



CENTRO SUR

MANUAL DE **GARANTÍAS**



www.centrosur.co

La garantía legal de la edificación de las zonas comunes y privadas comprende las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de las diferentes partes o elementos que conforman el inmueble dentro de los plazos que a continuación se especifican.

Conforme lo dispone la ley 1480 de 2011 (Estatuto de Consumidor) los plazos de garantías se establecen así:

Garantía de acabados,



redes vitales en general, demás elementos no estructurales y partes de los inmuebles entregados por el constructor y/o vendedor, el plazo será de un año (1) a partir de la entrega.

Garantía de estabilidad de la estructura,



el plazo de la garantía será de diez (10) años contados a partir de la entrega.

Obligaciones:

- 1.** Es obligación legal de los propietarios, poseedores, usuarios, tenedores y administradores leer detenidamente el manual del usuario y de las zonas comunes y consultar las inquietudes que se deriven de este.
- 2.** La garantía solo se podrá hacer efectiva dentro de su vigencia. Vencido este plazo no se atenderán reclamos por parte de la constructora.
- 3.** La garantía de acabados, redes y demás elementos no estructurales otorgada por la constructora es de un año. La constructora, en ningún caso se compromete a plazos superiores a los establecidos por la ley y descritos en el presente manual. En caso de que los contratistas o proveedores ofrezcan un término superior en la ficha técnica, este en ningún caso compromete a la constructora.
- 4.** La intervención, reparación o mantenimiento de los diferentes elementos de los inmuebles y de las zonas comunes debe realizarse con personal idóneo y capacitado para tal labor y en los términos indicados por la constructora, de lo contrario, no habrá lugar al reconocimiento de garantía alguna sobre estos bienes. Se recomienda verificar en el presente manual la lista de proveedores, recomendaciones y mantenimientos.
- 5.** Para poder hacer uso de la garantía ofrecida por la constructora para las zonas comunes es necesario presentar el plan de mantenimientos realizados cumpliendo con lo estipulado en el presente manual.



CENTRO SUR

6. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles y bienes comunes que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

7. Es obligación del propietario y la administración suministrar los manuales entregados a los propietarios o administraciones posteriores, la obligación de entrega de estos documentos por parte de la constructora, solo se extiende a sus compradores directos y a la primera administración.

Exclusiones

Las anteriores garantías no se harán efectivas si se presentan uno o varios de los siguientes eventos:

1. Cuando haya un evento de fuerza mayor o caso fortuito que ocasione un daño en los inmuebles, en los elementos y/o en su dotación, no habrá cubrimiento de la garantía por parte de la empresa constructora. Para ello es importante que el propietario asegure su inmueble y dotaciones contra todo riesgo, ante una compañía de seguros legalmente constituida. Igualmente, la copropiedad deberá tener aseguradas todas las áreas y bienes comunes.

2. Las garantías indicadas en el presente manual del usuario no cubren deterioros debidos al desgaste del bien. Se perderán cuando el propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble hagan uso indebido de los bienes, o realicen modificaciones o reparaciones por su propia cuenta.

3. Se perderán las garantías cuando el propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble no atiendan las obligaciones e instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el presente manual o en el manual del usuario y en las garantías de los productos entregados por sus diferentes fabricantes o proveedores.

4. No se otorgan garantías sobre los sistemas, materiales o insumos para reformas o acabados finales realizados por parte del propietario; esto debido a que la constructora no conoce los materiales suministrados, desconoce su procedencia y su proceso de instalación. La garantía se otorga sobre las especificaciones entregadas por la constructora en cada inmueble. Esta misma exclusión aplica, incluyendo, pero sin limitarse, a los apartamentos entregados en obra negra y gris.

5. Cuando el propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble ha introducido modificaciones y/o reformas al inmueble que afecten su estructura, elementos no estructurales, acabados o redes vitales; o cuando directamente encarga a terceros para que arreglen o realicen obras en su inmueble que generen daños o averías a cualquier tipo de elemento que conforma la Copropiedad.

6. Cuando la reclamación se presente por fuera del término de garantía legal.



Garantías para las zonas comunes:

Se entiende por bienes comunes aquellas partes del edificio pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular. Los bienes de dominio común podrán ser bienes comunes esenciales y no esenciales.

Importante:

- ➡ Las zonas comunes esenciales no requieren acta de entrega. Estas se entienden entregadas con la primera unidad privada y a partir de esta fecha corren los tiempos de garantía. Las zonas no esenciales establecidas por la constructora en el Reglamento de Propiedad Horizontal se entregarán mediante acta a la Administración definitiva y a una delegación escogida por los Copropietarios.
- ➡ Una vez se realice la primera asamblea de propietarios y se realice la transición del administrador provisional al administrador definitivo, la constructora hará entrega digital de todos los documentos que se relacionan en los Anexos del presente Manual.
- ➡ Es importante resaltar que una vez vencidas las garantías que le corresponden a la constructora, cualquier daño deberá ser atendido por el propietario o la administración según corresponda, para esto se deben hacer las respectivas provisiones.
- ➡ Para poder acceder a las garantías, la administración debe soportar los mantenimientos realizados, de acuerdo con la información suministrada en el manual de zonas comunes.



CENTRO SUR

Procedimiento para la solicitud de garantías

En **CENTRO SUR S.A.** estamos comprometidos con la calidad y el servicio a nuestros clientes. Por esto, contamos con un programa de atención postventa, el cual se atiende dentro del periodo de las garantías establecidas por la ley. Este término comienza a regir a partir de la fecha de entrega.

En el momento de la entrega, si es necesario, se levantará un acta que contiene en detalle los elementos entregados y su estado actual.

Al final del formulario y 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 en los próximos 5 días hábiles. Es importante que el día de la entrega se concrete la fecha para la intervención de estos trabajos.

Si la entrega del bien no requiere acta, se registrará según lo contemplado en el RPH (Reglamento de Propiedad Horizontal) o la normatividad vigente.

Procedimiento para la solicitud del servicio y atención posventa:

- 1.** El propietario deberá radicar la solicitud de posventa a través de la página de la constructora en el portal clientes (<https://www.centrosur.co/clientes/>) en donde deberá diligenciar una información general para que el sistema le genere una clave, y así continuar con el proceso de requerimiento.
- 2.** Una vez presentada la solicitud y evaluada la situación, se programará una visita para la revisión de los elementos constructivos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.
- 3.** Posteriormente, la constructora cuenta con quince (15) días hábiles para determinar si esta es o no objeto de atención en virtud de la garantía. En caso de ser objeto de garantía, se procederá a la programación del personal operativo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes.
- 4.** Una vez concluido los trabajos de reparación o de atención de la garantía, se le informará el día y hora para la recepción de estos. En caso de que no pueda estar presente, deberá delegar una persona responsable. Si por cualquier motivo existe renuncia de su parte para la entrega, se dejará constancia de ello en el acta ante un testigo y a partir de dicha fecha se entenderá atendida la garantía.

Importante:

- ➡ Es indispensable que todos los reclamos sean presentados a través de la página web. No se atenderán los reclamos presentados verbalmente o de manera informal ante cualquier personal de obra o funcionario de la constructora.
- ➡ Únicamente se atenderán los reportes que se presenten dentro de los términos de la garantía indicada en el presente manual del usuario.
- ➡ Los trabajos de posventa serán realizados en los horarios habituales de trabajo. Es responsabilidad del propietario, poseedor, usuario o tenedor del inmueble facilitar que se puedan ejecutar las labores de **lunes a viernes en los horarios de 8:00a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12:00 p.m.**

Tabla de periodicidad mantenimientos obligatorios

Revisar Fachadas Azoteas Instalaciones Sanitarias Presión de agua Griferías Desagües	Frecuencia Cada año Cada 6 meses Cada 6 meses Cada 6 meses Cada 6 meses Cada 6 meses
Limpiar Sifones lavamanos, lavaplatos y lavadero Perfiles de las ventanas Rejillas de ventilación	Frecuencia Cada 6 meses Cada 2 meses Cada 6 meses
Reponer Silicona exterior ventanas Juntas dilatación Pisos Emboquillado de cerámica baños	Frecuencia Cada año Cada año (Dependiendo del desgaste) Cada 2 años
Pintar Muros exteriores Muros interiores	Frecuencia Cada 2 años Cada 2 años
Lubricar Bisagras	Frecuencia Cada 6 meses