**CONDICIONES DE ENTREGA Y GARANTÍA DE TECNO FAST HOME**

Los criterios de TECNO FAST HOME para calificar las reparaciones bajo garantía, están basados en las especificaciones de los materiales y garantías de sus proveedores, en el uso dado a estas. Las garantías específicas establecidas en el presente manual quedarán nulas en el evento que no se cumplan las pautas de uso y mantención establecidas en cada caso. Asimismo, en los casos en que no exista un plazo específico de garantía, éste será de doce meses a contar de la fecha de recepción de entrega en planta. TECNO FAST HOME no se hará responsable por defectos o fallas que se presentan en las instalaciones y/o materiales, producto de modificaciones efectuadas por usted, montajista y/o terceros posteriores a la entrega de la vivienda.

**PROGRAMA DE GARANTÍA**

TECNO FAST HOME poseen un Programa de Garantía, el cual tiene las coberturas:

* 1 PRIMER AÑO (a partir de recepción Tecno Fast) Fallas o defectos que presenten todo elemento como: muebles, quincallería, puertas, grifería y WC con sus accesorios tales como (pulsadores, tapa), es decir elementos de uso habitual.
* 3 PRIMEROS AÑOS (a partir de recepción Tecno Fast) Fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras. Elementos de terminaciones, se refiere a todo elemento que se utiliza como revestimiento de la vivienda; ejemplo: pinturas, papel mural, vanitorio; es decir, elementos de primera vista. Estos elementos deben ser cuidados de la exposición a la luz solar permanente, ya que esto genera decoloración y pérdida de su consistencia, estas fallas no están cubiertas por la garantía.
* 5 PRIMEROS AÑOS (a partir de recepción Tecno Fast) Fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones. Elementos constructivos, corresponde a los que permiten dar un acabado a la vivienda y la instalación de elementos de terminación como marcos de ventanas, tabiques, cielos, pisos, marcos de puertas. Instalaciones, todo sistema que permite contar con agua, electricidad, climatización, calefacción, dependiendo de lo especificado en cada proyecto. Cada proyecto de Instalaciones está aprobado y recepcionado por las empresas proveedoras de cada rubro y certificadas por personal autorizado.
* 10 PRIMEROS AÑOS (a partir de la recepción de TECNO FAST HOME): Fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble. Elementos estructurales, se refiere a todo elemento que forma parte del soporte principal de la vivienda como muros estructurales, que pueden ser de fierro y madera. Por ejemplo, vigas, pilares, muros perimetrales. Estos elementos no pueden ser modificados ya que podrían alterar la estabilidad de la vivienda y se perdería la garantía vigente. El programa de garantía es exclusivo para la vivienda y no cubre en los siguientes casos:
  1. Trabajos de trasformación o ampliación de la vivienda.
  2. Daños por abuso, mal uso o falta de mantención.
  3. Daños por desgaste natural de los materiales menores a 3 o 5 años, como sellos y siliconas que debe renovar cada año el propietario.

**PROCEDIMIENTO DE USO PROGRAMA DE GARANTÍA**

Con el objeto de mantenernos en contacto y poder responder de manera rápida cuando se presente algún problema en su vivienda después de la entrega, hemos dispuestos los siguientes canales y los pasos seguir.

**PASO N°1:**  Enviar un mail a Servicio al Cliente correo electrónico: [servicioalcliente@tecnofast.cl](mailto:servicioalcliente@tecnofast.cl) Teléfono directo: +562 2790 5001 o a través de Sitio Web: [www.tecnofasthome.cl](http://www.tecnofasthome.cl).

**PASO N°2:**  Para una mejor coordinación es importante que nos proporcione información como: Nombre, dirección y números de teléfono.

**PASO N°3:** Una descripción lo más completa y detallada del problema, si gusta puede adjuntar videos.

**PASO N°4:** Al recibir su solicitud TECNO FAST HOME como primer paso informar el número de requerimiento con el cual podrá hacer seguimiento a su caso. Posterior se contactará para concertar una inspección.

Las citas para inspecciones de garantía se realizarán de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas durante el transcurso de la semana siguiente., pueden existir excepciones para asistencia fines de semana. TECNO FAST HOME inspeccionará los ítems indicados en su solicitud escrita para verificar el problema y confirmar la cobertura de la garantía

**EXCLUSIONES DE SU PROGRAMA DE GARANTÍA**

Nuestro Servicio de Post Venta no puede realizar cambios en el diseño de su vivienda. Todo el equipamiento de hornos, cocinas, termos, microondas, extractores de aire, ampolletas, tubos fluorescentes, campanas y accesorios adicionales sólo están garantizados por sus propios fabricantes. Si necesita utilizar esas garantías debe contactar a los servicios técnicos respectivos.

No cubre daños por defectos en materiales, ni los que se provoquen por abuso, mal uso o falta de mantención.

Daños y/o deterioro ocasionado bajo los siguientes contextos:

1. Deterioro en artefactos, tinas, pisos, vidrios, espejos, muebles, vanitorios, ventanas y terminaciones en general que no se declaren cuando recibió la vivienda.
2. Daños causados en reparaciones, ampliaciones o modificaciones a su vivienda realizadas después de la entrega; o daños por abuso, negligencia o accidente.
3. Daños por cambios o ampliaciones; o daños provocados por el trabajo de terceros en las propiedades colindantes, realizadas después de recibir su vivienda.
4. Daños provocados por peso excesivo para el diseño de su vivienda, impactos, desgastes por productos abrasivos o arrastre de muebles pesados.
5. Daños por deterioro, desgaste natural o mal uso.
6. Daños en las instalaciones sanitarias por raíces o excesiva presión en la red de agua potable.
7. Daños por insectos, pájaros, parásitos, roedores y animales, tanto domésticos como salvajes.
8. Daños en instalaciones eléctricas por variación de voltaje o por raíces.
9. Daños por desastres. No cubre cambios de color, acabado o terminación de los muebles, quincallería, revestimientos o alfombras, si son afectados por agentes atmosféricos, químicos, corrosivos y abrasivos, aunque los garanticen los fabricantes

\*En caso de presentarse una emergencia fuera del horario de atenciósn, te sugerimos buscar una solución temporal hasta que podamos asistirte