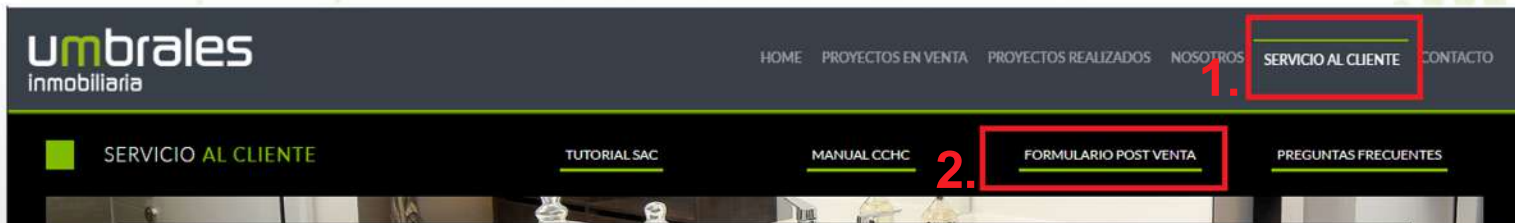


Para ingresar a Servicio al Cliente, debes entrar a la página web de la inmobiliaria: [iumbrales.cl](http://iumbrales.cl)

Una vez dentro, haz clic en SERVICIO AL CLIENTE, ubicado en el menú superior.

Una vez dentro, debes hacer clic en el menú inferior, en la opción FORMULARIO POST VENTA.



Se abrirá el formulario. Deberás ir completando cada campo con la información solicitada.

Si tienes un requerimiento que implique el exterior e interior de la vivienda, deberás completar ambos campos desplegados. En el caso que sólo aplique para uno de los dos criterios, el campo que no aplique se deja sin marcar.

A screenshot of the 'FORMULARIO POST VENTA' form. The form is white with black text and input fields. The fields are: 'ESCRIBA SU NOMBRE', 'INGRESE SU RUT', 'INGRESE SU EMAIL', 'INGRESE SU TELÉFONO', 'SELECCIONE PROYECTO' (dropdown), 'INGRESE N° DE SU CASA/DEPTO', 'SECTOR EXTERIOR' (dropdown, highlighted with a red box), 'SECTOR INTERIOR' (dropdown, highlighted with a red box), and 'TIPO DE FALLA' (dropdown). Below these is a large text area for 'INGRESE UN COMENTARIO'. At the bottom, there is a green 'ENVIAR' button. A note at the bottom states: 'Le recordamos que si su solicitud no corresponde a postventa, efectuaremos el cobro de 2 UF + IVA, por la visita técnica a su propiedad.' At the very bottom, there is a link: 'Para otras consultas, puedes escribir a [servicioalcliente@iumbrales.cl](mailto:servicioalcliente@iumbrales.cl)'.

Te recordamos, que en caso de que la solicitud no corresponda a postventa, se efectuará el cobro de 2 UF + IVA, por la visita técnica a tu propiedad.

Le recordamos que si su solicitud no corresponde a postventa, efectuaremos el cobro de 2 UF + IVA, por la visita técnica a su propiedad.

ENVIAR

Para otras consultas, puedes escribir a [servicioalcliente@iumbrales.cl](mailto:servicioalcliente@iumbrales.cl)

Es por esta razón, que te invitamos a revisar las garantías y exclusiones que se encuentran en el Home de la página de Servicio al Cliente. Debes hacer scroll hacia abajo para visualizarlas.

**Garantías**

Hasta 3 años | Considera fallas o defectos que afecten a terminaciones o de acabado de las obras: cielos, pisos, impermeabilizaciones, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

Hasta 5 años | En este caso se incluirán instalaciones o elementos constructivos: como cubiertas de techumbre, verónicas, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones eléctricas, corrientes débiles, calefacción, climatización, gas, sanitarias, redes húmedas y secas de incendio, sistemas de evacuación de basura, instalaciones y equipos eléctricos mayores como ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos.

Hasta 10 años | Aplicará para fallas o defectos en la estructura soportante de la vivienda: cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbre y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.

**Exclusiones**

Quedan excluidos del servicio de postventa, los daños generados a los materiales, artefactos o instalaciones de tu vivienda, por las siguientes circunstancias:

- Falta de mantenimiento: El requisito mínimo para realizar una solicitud, y que será solicitado en la visita del servicio de postventa, es el registro de los comprobantes que confirmen los servicios de mantenimientos contratados, en caso de no tenerlos, no se podrá proceder.
- Desgaste por uso normal de la propiedad.
- Uso inadecuado.
- Accidentes propios o productos no autorizados por el fabricante, proveedor, uso de servicios técnicos no autorizados, o caso omiso a las instrucciones indicadas en el manual del propietario.

