del Proyecto.

Las partes, insumos, accesorios o componentes, adheridos al inmueble, que deban ser cambiados por efectividad de la garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

**Cualquier intervención, reparación o mantenimiento de los diferentes elementos que componen la edificación debe realizarse por personal idóneo y capacitado para tal fin. Por tanto, debe verificarse previamente esta circunstancia.**

Los aspectos relacionados con las zonas y bienes comunes, deberán tramitarse a través de la administración de la copropiedad y no se aceptan reclamaciones de bienes privados a través de la copropiedad, las cuales deberán presentarse por parte del propietario respectivo.

### **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LAS GARANTÍAS**

CONARING S.A.S. se exonera de la responsabilidad que se deriva de las garantías que aquí se señalan, cuando los defectos que presenta el inmueble provienen de:

**Fuerza mayor o caso fortuito:** Cuando haya un evento de fuerza mayor o caso fortuito que ocasione un daño en los inmuebles, en los elementos y/o en sus contenidos, no habrá cubrimiento de las garantías por parte de CONARING S.A.S.; para ello es importante que el propietario asegure su inmueble y contenidos contra todo riesgo, ante una compañía de seguros legalmente constituida. Igualmente, la copropiedad debe tener aseguradas todas las áreas y bienes comunes.

**El uso indebido, modificaciones o reparaciones** del bien inmueble por parte del propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble, o sus familiares e invitados.

**No atender las instrucciones contenidas en el MANUAL DEL USUARIO:** Cuando el propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble o sus familiares o invitados no atendieron las obligaciones e instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el MANUAL DEL USUARIO o en las garantías de los materiales, aparatos y equipos instalados en los inmuebles, por sus diferentes fabricantes o proveedores.

**Por modificaciones al inmueble:** Cuando el propietario haya introducido modificaciones y/o reformas al inmueble que afecten su estructura, elementos no estructurales, acabados o redes vitales; o cuando directamente haya encargado a terceros para que arreglen o realicen obras en su inmueble que generen daños o averías a cualquier tipo de elemento que conforma la propiedad.

**Instalaciones inadecuadas:** En caso de daños ocasionados en elementos decorativos o de obra blanca, por instalaciones inadecuadas, o producidos por el mal uso del propietario o de terceras personas.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ATENCIÓN DE GARANTÍAS**

CONARING S.A.S. Está comprometido con la calidad y el servicio a sus clientes, cuenta con el Servicio DE POSTVENTA para la atención de las Garantías señaladas en el presente MANUAL, ante el cual el propietario deberá presentar su solicitud en forma escrita, dentro de los términos de vigencia de las Garantías establecidos para cada caso, contados a partir de la fecha de entrega del inmueble al propietario.

➤ **Acta de Entrega**

En el momento de la entrega del inmueble, se levantará un acta que contiene en detalle los elementos entregados y su estado actual. En la parte final del Acta, en la sección de OBSERVACIONES, se anotarán los ítems que no son recibidos a satisfacción, pero que no impiden recibir y habitar el inmueble. La corrección de esos ítems será realizada por CONARING S.A.S. de acuerdo con el orden de presentación de la solicitud por parte del propietario y de la respuesta que de ella se dé a éste.

➤ **Solicitud del Servicio y Atención postventa**

**Solicitud:** El propietario del apartamento radicará la solicitud de atención postventa en la sede principal de **CONARING S.A.S.** ubicada en la **Cra. 29 No. 50-45**, en la Ciudad de Bucaramanga o enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@conaring.com](mailto:servicioalcliente@conaring.com) También puede hacerlo a través de correo certificado enviándolo a las direcciones antes indicadas, cuando se presenten problemas en su inmueble después de la entrega realizada por CONARING S.A.S. Esta solicitud debe ser comunicada por escrito, en los tres (3) días siguientes a la fecha en que suceda el hecho, el cual deberá tener ocurrencia dentro de la vigencia de las garantías aquí establecidas. En el escrito se informará en forma precisa la identificación del inmueble, el nombre del proyecto, una clara y completa descripción del problema, nombres, teléfono, correo electrónico de contacto de la persona que redacta la comunicación, etc.

**No se atenderán los reclamos presentados verbalmente o de manera informal, contrariando lo dispuesto en este MANUAL DEL USUARIO. La persona que presente la queja debe asegurarse que se ha efectuado un registro por escrito de su reclamación.**

- **Término para presentar solicitud de atención postventa:** Se atenderán las solicitudes y reclamaciones que se presenten dentro del término de vigencia de las garantías, indicado en el presente MANUAL. Vencido este plazo no se atenderá ninguna petición.
- **Atención de la reclamación:** una vez presentada la solicitud, CONARING S.A.S. darán respuesta al solicitante, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma, informando sobre la fecha de programación de la visita de verificación de los hechos que se relacionan en la solicitud y el procedimiento a seguir, considerando las características y condiciones específicas que revista cada caso. De la realización de la visita mencionada se levantará y suscribirá el acta respectiva, por las partes que intervengan en la misma, procediéndose a programar la ejecución de los trabajos correctivos a que haya lugar, teniendo en cuenta la complejidad de los mismos y serán ejecutados en horarios habituales de trabajo por la persona que GRUPO DOMUS designará, lo cual será puesto en conocimiento del propietario, quien deberá permitir y facilitar la ejecución de las labores. En caso de que el propietario no pueda estar presente durante la realización de los trabajos, delegará en una persona mayor de

edad y con capacidad para tomar decisiones, a fin de que acuda al inmueble en las fechas que se programen y hasta la culminación total de las labores correctivas.

- **Personal encargado de atender la reclamación:** Los reclamos serán atendidos por la persona que se designe por la empresa, de lo cual se informará a cada propietario. Estos trabajos se realizarán en horarios habituales de trabajo (de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 5:00pm de lunes a viernes) y el propietario deberá facilitar que se puedan ejecutar las labores. De no ser posible atender directamente esta cita por el propietario debe designarse una persona responsable, que pueda estar allí para las jornadas que se programen. En muchas ocasiones se requerirán de varios días para hacer el trabajo y así se informará al propietario por el personal de la obra.
- **Reparación y entrega:** se procurará dejar solucionado en un tiempo máximo de 21 días hábiles, si no hay algún evento especial que por los suministros requeridos u otra razón especial, implique un mayor plazo. Una vez concluidos los trabajos de reparación o la atención de la garantía, se le informará al propietario la fecha y hora para que acuda personalmente o a través de su delegado, a recibir los trabajos ejecutados. En caso de renuencia para el recibo de dichos trabajos, se dejará constancia de ello en el acta de entrega, ante testigo, dejando consignado que a partir de dicha fecha se entenderá atendida la garantía. La responsabilidad de la empresa se limita a las garantías estipuladas, siempre y cuando no se efectúen reparaciones, cambios o reformas por cuenta del propietario en el período de tiempo indicado para las mismas, que afecten los elementos que conforman el inmueble o que se presenten las situaciones indicadas en este capítulo como exclusiones o pérdida de garantía.
- **Zonas comunes:** Los aspectos relacionados con las zonas y bienes comunes, deberán tramitarse a través de la administración de la copropiedad y no se aceptan reclamaciones de bienes privados a través de la copropiedad, las cuales deberán presentarse por parte del propietario respectivo.