



Manual de Postventa

Remodelación y Garantías – Buydepa

1. Introducción al Servicio de Postventa

En Buydepa buscamos entregar departamentos de alta calidad. Por ello, contamos con un servicio de postventa destinado a resolver eventualidades que puedan presentarse después de la entrega del inmueble. Este servicio tiene como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y el correcto funcionamiento de los elementos remodelados.

Durante nuestro proceso de remodelación, se realiza una revisión integral del 100% del departamento. En esta inspección técnica se evalúa si cada elemento requiere intervención o si se encuentra dentro de márgenes de tolerancia que no ameriten su reemplazo o remodelación. Por ello, puede haber ítems que, sin ser intervenidos, se entreguen en buen estado conforme a los estándares de calidad definidos por Buydepa.

2. Vigencia de la Garantía

La garantía de postventa entra en vigencia a partir de la entrega oficial del departamento y tiene una duración máxima de 12 meses. Sin embargo, cada ítem cuenta con su propio plazo específico de garantía, el cual se detalla más adelante.

La validez de la garantía está estrictamente condicionada al cumplimiento del Manual de Uso y Mantenimiento entregado junto con este documento. Cualquier desperfecto derivado del incumplimiento de dichas recomendaciones no será cubierto por la garantía.

3. Alcance y Límites de la Garantía

La garantía aplica únicamente a los elementos y trabajos realizados por Buydepa durante la remodelación del departamento.

Buydepa no realiza intervenciones estructurales ni modifica elementos pertenecientes a la construcción original del edificio. Por lo tanto, quedan expresamente excluidos de esta garantía todos los problemas relacionados con la infraestructura original del edificio, como filtraciones por cañerías interiores, grietas estructurales o desperfectos ajenos a la remodelación.

Buydepa no se hace responsable por filtraciones posteriores a la entrega del inmueble, ni por los daños que estas pudieran ocasionar al departamento ni a terceros. La única excepción será cuando se compruebe que la filtración proviene de un ítem específico cubierto por la garantía (ej. flexibles, calefont, sifones), y siempre dentro del plazo de garantía establecido para dicho elemento.

4. Ítems Cubiertos por la Garantía y Plazos

Ítem	Condiciones de Garantía	Plazo de Garantía
Encimera, Horno y Campana	Cobertura por fallas técnicas no atribuibles al uso. Se inspecciona antes	6 meses

	del reemplazo.	
Calefont o Termo	Incluye reparación o reemplazo en caso de falla técnica. No incluye problemas derivados de presión de agua o instalación externa. La garantía no cubre fallas derivadas de la pérdida de certificación SEC o falta de mantención técnica periódica por parte del propietario.	6 meses
Grifería y Lavaplatos	Fallas de origen. No cubre manchas ni desgaste normal.	3 meses
Quincallería y Cerraduras	Ajustes o reemplazos por fallas técnicas. Excluye daños por golpes o mal uso.	3 meses
Chapas Electrónicas	Reparación ante falla técnica. No incluye mal uso ni manipulación indebida.	3 meses
Instalaciones Eléctricas	Fallas en enchufes o conexiones intervenidas por Buydepa. No incluye sobrecargas.	6 meses
Extractores de Baño	Falla de funcionamiento comprobable. Reemplazo si corresponde.	1 año
Flexibles de Agua	Todos los flexibles son reemplazados. Cubre fallas no atribuibles al usuario.	1 año
Sifones	Reemplazo por fallas no derivadas de uso indebido. Se cambian si corresponde en remodelación.	6 meses
Muebles de Cocina y Closet	Incluye reparación de tiradores, corredoras o cubiertas si hay fallas de origen.	1 mes
Artefactos Sanitarios	Funcionamiento garantizado al momento de entrega. No se cubre desgaste posterior.	Sin cobertura
Vidrios, Espejos y Ventanas	Solo cubre fallas de origen. No se incluyen golpes o rayaduras por uso.	3 meses
Sellos de Silicona	Reemplazados antes de entrega. Garantía cubre	6 meses

	deterioro prematuro posterior.	
Pintura y Papel Mural	No cubre rayaduras, manchas o deterioro por condensación.	Sin cobertura
Revestimientos	No se cubren piquetes ni rayaduras posteriores a la entrega.	Sin cobertura
Pisos	No se cubren rayaduras ni deterioro por uso posterior.	Sin cobertura
Techos	No se cubren daños por condensación o mal uso posterior.	Sin cobertura
Alfombras	Se entregan limpias. No se cubren manchas o desgaste posterior.	Sin cobertura
Puertas y Guardapolvos	Garantía solo ante desajustes o fallas al momento de entrega.	3 meses

5. Exclusiones Generales de la Garantía

- Fallas en calefactores o aire acondicionado.
- Daños por condensación o formación de hongos.
- Daños por filtraciones o sus consecuencias, salvo que provengan de ítems garantizados.
- Modificaciones, ampliaciones o intervenciones ajenas a Buydepa.
- Falta de mantención o mal uso del inmueble.
- Accidentes propios o de terceros.
- Daños por peso excesivo, rayaduras o quiebres.
- Desgaste natural por uso cotidiano.
- Desastres naturales o fuerza mayor.
- Fugas de agua no atribuibles a instalaciones intervenidas.
- Cualquier elemento no detallado en este documento.

6. Procedimiento para Solicitar Postventa

Para hacer efectiva la garantía, el propietario debe:

- Enviar un correo a: postventa@buydepa.com
- Asunto: Solicitud de postventa – Dirección completa
- Incluir:
 - Nombre del propietario
 - Teléfono y correo de contacto
 - Descripción detallada del problema
 - Fotografías y/o videos del daño
- El equipo de postventa responderá en un plazo máximo de 72 horas.

7. Aceptación de Condiciones

Declaro haber leído y aceptado las condiciones y términos de la garantía de postventa entregada por Buydepa.